



BOGOTÁ

Departamento Administrativo de la
Defensoría del Espacio Público

Informe de gestión
Defensor de la
Ciudadanía

Primer semestre año 2022

Tabla de Contenido

1. Presentación.....	5
1.1 Introducción	6
1.2 Metodología del informe	7
2. Funciones y gestión del defensor de la ciudadanía.....	8
2.1 Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.....	8
2.1.1 Lineamiento N.º 1: Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.....	8
2.1.2 Lineamiento N.º 2: Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.	9
2.1.3 Lineamiento N.º 3: Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.....	11
2.1.4 Lineamiento N.º 4: Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.....	12
a) Acciones para la continuidad de la atención a la ciudadanía	12
b) El ABC para consultar el micrositio de atención a la ciudadanía	13
c) Documento Metodológico Evaluación de la Atención a la ciudadanía - Ciudadano Incógnito -....	14
2.1.5 Lineamiento N.º 5: Seguimiento cumplimiento acciones relacionadas con fortalecimiento servicio a la ciudadanía, incluidas en planes mejoramiento entidad.	15
2.1.6 Lineamiento N.º 6: Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.....	16
2.2 Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.	18
2.2.6 Lineamiento N.º 1: Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política... ..	18
2.2.1.3 Proyectos en desarrollo liderados por Defensor de la Ciudadanía.	19
• Calificador de atención presencial.	20

• Agendamiento online de citas.	20
• Chatbot: la automatización en el DADEP de la atención a la ciudadanía.	20
2.2.7 Lineamiento N.º 2: Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.	21
2.2.3 Lineamiento N.º 3: Formular recomendaciones relacionadas con procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía..	23
2.2.4 Lineamiento N.º 4: Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.	24
2.2.4.1 Estrategia “ <i>todos somos atención a la ciudadanía</i> ”.....	26
2.1.4.1.1 Objetivo general estrategia “todos somos atención a la ciudadanía”.	26
2.1.4.1.2 Objetivo específico estrategia “todos somos atención a la ciudadanía”.	27
2.1.4.1.3 Alcance de la estrategia “todos somos atención a la ciudadanía”.	27
2.2.5 Lineamiento N.º 5: Recomendar estrategias para mejorar prestación servicio a la ciudadanía, con base en seguimiento y medición a calidad servicio prestado entidad.....	27
2.3 Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.	27
2.4 Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.	28
2.4.1 Lineamiento N.º 1: Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.....	28
2.4.2 Lineamiento N.º 2: Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.....	33
2.4.3 Lineamiento N.º 3: Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.	34
2.4.4 Lineamiento N.º 4: Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.	35
2.4.4.1 Atención virtual de manera preferente.	35

2.5	Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.....	37
○	Accesibilidad en medio físico.....	37
○	Accesibilidad telefónica.....	37
○	Accesibilidad canales virtuales.....	37
2.5.1	Lineamiento N.º 1: Promover en la entidad implementación una estrategia uso de tecnologías de información y comunicaciones para servicio a la ciudadanía.....	40
2.5.2	Lineamiento N.º 2: Promover implementación planes virtualización trámites en la entidad..	40
2.5.3	Lineamiento N.º 3: Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.	41
2.5.4	Lineamiento N.º 4: Promover la interacción de los sistemas de información por los cuales se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.	41
2.6	Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y la Veeduría Distrital.....	43
2.7	Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.....	45
2.7.1	Lineamiento N.º 1: Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio.....	45
2.7.1.1	Formulación planes institucionales atención ciudadanía.....	46
2.7.1.2	La senda de integridad y la atención a la ciudadanía.	47
2.7.1.3	Acciones para la continuidad de la atención a la ciudadanía	48
2.7.1.3	Creación del diccionario de la atención a la ciudadanía.....	49
2.7.1.4	Calificación política servicio al ciudadano del DADEP en FURAG	50
2.7.2	Lineamiento N.º 2: Participar en la comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía.....	52
	CONCLUSIONES.	52

1. Presentación

El presente documento muestra el cumplimiento por parte del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público de las pautas y lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía orientadas a fortalecer la gestión y elevar los niveles de satisfacción de las partes interesadas.

El objetivo del presente informe es evidenciar la gestión realizada a través del desarrollo de las distintas acciones y actividades encaminadas a garantizar la mejor atención y prestación de los servicios a la ciudadanía, según las funciones consignadas en el Decreto 847 del 30 de diciembre de 2019, Artículo 14; “*Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones*”:

Artículo 14. Funciones del Defensor de la Ciudadanía: *El defensor de la ciudadanía tendrá las siguientes funciones:*

1. *Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.*
2. *Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.*
3. *Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.*
4. *Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.*
5. *Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.*
6. *Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.*
7. *Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.*

Parágrafo. *La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., expedirá en un plazo no mayor a nueve (9) meses, el Manual Operativo del Defensor a la Ciudadanía,*

que contendrá lineamientos para el adecuado ejercicio del rol de defensor de la ciudadanía, y el cual debe ser adoptado por las entidades y organismos del Distrito.

Como consecuencia de lo anterior y dando cumplimiento a lo establecido por la resolución 090 de 2020 del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público “*Por de la cual se reglamenta la figura de Defensor de la Ciudadanía en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público*”, y en concordancia con lo establecido por la Circular 051 de 2007 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. se presenta el Informe de Gestión del Defensor del Ciudadano del periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2022.

1.1 Introducción

El Defensor de la Ciudadanía es una figura legal que tiene como objetivo garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía, siempre bajo los principios de asesoría, independencia, imparcialidad, objetividad y celeridad.

La figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades que hacen parte de la administración distrital está determinada en lo dispuesto en el artículo 13° del Decreto Distrital 847 de 2019, que señala:

"En todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal."

En cumplimiento de lo anterior la directora del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, mediante la Resolución interna N.º 090 de febrero 18 de 2020, delegó en el Asesor de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, o quien haga sus veces, la figura del defensor de la ciudadanía.

En el artículo tercero de la Resolución interna N.º 090 de febrero 18 de 2020, se relacionan las obligaciones del defensor de la ciudadanía, y en el numeral 6 del citado artículo se estableció lo siguiente:

6. Presentar un (1) informe semestral al director del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, en el cual refiera: el desarrollo de su función durante el periodo correspondiente indicando el comportamiento de la gestión de respuesta a los requerimientos ciudadanos, registrados en el SDQS.

Es justamente en cumplimiento de esta obligación que se elabora el presente informe y donde se detalla la gestión realizada por el Defensor de la Ciudadanía durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2022, en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público. Es importante reconocer que en la elaboración de este informe fue fundamental el apoyo brindado por parte de todos los integrantes del grupo de Atención a la Ciudadanía.

1.2 Metodología del informe

Este informe metodológicamente está elaborado con base en las funciones asignadas al Defensor de la Ciudadanía relacionadas en el artículo 14 del decreto distrital 847 del 30 diciembre de 2019.

Así mismo, y en acatamiento de lo determinado por el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, el presente informe está organizado de acuerdo con las indicaciones dadas por la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá, documento que solicita que frente a cada una de las funciones asignadas al defensor de la ciudadanía y relacionadas en el artículo 14 del decreto distrital 847 del 30 diciembre de 2019, la información incluida en este documento debe ser igualmente organizada por cada uno de los lineamientos establecidos en el manual operativo.

Finalmente, en cuanto a la gestión de peticiones ciudadanas registradas por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP durante el primer semestre 2022, a través de *Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones*, en la entidad se han elaborado informes mensuales que están publicados en la página de internet de la entidad y que pueden ser consultados a través del siguiente enlace:

[https://www.dadep.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes;](https://www.dadep.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes)

Estos documentos complementan el presente informe.

2. Funciones y gestión del defensor de la ciudadanía

El Defensor de la ciudadanía del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, durante el periodo en estudio, cuando así fue requerido, lideró el desarrollo de acciones las cuales estuvieron siempre orientadas en la mejora de la gestión pública de cara a la ciudadanía.

Estas acciones realizadas por el Defensor de la ciudadanía del DADEP, bien pueden ser organizadas por las funciones establecidas en el artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019.

2.1 Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

Durante el primer semestre de 2022, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público continuó con el avance y cumplimiento de los compromisos de las líneas estratégicas y transversales de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía a cargo de la Entidad, siempre bajo el acompañamiento constante del Defensor de la ciudadanía.

El detalle de las acciones cumplidas durante el periodo del presente informe y organizadas de acuerdo con la metodología diseñada por la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá, se presentan a continuación.

2.1.1 Lineamiento N.º 1: Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, durante el periodo del presente informe, ha reportado trimestralmente a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá D.C., los avances correspondientes frente a cada uno de los compromisos incluidos en el plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC; y cuya responsabilidad están en cabeza de la entidad. Es por lo anterior que, dentro de los plazos establecidos, la entidad ha enviado el reporte correspondiente donde se han consolidado los resultados obtenidos que permiten evaluar el cumplimiento de los compromisos asumidos por el DADEP, frente a la política pública distrital.

Ahora bien, es importante señalar que, el Defensor de la ciudadanía del DADEP de manera previa al envío de este reporte a la Subsecretaría, adelanta una evaluación de la información incluida en el reporte trimestral, acción que incorpora una confrontación con las evidencias a fin de determinar la consistencia de la información incluida en el documento y de esta manera asegurarles a las partes interesadas, que el informe del seguimiento a las actividades, así como también las gestiones de avances y cumplimientos y/o retrasos de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, sean las correctas.

En este seguimiento adelantado por el Defensor de la ciudadanía, resalta la evaluación que se hace al cumplimiento de las metas e indicadores a cargo del DADEP y establecidas en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; toda vez que estas aportan directamente al incremento de la efectividad de la gestión pública distrital debido a que su implementación permiten brindar un mejor servicio a la ciudadanía, toda vez que una mejor atención implica una gestión pública efectiva, abierta y transparente, para que la ciudadanía pueda percibir cómo el DADEP se preocupa por solventar sus necesidades y lo tiene en cuenta en su toma de decisiones.

De igual manera, cabe anotar que durante el primer semestre de 2022, en el DADEP, se adelantaron un número importante de reuniones con los representantes de las diferentes áreas de la entidad, para revisar detalladamente la gestión que se está realizando a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, con el fin de mitigar los posibles riesgos que se pudieran generar al no tramitar las respuestas de las PQRSD de manera oportuna y clara, así como también que en la redacción de la respuestas se tenga coherencia y calidez.

Un punto relevante en el desarrollo de las actividades enunciadas en el párrafo anterior, está el hecho que durante el periodo que cubre el presente informe, en el DADEP se adelantaron las gestiones necesarias para disponer en la entidad del sistema de correspondencia ORFEO, en su versión #7, el cual está facilitando en gran medida la interoperabilidad con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, permitiéndoles a funcionarios y colaboradores habilitados, realizar directamente consultas sobre el estado de las peticiones, pudiendo así contar con información sobre la oportunidad en las respuestas a la ciudadanía; facilitando la toma de decisiones, que permitirán a corto plazo la mejorar en la atención y en las respuestas a las peticiones interpuestas por la ciudadanía.

2.1.2 Lineamiento N.º 2: Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

Para el cumplimiento en la entidad de esta tarea, se ejecutaron un paquete de importantes actividades lideradas por el Defensor de la Ciudadanía y desarrolladas en el último año y medio, las cuales involucró la realización de un ejercicio colectivo que contó con la participación de los integrantes de atención a la ciudadanía de la Defensoría del Espacio Público, y que permitió la construcción de una innovadora propuesta para la transformación del método de trabajo de atención a la ciudadanía de la entidad, a través del cual es posible afirmar que en la actualidad se está logrando el cumplimiento de una mejor manera de los compromisos a cargo de esta área de trabajo del DADEP.

Es importante tener presente que, durante el periodo que cubre el presente informe, se continuó con la operativización de la estrategia institucional para la atención a la ciudadanía en la entidad, y para ello, el defensor de la ciudadanía actualizó para el año 2022 el plan de acción de la estrategia, integrándolo una vez más, tanto al plan de servicio a la ciudadanía, como al plan anticorrupción y atención a la ciudadanía.

Es de resaltar que, este plan integrado con el cual el DADEP ha venido trabajando todo lo relacionado con la atención a la ciudadanía, recoge lo establecido en el numeral 3.2.2.1. del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual determina que el propósito de la Política de Servicio al ciudadano¹ es:

(...) “es facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El Servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.” Copia textual de MIPG

Ahora bien, con base en los resultados alcanzado producto de la operativización de la estrategia institucional de **“todos somos atención a la ciudadanía”**; y partiendo del hecho que en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, se cuenta con el proyecto de inversión 7862 denominado **“fortalecimiento de la gestión y desempeño institucional, para un mejor servicio a la ciudadanía”**, se justificó la necesidad para destinar recursos presupuestales para, entre otros temas, el de renovar el servicio a la ciudadanía, buscando establecer una conexión más cercana con las necesidades de los habitantes de la ciudad frente a la gestión misional de la entidad.

En este orden de ideas, a través de este proyecto de inversión, se han venido destinando recursos principalmente para la contratación del talento humano, siendo estas personas las encargadas de gestionar y apoyar el proceso estratégico de atención a la ciudadanía; actividad que ha beneficiado el desarrollo y fortalecimiento de los canales de atención e interacción con las partes interesadas. Es importante tener presente que mediante la celebración de estos contratos de prestación de servicios y de apoyo a la gestión, ha sido posible la ideación y posterior aplicación de innovadores controles que han beneficiado la expedición de respuestas a las peticiones presentadas por la ciudadanía cada vez más claras, cálidas, oportunas y de mayor calidad; en armonía con los principios de transparencia y prevención y lucha contra la corrupción.

Adicionalmente, y como un requerimiento incluido en la operativización de la estrategia institucional de **“todos somos atención a la ciudadanía”**; a través del proyecto de inversión 7862, ha sido posible contar en la entidad con recursos presupuestales de inversión, que durante el período en estudio han logrado financiar tanto el diseño, como la ejecución de campañas pedagógicas a través de las cuales se han informado y sensibilizado a los funcionarios y/o colaboradores de la entidad y a la ciudadanía en general, sobre los lineamientos y protocolos institucionales de Atención a la Ciudadanía, asegurando de esta manera la calidad y pertinencia de los mismos, acorde con las necesidades de los grupos de valor, garantizando los derechos de los ciudadanos.

¹ Todo este texto es coherente con lo determinado por la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Decreto 197 de 2014 modificado por el Decreto 847 de 2019.

Para finalizar, es importante tener presente que por iniciativa del Defensor de la Ciudadanía durante el primer semestre de 2022, fue posible que la Oficina de Sistemas de la entidad, utilizando recursos presupuestales asignados en el proyecto de inversión 7876 - *Fortalecimiento de las TIC como componente estratégico institucional del DADEP en Bogotá*, diseñará y pusiera en producción un paquete de soluciones tecnológicas conformadas por un aplicativo que facilita el agendamiento de citas online, otro que permite calificar la atención presencial en el DADEP y por último un chatbot el cual es un programa informático que simula y procesa conversaciones humanas, permitiendo a los grupos de interés interactuar con este dispositivo digital, como si se estuvieran comunicando con un funcionario o colaborador del DADEP.

2.1.3 Lineamiento N.º 3: Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

En los meses de diciembre de 2021 y enero de 2022, bajo la orientación del Defensor de la Ciudadanía se logró formular en la entidad las primeras versiones de tres (3) planes de acción, cuyas tareas están relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. Estos planes fueron: *Plan de servicio a la ciudadanía*, *Plan de acción del defensor de la ciudadanía* y *Plan anticorrupción y atención a la ciudadanía*. Este último en sus componentes: **4:** Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; **5:** Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información y **6:** Iniciativas Adicionales; documentos que en las instancias pertinentes de la entidad fueron aprobados y posteriormente publicados en la página Web en el mes de enero de 2022.

Es importante tener en cuenta que, en cada uno de estos planes y con la participación activa del Defensor de la Ciudadanía, se identificaron un grupo de tareas que al venir siendo cumplidas en la entidad durante la vigencia 2022 han mejorado la atención a la ciudadanía, acción que le aporta positivamente al cumplimiento de los compromisos asumidos por la entidad, frente al Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Específicamente, durante el primer semestre 2022 mediante la ejecución de las actividades incluidas en cada uno de los planes ya citados, los cuales fueron integrados en el plan de acción de la estrategia institucional “*todos somos atención a la ciudadanía*”; se logró evidenciar el cumplimiento y gestión de las tareas propuestas por el Defensor de la Ciudadanía y que habían sido incluidas en cada uno de los planes formulados, y cuya ejecución está fortaleciendo la implementación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano en la Entidad.

Este aporte dado desde el DADEP, para el cumplimiento de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, se está evidenciando en los seguimientos periódicos remitidos trimestralmente a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá D.C., y donde se reporta el avance de la entidad y correspondiente al cumplimiento del plan de acción.

A la fecha de corte del presente informe, desde el DADEP se han elaborado los reportes correspondientes al primero y segundo trimestre del año 2022, donde se ha evidenciado el avance correspondiente al cumplimiento del plan de acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en esta vigencia fiscal.

Así mismo, a través de los reportes trimestrales citados, es posible evidenciar la evolución de la mejora en la calidad y oportunidad de la atención a la ciudadanía en el DADEP; resultados que bien pueden ser contrastados con los alcanzados en la medición de la satisfacción y percepción ciudadana. Todos estos insumos durante el periodo del presente informe, han sido de utilidad para evidenciar las fortalezas y debilidades en la atención a la ciudadanía en el DADEP, facilitando la adopción de acciones de mejora que atacan la causa raíz y que subsanan las observaciones, permitiendo que en la entidad se generen estrategias e identifiquen las oportunidades de mejora que durante el primer semestre de 2022 han impactado satisfactoriamente al proceso estratégico de atención a la ciudadanía en la entidad.

2.1.4 Lineamiento N.º 4: Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público como parte del proceso de mejora continua en la atención a la ciudadanía y con el propósito de mejorar este servicio a través de los canales de atención que tiene dispuestos la entidad, de tal suerte que sea posible brindar a través de ellos día a día un mejor y oportuno servicio, proporcionando una alta satisfacción por parte de los usuarios y partes interesadas, que permita posicionar la misionalidad de la Entidad y fortalecer la imagen institucional, continúo durante el primer semestre de 2022, con la operativización de la estrategia institucional “*todos somos atención a la ciudadanía*”.

En cumplimiento de lo anterior y durante el período que cubre el presente informe, el defensor de la ciudadanía promovió al interior de la entidad la elaboración y posterior sensibilización de las partes interesadas, de los siguientes documentos:

a) Acciones para la continuidad de la atención a la ciudadanía

Para el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, el servicio a la ciudadanía es uno de los fines esenciales de la entidad y los trámites son el mecanismo a través de los cuales la ciudadanía accede a sus derechos.

Con el fin de contar con una herramienta que permita prevenir o reaccionar adecuadamente ante posibles incidentes que pongan en riesgo la atención a la ciudadanía, el Defensor de la Ciudadanía consolidó un conjunto de acciones que se emprenderían en la entidad para dar continuidad a la

atención a la ciudadanía en la entidad. Estas acciones diseñadas y ejecutadas de forma planificada permitirán responder de manera eficiente ante una emergencia y restablecer en el menor tiempo la atención a la ciudadanía.

Como resultado de lo anterior, se diseñó dentro de la estrategia “*todos somos atención a la ciudadanía*”, en la línea estratégica #4; la cual agrupa acciones que buscan el fortalecimiento de los canales de atención mediante una infraestructura suficiente y adecuada que permita la prestación de servicios a toda la ciudadanía, un conjunto de actividades específicas y secuenciales que buscan garantizar la continuidad de la atención a la ciudadanía en el DADEP.

Por lo anterior, el conjunto de acciones para la continuidad en la atención a la ciudadanía es una preparación proactiva adelantada por la subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario - área de atención a la ciudadanía del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP; frente a contingencias, y para ello acude al desarrollo de mecanismos para restaurar y proteger el servicio a la ciudadanía y por ende la reputación de la Entidad.

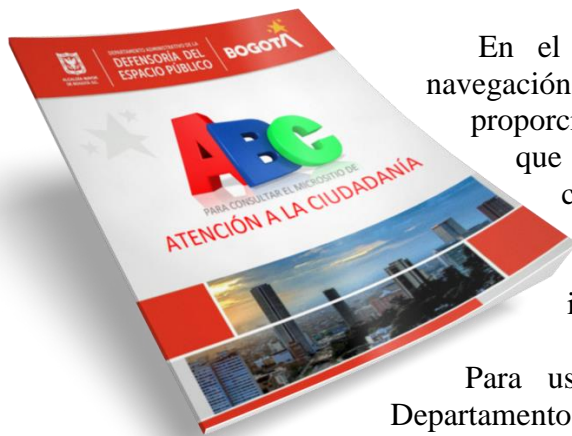
Es importante tener presente que las actividades incluidas en la **línea estratégica #4** de la estrategia “*todos somos atención a la ciudadanía*” diseñadas para garantizar la continuidad de la atención a la ciudadanía el DADEP, tiene en cuenta las obligaciones legales aplicables a la Entidad, y comprende actividades, preventivas, reactivas y correctivas, articuladas a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Se busca que, con el conjunto de acciones para la continuidad de la atención a la ciudadanía, que el DADEP pueda seguir prestando los servicios, con una interrupción mínima, ya sea durante o inmediatamente después de la emergencia que produjo un mal funcionamiento o la interrupción del normal desarrollo de la atención a la ciudadanía, mejorando el nivel de confianza de los grupos de valor en las capacidades Institucionales de recuperación en caso de situaciones de emergencia.

El detalle del conjunto de actividades para la continuidad de la atención a la ciudadanía en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP se presentan en el documento titulado: Acciones para la continuidad de la atención a la ciudadanía, que se envía junto a este escrito.

b) El ABC para consultar el micrositio de atención a la ciudadanía

El defensor de la ciudadanía elaboró este documento donde se explica en detalle el paso a paso, por medio de ilustraciones, del uso del micrositio de la página web del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP, correspondiente a la atención a la ciudadanía.



En el texto, además de todas las opciones de navegación como menús y herramientas de búsqueda, se proporciona orientación sobre la información de interés que se encuentran disponibles para la ciudadanía, con el fin de que la experiencia de usuario sea agradable y logre satisfacer completamente las expectativas y necesidades de información.

mejor documento.

Para usar el micrositio de la página Web del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP correspondiente a la atención a la ciudadanía, la manera es tomar en cuenta las recomendaciones incluidas en este

c) Documento Metodológico Evaluación de la Atención a la ciudadanía - Ciudadano Incógnito -

El defensor de la ciudadanía elaboró este documento, donde se explica la manera de evaluar la atención a la ciudadanía que es prestada en la entidad, a través de los canales: *presencial*, *virtual (página web y chat)* y *telefónico*; mediante la aplicación de la metodología del “*ciudadano incógnito*”. Tal y como se explica en el texto, se busca que la persona que ha sido designada específicamente para esta labor se haga pasar por un ciudadano o usuario real del DADEP, simulando que va a solicitar la prestación de algún servicio o realizar alguna consulta. Este “*ciudadano incógnito*” se encarga de evaluar una serie de parámetros predeterminados de la entidad y de la persona que le atiende, tales como la imagen de la persona quien atiende, la rapidez, el tiempo dedicado y el conocimiento del quehacer institucional.

Se espera que gracias al empleo de la técnica “*ciudadano incógnito*”, el DADEP pueden obtener información de primera mano sobre una de sus prioridades institucionales: la atención a la ciudadanía, la cual constituye la razón de ser de la entidad. Es importante tener presente que los datos recogidos en el DADEP a través del “*ciudadano incógnito*” serán tratados y analizados, lo que permitirá adoptar decisiones en cuestiones claves para la prestación del servicio, como son la capacitación y la selección del personal destinado a atender a la ciudadanía; así como también, tener la posibilidad de comprobar la utilidad e idoneidad de las acciones de mejora implementadas por la entidad.



Es por lo anterior, que este ejercicio de “*ciudadano incógnito*” se realiza en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP; en el marco de la estrategia de todos somos atención a la ciudadanía, la cual fue diseñada para buscar garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la atención de sus requerimientos, acorde con el propósito de la política pública servicio al ciudadano y para ello, organiza

una serie de acciones que propenden por el mejoramiento de la calidad de la atención e información entregada a los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad, y en lo posible, identificar las falencias y corregirlas para brindar un mejor servicio.

2.1.5 Lineamiento N.º 5: Seguimiento cumplimiento acciones relacionadas con fortalecimiento servicio a la ciudadanía, incluidas en planes mejoramiento entidad.

Durante el primer semestre y con el liderazgo del Defensor de la ciudadanía, se plantearon acciones de mejora enfocadas a optimizar las respuestas a los requerimientos presentados por la ciudadanía a través *Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha*, teniendo en cuenta las observaciones planteadas en los informes emitidos por la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Es por lo anterior que, durante el periodo que cubre el presente informe, en la entidad se continuó con la ejecución de acciones tendientes a mejorar la oportunidad, eficacia e integralidad en las respuestas dadas a la ciudadanía y, por lo tanto, el Defensor de la ciudadanía con el apoyo de los integrantes del grupo de Atención a la Ciudadanía, adelantó entre otras acciones las siguientes:

- Seguimiento y monitoreo permanente (diario, semanal, mensual y trimestral) a las respuestas de solicitudes ciudadanas registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá Te Escucha, tanto por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, como por parte del grupo de Atención a la Ciudadanía de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario.
- Control de calidad a través de un cruce de información entre el sistema de gestión de correspondencia - Orfeo y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha – SDQS -, con el fin de disminuir la posibilidad de que se dé respuesta por Orfeo y no se realice lo pertinente en el SDQS.
- Difundir al interior de la Defensoría del Espacio Público los resultados del seguimiento al cumplimiento de los atributos de coherencia, calidad, calidez y oportunidad, en las respuestas emitidas a la ciudadanía, con el objeto de optimizar las mismas y tomar los correctivos pertinentes, brindándole al requirente una atención eficaz y oportuna.
- Elaborar un memorando mensual dirigido a las partes interesadas a través del cual se da a conocer el resultado del trabajo realizado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y que corresponde al análisis de la calidad, calidez y oportunidad de las respuestas y trámites efectuados por las dependencias de la Defensoría del Espacio Público frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía a través de Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en el mes inmediatamente anterior.

2.1.6 Lineamiento N.º 6: Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, cuenta con los siguientes tres (3) trámites registrados en el Sistema Único de Información de Trámites- SUIT:

- **Cambio de uso de las zonas o bienes de uso público** - Zonas o bienes de uso público. Trámite administrativo. Resolución 377 de 2017. El propósito de este trámite es el de cambiar el uso de las zonas o bienes de uso público.

Es importante señalar que este trámite se encuentra articulado con la Ventanilla Única de la Construcción – VUC el cual es un canal virtual, mediante el cual se pueden realizar solicitudes, seguimiento y respuesta asociados al proceso de urbanismo y construcción en Bogotá.

- **Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del Distrito Capital** - mediante acta de entrega, de las zonas de cesión obligatoria y gratuita. El propósito de este trámite es el de transferir a favor del Distrito Capital - Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, la propiedad de las zonas de cesión obligatoria y gratuita de conformidad con los planos y resoluciones aprobadas por la autoridad urbanística correspondiente, para el respectivo proyecto urbanístico o desarrollo legalizado.
- **Titulación de zonas de cesión al Distrito Capital** - Transferir a favor Distrito Capital la propiedad de las zonas de cesión obligatoria y gratuita. El propósito de este trámite, es el de transferir a favor del Distrito Capital por parte del urbanizador responsable y/o propietario de un proyecto urbanístico, la propiedad de las zonas de cesión obligatoria y gratuita de conformidad con los planos y resoluciones aprobadas para el respectivo proyecto urbanístico o desarrollo legalizado por la autoridad urbanística correspondiente.

Ahora bien, teniendo presente este grupo de trámites, durante el primer semestre de 2022 y como parte de la operativización de la estrategia institucional “todos somos atención a la ciudadanía”; el defensor de la ciudadanía a liderado, en conjunto con los delegados de las áreas misionales de la entidad, la adopción de acciones que buscan facilitarle al ciudadano el acceso a los trámites, servicios y OPAs que ofrece el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP.

Como parte del cumplimiento de la tarea anterior, el Defensor de la ciudadanía ha venido participando en las reuniones convocadas por la Oficina Asesora de Planeación de la entidad, a través de las cuales se realiza seguimiento y evaluación del cumplimiento de los compromisos institucionales incluidos en el Plan anticorrupción y atención a la ciudadanía en su componente 2: Racionalización de trámites.

2.2 Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

El Defensor de la ciudadanía del DADEP durante el primer semestre de 2022 continuo con el trabajo de:

- Conocer la percepción que, sobre los trámites y OPAs ofrecidas por la Entidad, tienen los grupos de interés, a fin de diseñar propuestas y recomendaciones para mejorar la prestación del servicio público a cargo de la entidad.
- Identificar oportunidades de mejora e innovación para mejorar la atención a la ciudadanía bajo los criterios de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.
- Gestionar espacios de articulación y cooperación con otras entidades a fin de lograr operativizar algunas de las actividades incluidas en la estrategia institucional “*todos somos atención a la ciudadanía*”.

Para cumplir con lo anterior adelantó una serie de acciones, las cuales para la presentación en este documento se organizan a través de los siguientes cinco (5) lineamientos.

2.2.6 Lineamiento N.º 1: Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política.

El Defensor de la ciudadanía, durante el primer semestre de 2022 participó en la identificación de necesidades que podrían tener las actividades que se cumplen al interior del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP; y relacionadas con la atención a la ciudadanía, buscando con esta acción que en la entidad se continúe en la senda de una cultura de atención a la ciudadanía de excelencia, donde sea posible fortalecer y actualizar permanentemente los procesos y procedimientos en la mejora de las respuestas de las PQRS, no solo en su oportunidad, sino también en claridad, calidez, coherencia y calidad.

Es por lo anterior que, con el apoyo de la subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario, se gestionaron desde el presupuesto de inversión la asignación de recursos financieros mediante los cuales fue posible la contratación de personas, la adquisición de elementos y hasta el desarrollo de aplicativos tecnológicos, necesarios para la mejora de la atención a la ciudadanía en el DADEP, toda vez que este tema es considerado como estratégico para la entidad y es insumo importante para la toma de decisiones.

Los proyectos de inversión a través de los cuales se ha logrado contar con los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política durante el primer semestre de 2022, son:

- **Proyecto de inversión 7862 - “fortalecimiento de la gestión y desempeño institucional, para un mejor servicio a la ciudadanía”:** A través de este proyecto de inversión se logró la contratación del personal encargado de gestionar y apoyar el proceso estratégico de atención a la ciudadanía; actividad que ha beneficiado el desarrollo y fortalecimiento de los canales de atención e interacción con las partes interesadas.

Uno de los aspectos que es posible resaltar en la ejecución de los contratos de prestación de servicios y de apoyo a la gestión celebrados con los recursos del proyecto de inversión 7862 y destinados a la mejora de la atención a la ciudadanía en el DADEP, es la realización de seguimientos constantes a la expedición de las respuestas por cada una de las dependencias de la entidad y que atienden con oportunidad, claridad, calidez y coherencia los requerimientos presentados por la ciudadanía.

Así mismo, a través de este proyecto de inversión, durante el primer semestre de 2022, fue posible financiar tanto el diseño como la ejecución de campañas pedagógicas a través de las cuales se ha informado y sensibilizado a los funcionarios y/o colaboradores de la entidad y a la ciudadanía en general, sobre los lineamientos y protocolos institucionales de Atención a la Ciudadanía, asegurando de esta manera la calidad y pertinencia de los mismos, acorde con las necesidades de los grupos de valor, garantizando los derechos de los ciudadanos.

- **Proyecto de inversión 7876 – “Fortalecimiento de las TIC como componente estratégico institucional del DADEP en Bogotá”:** Por iniciativa del Defensor de la Ciudadanía durante el primer semestre de 2022, se destinaron dineros para diseñar y poner en producción un paquete de soluciones tecnológicas conformadas por un aplicativo que facilita el agendamiento de citas online, otro que permite calificar la atención presencial en el DADEP y por último un chatbot el cual es un programa informático que simula y procesa conversaciones humanas, permitiendo a los grupos de interés interactuar con este dispositivo digital, como si se estuvieran comunicando con un funcionario o colaborador del DADEP.

2.2.1.3 Proyectos en desarrollo liderados por Defensor de la Ciudadanía.

Para continuar con la operativización de la estrategia “*Todos somos atención a la ciudadanía*” de la Defensoría del Espacio Público; durante el primer semestre del año 2022 se iniciaron los trabajos relacionados con los siguientes proyectos, los cuales involucran la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones en beneficio de la ciudadanía y que cuya finalización está prevista para el presente año.

- **Calificador de atención presencial.**

Juntamente con la oficina de sistemas, se inició la estructuración del proceso que terminará con la ubicación de calificadores de servicio en los sitios dispuestos por el DADEP para de atención presencial y con los que se conocerá, la percepción que tienen la ciudadanía sobre el servicio prestado por la entidad.

- **Agendamiento online de citas.**

En la operativización de la estrategia institucional el sistema DADEP de agendamiento online se convierte en un canal adicional que permitirá a la ciudadanía agendar una cita de forma rápida, eficiente y sin necesidad de interactuar con ningún funcionario o colaborador de la entidad.

Adicional a esto, no limita a la ciudadanía a llamar en horario laboral, sino que le permite agendar en el momento en que mejor le quede y no cuando le toca.

Esta herramienta que será implementada en la Defensoría del Espacio Público ratifica el hecho que en esta entidad se trabaja para un **servicio a la ciudadanía de excelencia**. Por eso, y pensando en la comodidad de la ciudadanía, se incluirá un formulario web a través del cual el interesado podrá realizar el agendamiento de citas virtuales para **trámites especializados**.

El proyecto incluye, que el agendamiento online se podrá realizar a través de smartphone. Alternativa que proporcionar el agendamiento vía App móvil, que definitivamente sería un novedoso servicio que le proporcionará una mayor comodidad a la ciudadanía.

En conclusión, el software de programación de citas DADEP, le permitirá a la ciudadanía fijar las citas según su disponibilidad. La ciudadanía podrá reservar, modificar o cancelar las citas desde su ordenador o teléfono móvil, sin tener que hablar con ningún servidor público o colaborador de la entidad.

- **Chatbot: la automatización en el DADEP de la atención a la ciudadanía.**

En la operativización de la estrategia, se incluye la utilización de una manera alternativa para gestionar la atención a la ciudadanía de un chatbots, el cual permitirá simular la conversación con una persona, dándole respuestas automatizadas a sus dudas o preguntas más comunes. Esta aplicación informática basada en la inteligencia artificial será capaz de realizar una serie de tareas por su cuenta, sin la ayuda del ser humano.

El chatbot que se implementará en el DADEP, es un tipo de bot que interactuará con el usuario manteniendo conversaciones sencillas, aunque el desarrollo constante en la entidad de este sistema, le permitirá alcanzar niveles cada vez más perfeccionados y complejos.

2.2.7 Lineamiento N.º 2: Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.

De acuerdo con lo diseñado por el Defensor de la ciudadanía y desde la subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario; de manera constante se emiten reportes a través de los cuales los diferentes responsables en cada una de las dependencias del DADEP, pueden evidenciar el estado del trámite de las PQRSD asignadas a fin de continuar manteniendo los niveles de efectividad y eficiencia en las respuestas dadas a los requerimientos que ingresan al DADEP.

Tal y como se ha evidenciado durante el primer semestre de 2022, con la aplicación de estos reportes se ha logrado identificar, evaluar, controlar y mitigar los riesgos; guiando a los responsables de tramitar las respuestas a las PQRSD para que desarrollen e implementen acciones internas que aseguran que las respuestas a los requerimientos presentados por la ciudadanía se realicen en el DADEP dentro de los plazos establecidos en las normas vigentes.

Estos reportes que se emiten en la entidad han sido clasificados de la siguiente manera:

- **Reportes preventivos:** Directa o indirectamente este tipo de reportes le proporciona a los responsables de proyectar o de tramitar las respuestas a los requerimientos de la ciudadanía, información de manera anticipada en cuanto a cómo controlar y hacer cumplir los plazos establecidos de acuerdo con las normas, procedimientos y leyes vigentes, además de subsanar de forma inmediata las deficiencias que en el trámite de las respuestas a las PQRSD pudieran haberse encontrado al revisar el contenido de los informes preventivos preparados desde el área de atención a la ciudadanía del DADEP.

Bajo este modelo, el defensor de la ciudadanía junto con las personas que prestan sus servicios en el área de atención a la ciudadanía diseñó dos (2) tipos de reportes preventivos:

- ✓ **Boletín semanal:** Se trata de una ficha informativa donde se relacionan de manera resumida **todas las PQRSD cuya respuesta debe darse en la semana que inicia**. Según lo experimentado en el primer semestre de 2022 esta herramienta ha sido es una excelente manera de mantener permanente actualizados, a cada uno de los responsables, frente a las fechas de vencimiento de las respuestas a los requerimientos de la ciudadanía.




Tal y como ha sido diseñado, en este reporte se relacionan las peticiones sin finalizar, según un informe generado desde el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, el cual es organizado de forma cronológica de tal manera que se pueda evidenciar anticipadamente para cada uno de los días de la semana que inicia, el vencimiento de los plazos que tiene el DADEP para emitir las respuestas a las PQRSD ingresadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

Este documento, se da a conocer a través de un correo electrónico el primer día hábil de la semana y está dirigido a las personas designadas en cada dependencia como “*punto focal*”; las cuales, en el DADEP son las encargadas de gestionar tanto en el sistema Bogotá te escucha, como en el aplicativo de correspondencia ORFEO, todo lo relacionado con las respuestas a las PQRSD.

- ✓ **Alerta semanal:** En este documento Excel se incluye la información de **todas las PQRSD asignadas** a cada una de las dependencias de la entidad, que no han sido finalizadas, tal y como aparecen en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

El propósito de este archivo que, es remitido a través de un correo electrónico el último día hábil de la semana a las personas designadas por el responsable de la dependencia como “*punto focal*”; es el de apoyar en la mejora de los tiempos de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, derechos de petición y soluciones -PQRDS; remitidos por la ciudadanía al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP.

El documento busca que la persona que consulta su contenido, de una manera fácil y ágil pueda realizar un análisis de la información que se presenta en la hoja de cálculo de un solo vistazo, toda vez que la misma está organizada por **dependencia** y **se han resaltado las fechas de vencimiento de las respuestas a las PQRSD mediante la semaforización del cumplimiento de los plazos establecidos en la norma vigente, así:**

Días para el vencimiento		0-10 DIAS	En riesgo de vencimiento
		11-20 DIAS	Próximas a vencer
		21-60 DIAS	A tiempo

Según lo experimentado en este primer semestre de 2022, el uso de los colores en este reporte semanal ha permitido a los responsables a jerarquizar de mejor manera las acciones encaminadas a dar respuesta oportuna a los requerimientos presentados a la entidad por la ciudadanía, toda vez que los colores rompen la monotonía de un texto y la información se retiene más rápidamente.

Otro aspecto relevante al utilizar la semaforización en esta alerta semanal, está relacionada con la posibilidad de **disminuir el tiempo de repuesta de los requerimientos presentados por la ciudadanía**, sin superar el termino de ley, toda vez que desde que son recibidos en la entidad las peticiones ciudadanas se le asigna un mensaje de urgencia, por el color “*amarillo*” y posteriormente “*rojo*”; para emitir la respuesta correspondiente.

- **Reportes correctivos:** Para el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP este tipo de informes constituye una acción importante toda vez que evalúa y supervisa los plazos en los cuales en la entidad se ha dado respuesta a los requerimientos presentados por la ciudadanía; proporcionando información para formular recomendaciones y corregir las deficiencias encontradas; todo lo anterior a manera de lecciones aprendidas.

Bajo este modelo, el defensor de la ciudadanía junto con las personas que prestan sus servicios en el área de atención a la ciudadanía diseñó dos (2) tipos de reportes correctivos:

- ✓ **Seguimiento semanal PQRS:** Es un archivo Excel que se remite vía correo electrónico el último día hábil de cada semana, donde se da a conocer a la subdirectora administrativa financiera y de control disciplinario el resultado del seguimiento diario que se realizó previo al vencimiento a las peticiones ciudadanas para evidenciar si alguna respuesta de una petición se dio por fuera de los términos de ley.

Es importante resaltar que, de esta revisión se generan acciones y oportunidades de mejora, las cuales son objeto de seguimiento y control por parte de los responsables de cada una de las dependencias de la entidad para la toma de decisiones.

- ✓ **Informe mensual** Es un correo electrónico enviado a la subdirectora administrativa financiera y de control disciplinario, dentro de los primeros cinco días hábiles del mes siguiente al cual corresponde el reporte; donde se presenta un resumen ejecutivo del mes anterior en donde se da a conocer si alguna respuesta de una petición fue dada por fuera de los términos de ley.

Se realizó un autodiagnóstico al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, evidenciando la importancia de actualizar el procedimiento de atención a la ciudadanía. Para garantizar la oportunidad en la respuesta, así como también la calidad, la coherencia y la calidez en su redacción, se adelantaron jornadas de sensibilización para fortalecer las competencias de los funcionarios y/o colaboradores responsables en redactar respuestas a la ciudadanía.

2.2.3 Lineamiento N.º 3: Formular recomendaciones relacionadas con procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.

El Defensor de la ciudadanía del DADEP, en el primer semestre del año 2022, en el marco de la operativización de la estrategia institucional “*todos somos atención a la ciudadanía*”; acompañó a las personas que prestan sus servicios en el área de atención a la ciudadanía en la labor de revisión y posterior actualización del **protocolo de Atención a la Ciudadanía** del Departamento Administrado de la Defensoría del Espacio Público – DADEP.

En esta línea de trabajo y para conseguir insumos para esta actualización, el Defensor de la Ciudadanía del DADEP, tuvo en cuenta tanto el rol que tiene el administrador del sistema Bogotá Te Escucha, como también los usuarios que en cada dependencia son los encargados de hacer la gestión y el posterior cierre a las peticiones asignadas al DADEP; para ello lideró reuniones presenciales y virtuales, a manera de grupos de discusión, en las cuales todos los invitados lograron intercambiar ideas y experiencias en la mejora en la atención a la ciudadanía.

La anterior actividad reviste relevancia toda vez que, lo incluido en este protocolo se constituye en la guía detallada donde se describe la forma en que los servidores públicos de la entidad, actúan con la ciudadanía al momento de establecer contacto a través de cualquiera de los diferentes canales de atención dispuestos por el DADEP (presencial, telefónico y virtual); garantizando así, que este documento esté alineado con lo determinado por el Manual de Servicio a la Ciudadanía adoptado en la alcaldía de Bogotá.

Tal y como se dejó evidenciado en la actualización, esta acción institucional busca hacer uso de todas las alternativas existentes y al alcance de la entidad; para mejorar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, acciones que seguro fortalecerán la confianza de las partes interesadas en la administración distrital.

Un aspecto de relevancia en esta actualización del protocolo de la atención a la ciudadanía del DADEP, es lo relacionado con las mejoras al seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía y que han sido cargados al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha; acción que busca continuar con la garantía institucional de la oportuna respuesta a las peticiones presentadas a la entidad por parte de la ciudadanía.

Finalmente, y para reforzar todo lo anterior, el Defensor de la ciudadanía gestionó la actualización permanente de la información incluida en la **Guía de Trámites y Servicios del Distrito**; situación que es posible constatar al revisar el certificado de confiabilidad que es enviado mensualmente a la secretaría general de la alcaldía de Bogotá por parte de la profesional del área de Atención al Ciudadano de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario.

2.2.4 Lineamiento N.º 4: Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.

Tal y como lo determinó el defensor de la ciudadanía en la sustentación técnica del plan de trabajo que se desplegaría en el primer semestre de 2022, todos los requerimientos presentados por la ciudadanía pueden involucrar diferentes áreas de la entidad, tanto misionales como las de apoyo; por esta razón debe ser entendida que la gestión del servicio a la ciudadanía no es una tarea exclusiva de la dependencia que interactúa directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, sino que se trata de una labor integral que requiere articulación entre todas las dependencias, en pro de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real

y efectivo a la oferta de los servicios y productos que brinda el DADEP a los grupos de valor o partes interesadas.

En consonancia con lo anterior, el defensor de la ciudadanía resaltó en el argumento técnico de soporte de la estrategia de la entidad “*Todos somos atención a la ciudadanía*”; que todos y todas las personas que presentamos los servicios en la entidad, bien sea como funcionarios o colaboradores del Distrito, automáticamente nos convertimos en servidores públicos.

Por lo anterior, todos y todas las personas que laboramos en el DADEP le servimos a esta entidad, a la ciudad y, por supuesto a la ciudadanía, y, en este sentido *todos somos atención a la ciudadanía* de muchas formas y en muchos escenarios, por ejemplo: Cuando respondemos con cordialidad a quien nos llama y nos consulta, a quien, aunque molesto, pregunta algo a través de redes sociales; a una persona que vemos en la calle.

En este argumento, el defensor de la ciudadanía deja en claro que ser atención a la ciudadanía no es meramente un área, es un término que debemos incluir en nuestro quehacer diario, independientemente de cuál sea nuestra función en la entidad, el área, el cargo y/o el tipo de contrato.

Es por lo anterior que, en la entidad se formuló la estrategia “*Todos Somos Atención a la Ciudadanía*,” con la que no solo se busca reducir los tiempos de respuesta a las peticiones ciudadanas, sino ampliar el concepto de atención a todo el equipo interno de la entidad.

En este orden de ideas, se gestionó que todas las actividades implementadas y desarrolladas durante el primer semestre del año 2022, fueran ejecutadas en el marco de la estrategia de la entidad “*Todos somos atención a la ciudadanía*”, es por ello que se articularon durante el periodo en estudio todos los elementos que componen el servicio a la ciudadanía en sus dimensiones técnicas, tecnológicas y normativas; para optimizar la atención en la entidad, con el objetivo fundamental de mejorar las capacidades de la prestación del servicio a la ciudadanía de la Defensoría del Espacio Público de manera que se consolide como un modelo innovador de gestión pública y eficiencia administrativa, y así garantizar la implementación y el seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad.

En este punto, conviene resaltar que en la operativización de la estrategia de la entidad “*Todos somos atención a la ciudadanía*”, se concibió la innovación como algo mucho más que introducir cambios tecnológicos; por esta razón, las acciones emprendidas buscaron entre otros aspectos, los siguientes:

- ✚ Poder contar con instrumentos que logren mejorar la información entregada a la ciudadanía a través de distintos medios, para ello se elaboraron informes de seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la entidad, cargadas en *Bogotá te escucha*; para verificar el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables.
- ✚ Generar diálogos que retroalimenten el proceso de rendición de cuentas mediante instrumentos de transparencia colaborativa como son el *DASHBOARD de atención a la ciudadanía* y el *boletín*

interactivo consolidado de atenciones a la ciudadanía, documentos que se publican en la página WEB.

- ✚ Alinear los instrumentos de planeación de la Entidad con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y para ello se redefinió el proceso de atención a la ciudadanía catalogando ahora como proceso estratégico de la entidad.
- ✚ Generar resultados positivos tanto internos como externos para la entidad.
- ✚ Permitir que la ciudadanía acceda de manera fácil y rápida a los servicios y trámites que requiere.
- ✚ Movilizar a los colaboradores de la entidad y garantiza la calidad y oportunidad en la prestación del servicio público a cargo del DADEP; promoviendo el contacto directo y la escucha activa a la ciudadanía, a través de los distintos canales de atención que tiene la entidad.
- ✚ Permitir conocer la opinión que tiene la ciudadanía frente a la atención recibida a través de los canales de atención mediante una encuesta, cuyas respuestas servirá para identificar las oportunidades de mejora en la atención que se brinda desde el DADEP.
- ✚ Ubicar calificadores de servicio en los sitios dispuestos por el DADEP para de atención presencial y con los que se conocerá, la percepción que tienen la ciudadanía sobre el servicio prestado por la entidad.

2.2.4.1 Estrategia “*todos somos atención a la ciudadanía*”.

La estrategia diseñada busca garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la atención de sus requerimientos, acorde con el propósito de la *política pública servicio al ciudadano*, que determina:

(...) “es facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El Servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.”

Copia textual del numeral 3.2.2.1. del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

2.1.4.1.1 Objetivo general estrategia “*todos somos atención a la ciudadanía*”.

Definir los lineamientos generales que permitan uniformidad, en el servicio a la ciudadanía a través de los canales de atención que tiene la Defensoría del Espacio Público, con el propósito de brindar un servicio de

calidad, mejorar la satisfacción de la ciudadanía y posicionar la misionalidad de la Entidad y así fortalecer de esta manera la imagen Institucional.

2.1.4.1.2 Objetivo específico estrategia “todos somos atención a la ciudadanía”.

Propiciar en el marco de las competencias de la Defensoría del Espacio Público, el acercamiento de la ciudadanía, a través de una atención efectiva, eficiente y de calidad.

2.1.4.1.3 Alcance de la estrategia “todos somos atención a la ciudadanía”.

Esta estrategia compromete a todos los servidores públicos y contratistas de la Defensoría del Espacio Público en la interacción con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales con que cuenta la Entidad.

2.2.5 Lineamiento N.º 5: Recomendar estrategias para mejorar prestación servicio a la ciudadanía, con base en seguimiento y medición a calidad servicio prestado entidad.

Además de la información suministrada en el punto 2.2.2 del presente informe, el Defensor de la ciudadanía durante el primer semestre de 2022, proyectó en conjunto con personas del área de atención a la ciudadanía, memorandos para la firma de la subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario; a través de los cuales se les da a conocer las observaciones realizadas por Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, luego de analizar la calidad, calidez y oportunidad de una muestra representativa de las respuestas dadas por las dependencias de la Defensoría del Espacio Público a los requerimientos presentados por la ciudadanía a través de Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en el mes inmediatamente anterior.

Es importante señalar que, en el memorando proyectado por el Defensor de la Ciudadanía, igualmente se solicita la formulación de planes de mejoramiento mediante los cuales se subsanan las debilidades detectadas durante la revisión.

2.3 Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

El Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información pública es realizado de forma mensual por el equipo de Atención a la ciudadanía, documento que es revisado y

analizado en detalle por el Defensor de la ciudadanía, trabajo que le permite identificar acciones tendientes a mejorar la oportunidad, eficacia e integralidad en las respuestas dadas a la ciudadanía.

Durante el primer semestre de 2022, con base en la labor citada en el párrafo anterior desde el grupo responsable del proceso de Atención a la Ciudadanía, fue posible identificar la necesidad de hacer más riguroso el seguimiento y monitoreo a las respuestas de los requerimientos de la ciudadanía registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá Te Escucha, así como también continuar con el control de calidad a través de un cruce de información entre el sistema de gestión de correspondencia - Orfeo y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha – SDQS -, con el fin de disminuir la posibilidad de que se dé respuesta por Orfeo y no se realice lo pertinente en el SDQS.

Adicionalmente y por iniciativa del Defensor de la Ciudadanía se diseñaron y pusieron en funcionamiento un Boletín y un Dashboard; documentos que mediante gráficos interactivos y de acuerdo con los criterios de consulta que seleccione la persona de utilice estas herramientas, es posible realizar para un mes determinado la parametrización y cuantificación de datos y cifras relativas a la atención a la ciudadanía en el DADEP.

2.4 Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.

El Defensor de la ciudadanía para consolidar confianza en los servidores públicos e incrementar el compromiso de la ciudadanía con sus obligaciones y con su responsabilidad social adelantó durante el primer semestre de 2022 las siguientes actividades.

2.4.1 Lineamiento N.º 1: Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.

Durante el primer semestre de 2022, el defensor de la ciudadanía de una manera innovadora buscó fortalecer la capacidad que tiene la ciudadanía de ejercer su efectivo derecho y para ello optó por adelantar acciones desde adentro de la entidad, para ello acudió a resaltar ante los funcionarios y colaboradores de la entidad, que la atención a la ciudadanía está presente en todas las actuaciones institucionales.

Es por lo anterior que durante el periodo en estudio se adelantó una campaña de sensibilización con piezas comunicacionales que fueron dadas a conocer a todas las personas que prestan sus servicios en la Defensoría del Espacio Público a través de correos electrónicos, fondo de pantalla de los computadores y carteleras virtuales de la entidad, donde se resaltaban los siguientes aspectos:

Informe de gestión

Defensor de la Ciudadanía

- ✚ La ciudadanía; es la razón de ser del DADEP y es por eso, a través de estas piezas comunicativas, se fomentan acciones para atender de manera oportuna los requerimientos presentados por la comunidad.
- ✚ Se promueve el contacto directo y la escucha con la ciudadanía, a través de los distintos canales de atención que tiene la entidad, para resolver o gestionar algún trámite o servicio relativo al quehacer institucional del DADEP.
- ✚ Se reconoce que el servicio a la ciudadanía es un atributo, que es asumido por todas las personas que prestan sus servicios en la entidad y se constituye como un principio en la cultura organizacional del DADEP.
- ✚ Se orientan los esfuerzos de todas las personas vinculadas con el DADEP, hacia el cumplimiento de los requerimientos planteados por los ciudadanos capitalinos y demás grupos de interés, convirtiéndolos en un estilo cotidiano de trabajo caracterizado por el profesionalismo y el mejoramiento continuo.

El “concepto de campaña” o “eje de campaña” se enmarcó en la idea que, sin nombrar a los funcionarios, contratistas o colaboradores de la entidad, que son los sujetos activos del mensaje, se utilizan algunos de los pronombres personales para reemplazados en primera, segunda y tercera persona.



Informe de gestión Defensor de la Ciudadanía



Adicional a la campaña anterior, el defensor de la ciudadanía lideró durante el primer semestre del año 2022, un paquete de actividades en el marco de la estrategia institucional de “*Todos somos atención a la ciudadanía*” y relacionadas con la *línea estratégica #4*, donde se agrupan las acciones que buscan el fortalecimiento de los canales de atención mediante una infraestructura suficiente y adecuada que permita la prestación de servicios a toda la ciudadanía.

Entre las principales acciones realizadas en la entidad, se encuentran las siguientes:

- Se diseñaron juntamente con el área de comunicaciones, piezas informativas para divulgar los canales de atención y trámites y servicios de la entidad, las cuales fueron dadas a conocer a través de carteleras virtuales del DADEP y en la red CADE.

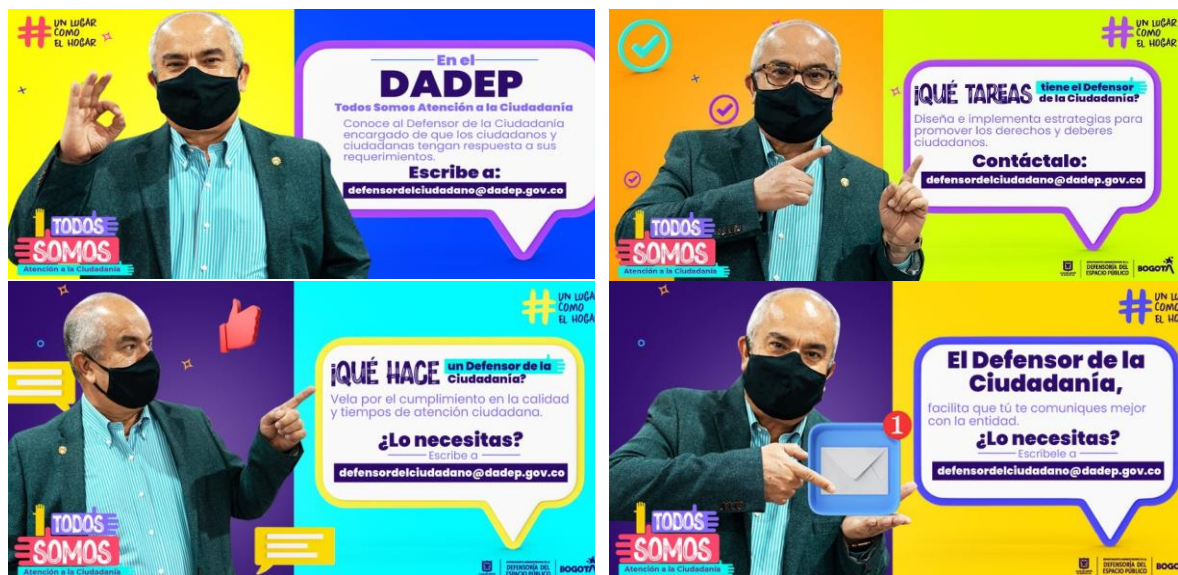


Informe de gestión Defensor de la Ciudadanía

- Se rediseñó, juntamente con el área de comunicaciones y con el apoyo de la oficina de sistemas la sección atención a la ciudadanía dispuesta en la página WEB de la entidad.

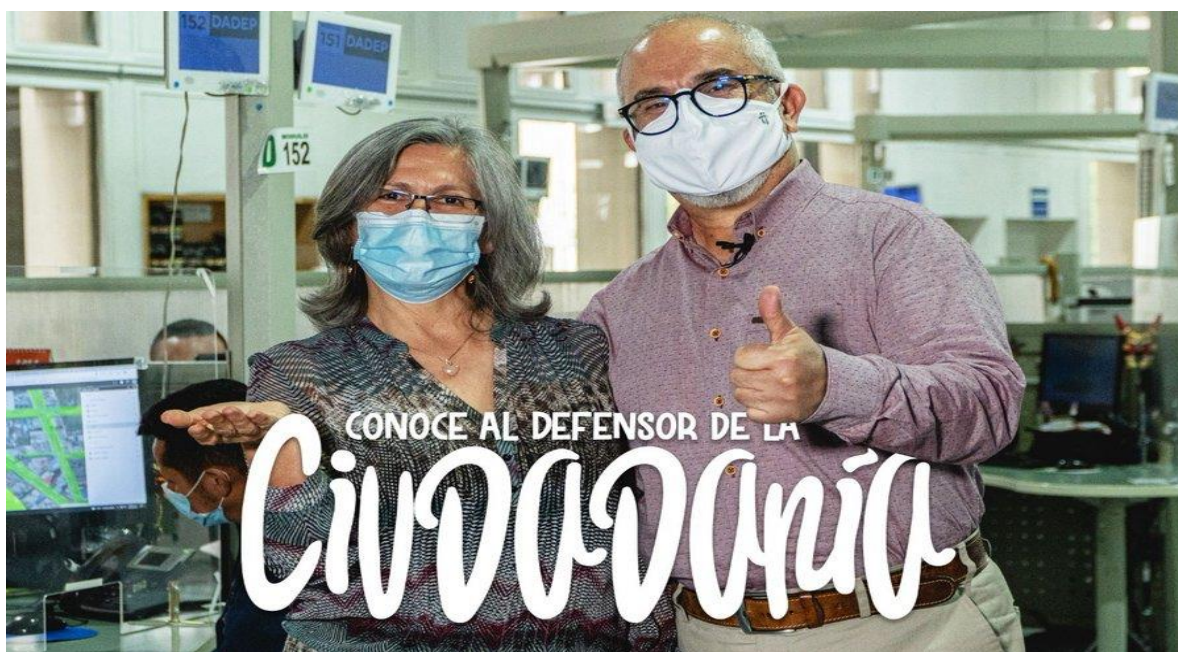


- Bajo la orientación del defensor de la ciudadanía y con el apoyo del área de comunicaciones de la entidad, se adelantó durante el primer semestre de 2022 una campaña para indicar en qué casos los grupos de interés pueden acudir al defensor de la ciudadanía. Esta campaña se ejecutó a través de la página Web y las redes sociales.



Informe de gestión Defensor de la Ciudadanía

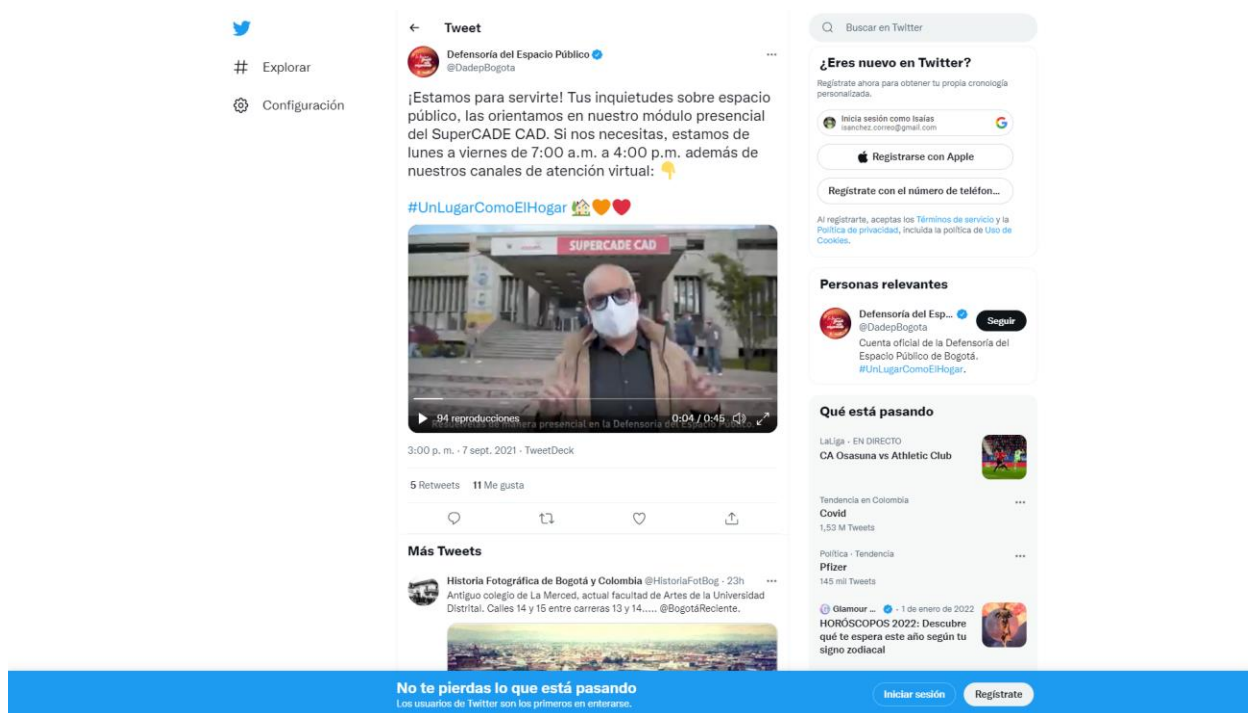
Adicionalmente a las piezas comunicativas anteriores, en la entidad se elaboró un video a través del cual se suministraron orientaciones muy sencillas, para que la ciudadanía en general conozca en detalle la función que desempeña el defensor de la ciudadanía en la Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.



- En los primeros meses del año 2022, se adelantó una campaña institucional a través de la cual se difundieron en redes sociales y la página Web del DADEP, los trámites y servicios con los que cuenta la entidad, resaltando la manera ágil y oportuna como se gestionan e indicando que los mismos no tienen ningún costo.



- Se adelantó una campaña a través de las redes sociales y la página Web de la entidad, donde le informamos a los grupos de interés que en el DADEP *¡Estamos para servirles!*; principalmente frente a las inquietudes que la ciudadanía pueda tener sobre espacio público, para ello la entidad está en posibilidades de suministrar orientación en el módulo presencial del SuperCADE CAD, en el horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. además de nuestros canales de atención virtual.



2.4.2 Lineamiento N.º 2: Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.

Durante el primer semestre de 2022, el defensor de la ciudadanía en el marco de la estrategia institucional de *“Todos somos atención a la ciudadanía”* y relacionadas con La *línea estratégica #2*, adelantó un grupo de acciones que buscaban la coordinación interinstitucional y donde las principales actividades realizadas por la entidad y que le aportan a esta línea estratégica, son las siguientes.

- ✚ Se realizó mesa de trabajo con la dirección de calidad de la secretaria general de la alcaldía de Bogotá, para conocer desde el DADEP sobre la manera como se realiza el seguimiento a la calidad, calidez y oportunidad de las respuestas a las peticiones emitidas por la entidad.
- ✚ Se realizó con la secretaria general de la alcaldía de Bogotá y con la secretaría jurídica distrital una mesa de trabajo para abordar lo determinado por la directiva conjunta 001 de 2021 expedida por la secretaría general de la alcaldía de Bogotá.
- ✚ Se coordinó con la red distrital de atención a quejas y reclamos de la veeduría distrital, la adjudicación de un espacio en el nodo de formación y capacitación de tal manera que representantes de la escuela de espacio público – DADEP, realizarán una presentación.
- ✚ A través de la subdirección de administración inmobiliaria (escuela de espacio público) se realizaron reuniones intersectoriales a fin de realizar intercambio de conocimientos frente al quehacer misional de la entidad.

2.4.3 Lineamiento N.º 3: Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.

El Defensor de la ciudadanía en cumplimiento de La *línea estratégica #5*, donde se agrupan las acciones que buscan el fortalecimiento del talento humano mediante el desarrollo y la implementación de estrategias de comunicación y cualificación permanentes, orientadas a la prestación del servicio a la ciudadanía y al reconocimiento de sus derechos, en el DADEP gestionó la realización de las siguientes acciones:

- ✚ Durante el primer semestre de 2022, se continuó realizando el proceso de inducción y divulgación a colaboradores del DADEP en el cual se socializa/sensibiliza en torno al adecuado manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha - SDQS y donde participaron principalmente las personas que ejercen en la entidad la función de PUNTO FOCAL.
- ✚ Se adelantó con el apoyo de la secretaria general de la alcaldía de Bogotá capacitación frente a la política pública distrital de servicio a la ciudadanía y del manual de servicio a la ciudadanía del distrito capital.
- ✚ Se adelantó con la secretaria general de la alcaldía mayor una capacitación sobre el reporte específico del sistema Bogotá te escucha.
- ✚ Con la coordinación de talento humano de la entidad y se realizó con la Veeduría Distrital un taller de lenguaje claro.

2.4.4 Lineamiento N.º 4: Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.

El Defensor de la ciudadanía gestionó ante el área de sistemas del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, la implementación de acciones que permiten que las personas en condición de discapacidad y movilidad reducida puedan acceder a cada uno de los trámites y servicios dispuestos por la entidad, sin necesidad de desplazarse al punto de atención presencial.

Es por lo anterior que, el portal Web de la entidad, no solo fue diseñado para que visualmente fuera atractivo; sino que en su programación se aplicaron las buenas prácticas establecidas por las directrices WCAG 2.0²; acción que le permite a los interesados una navegación en el sitio Web del DADEP; como también les facilita la accesibilidad a personas con algún tipo de discapacidad, toda vez que la misma es compatible con tecnología de asistencia.

Así las cosas, en la parte superior izquierda de la página inicial del portal Web del DADEP, al hacer clic sobre en el símbolo internacional de accesibilidad, es posible consultar un menú a través del cual la persona interesada puede modificar entre otros aspectos, el espacio de las letras, el interlineado, aumentar o disminuir el tamaño de la letra, así como el manejo del contraste de la interfaz gráfica.

Por otra parte, se implementó en la página Web de la Entidad, el Centro de Relevos para la atención a ciudadanos con dificultades de escucha y habla, que accede a la Entidad, el funcionario que esta interactuando con el ciudadano, puede ingresar al Centro de Relevos a través de una video llamada, atendido por un asesor especializado (Traductor Lenguaje de Señas) apoyando la atención del ciudadano en esta condición, de esta manera el Asesor transmite al funcionario de las inquietudes o peticiones del ciudadano.

Es importante indicar que la labor hasta ahora realizada no es punto final, toda vez que el Defensor de la ciudadanía junto con el equipo de tecnología del DADEP de manera permanente está realizando pruebas para identificar posibles mejoras de accesibilidad al sitio Web del DADEP, a fin de introducir de manera oportuna las actualizaciones donde sea necesarias.










2.4.4.1 Atención virtual de manera preferente.

El Defensor de la ciudadanía gestionó ante el área de comunicaciones la elaboración de piezas comunicacionales, que fueron publicadas en la página de Internet de la entidad, que buscaban mantener a la

² Las Web Content Accessibility Guidelines (*Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web*, WCAG por sus siglas en inglés) son una parte de las directrices de [accesibilidad web](#) publicadas por la [Web Accessibility Initiative](#) (*Iniciativa de Accesibilidad Web*, WAI) parte del [World Wide Web Consortium](#) (W3C), la principal organización de estándares de internet

Informe de gestión Defensor de la Ciudadanía

ciudadanía permanente informada sobre la manera como en el DADEP, se atenderían los requerimientos por ellos presentados.

 <p>¿Tienes alguna inquietud sobre el espacio público de Bogotá?</p>	<p>♦ En el DADEP (Defensoría del Espacio Público) podemos ayudarte.</p> <p>¡Escríbenos!</p> <p> dadepbogota@dadep.gov.co</p> <p></p>
 <p>¡Estamos a una llamada de distancia!</p>	<p>♦ En el DADEP (Defensoría del Espacio Público) atendemos, de lunes a viernes, en horario de oficina, tus consultas relacionadas con nuestra misionalidad, en la línea telefónica:</p> <p> (+ 57) 316 4732213</p> <p></p>
 <p>¡Bogotá te escucha!</p>	<p>♦ La herramienta para gestionar tus peticiones.</p> <p>¡Ingresa!</p> <p> https://bogota.gov.co/sdqs/</p> <p></p>

La campaña anterior se justificó en el hecho que, durante el primer semestre de 2022, los canales virtuales tales como el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” y el correo tuvieron una mayor demanda, debido a las disposiciones establecidas por la emergencia sanitaria.

2.5 Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

El Defensor de la ciudadanía de la Defensoría del Espacio Público durante el primer semestre de 2022 adelantó gestiones para que los múltiples canales que están dispuestos desde la entidad para la atención a la ciudadanía, siempre estén dentro de un proceso de mejora continua y de esta manera lograr garantizar que cualquiera que sea el canal escogido por parte de la ciudadanía, se logre una adecuada interacción con la entidad a través de la cual se garantice el acceso a la prestación de los servicios institucionales.

En la actualidad el DADEP cuenta con los siguientes canales de atención a la ciudadanía.

○ **Accesibilidad en medio físico.**

El canal presencial con el que cuenta el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público hace parte de la llamada red de *Centros de Atención Distrital Especializado – CADE*; lugar donde la entidad prestar un servicio a la ciudadanía de información, asesoría y trámites, asegurando un servicio efectivo, óptimo y oportuno, donde prima los criterios de calidad, oportunidad, claridad, calidez, amabilidad y coherencia en las respuestas.

Para el caso específico de la Defensoría del Espacio Público el punto de servicio presencial está ubicado en el SuperCADE CAD (Carrera 30 No. 25 – 90), el cual facilita el acceso de la población a los trámites y servicios de la entidad.

Como alternativa excepcional, la entidad participa en algunos SuperCADE Móvil que son programados desde la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá.

○ **Accesibilidad telefónica.**

La Defensoría del Espacio Público cuenta con un único medio telefónico para que la ciudadanía pueda obtener información sobre trámites, servicios, información general y eventos de especial tratamiento y atención por parte de la entidad.

○ **Accesibilidad canales virtuales.**

La página Web de la Defensoría del Espacio Público cuenta con información que es accesible para la población identificada de acuerdo con los ejercicios de caracterización de la entidad, además de lo anterior y con el ánimo de dotar a este sitio web de mayores facilidades de consulta por parte de la ciudadanía general, durante el primer semestre del año 2022 se concluyó el rediseño de este sitio

Informe de gestión Defensor de la Ciudadanía

institucional, buscando no solo darle una nueva imagen sino de incluir accesos mucho más sencillos e intuitivos.



Informe de gestión Defensor de la Ciudadanía

2.5.1 Lineamiento N.º 1: Promover en la entidad implementación una estrategia uso de tecnologías de información y comunicaciones para servicio a la ciudadanía.

- ✚ Se rediseñó, juntamente con el área de comunicaciones y con el apoyo de la oficina de sistemas la sección atención a la ciudadanía dispuesta en la página WEB de la entidad.
- ✚ Se elaboró un *DASHBOARD de atención a la ciudadanía*, donde se consolidó en una sola pantalla la información necesaria que permite, en un solo vistazo, evidenciar los avances frente a los objetivos, que aportan en la mejora de algunos aspectos estratégicos de la atención a la ciudadanía.
- ✚ Se elaboró el *boletín interactivo consolidado de atenciones a la ciudadanía* el cual, recolecta, consolida y analiza las bases de datos recogidas de las atenciones a la ciudadanía en los puntos de atención de los canales puestos al servicio de la entidad.
- ✚ Se habilitó en la página WEB de la entidad, con el apoyo de la oficina de sistemas, un botón para tener acceso al centro de relevo de la línea 195.
- ✚ Se diseñó y creó un formato único de encuesta de satisfacción a través de un formulario FORMS DE MICROSOFT para que la ciudadanía en general evalúe la atención recibida por los canales disponibles del DADEP y se encuentra dispuesta en la página web de la entidad.

2.5.2 Lineamiento N.º 2: Promover implementación planes virtualización trámites en la entidad.

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, cuenta con tres (3) trámites registrados en el Sistema Único de Información de Trámites- SUIT, los cuales durante el primer semestre de 2022 y como parte de la operativización de la estrategia institucional “*todos somos atención a la ciudadanía*”; el defensor de la ciudadanía a liderado, en conjunto con los delegados de las áreas misionales de la entidad, la adopción de acciones que buscan facilitarle al ciudadano el acceso a los trámites, servicios y OPAs que ofrece el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP.

Como parte del cumplimiento de la tarea anterior, el Defensor de la ciudadanía ha venido participando en las reuniones convocadas por la Oficina Asesora de Planeación de la entidad, a través de las cuales se realiza seguimiento y evaluación del cumplimiento de los compromisos institucionales incluidos en el Plan anticorrupción y atención a la ciudadanía en su componente 2: Racionalización de trámites.

2.5.3 Lineamiento N.º 3: Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.

En la entidad se formuló la estrategia institucional “*Todos Somos Atención a la Ciudadanía*,” con la que no solo se busca reducir los tiempos de respuesta a las peticiones ciudadanas, sino comprometer a todos los servidores públicos y contratistas de la Defensoría del Espacio Público en la interacción con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales con que cuenta la Entidad.

La operativización de la estrategia “*Todos somos atención a la ciudadanía*” impulsó los diferentes canales de servicio a la ciudadanía para que éstos fueran conocidos y utilizados de mejor manera por la comunidad, y para ello promovió su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

Lo anterior principalmente se evidencia en la actualización y rediseño realizado al sitio web del DADEP, la cual fue dotada de mayores facilidades de consulta por parte de la ciudadanía general, buscando no solo darle una nueva imagen sino de incluir accesos mucho más sencillos e intuitivos.

Adicionalmente con el apoyo de la secretaria general de la Alcaldía de Bogotá, se logró incluir en la página Web de la entidad un acceso al centro de relevo, herramienta que facilitará atender a la población con discapacidad auditiva.

2.5.4 Lineamiento N.º 4: Promover la interacción de los sistemas de información por los cuales se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.

Durante el periodo analizado, y atendiendo la emergencia sanitaria por COVID 19, se realizó la actualización constante de la información de los diferentes canales de comunicación teniendo en cuenta las nuevas estrategias implementadas a nivel distrital y nacional, para el fortalecimiento a la gestión ciudadana.



Igualmente, la Defensoría del Espacio Público tiene habilitado el correo electrónico dadepbogota@dadep.gov.co como canal de interlocución principal en aquellos casos en los que la ciudadanía considere necesario hacer uso de la figura.

Adicional a lo anterior:

- Durante el primer semestre de 2022, se continuó adelantando el trabajo desde la Oficina de Sistemas para la integración de las opciones para traer la información de peticiones que son creadas a través de SDQS y radicarlas en ORFEO, para ello se han realizado reuniones con los ingenieros de Secretaría General de la Alcaldía, también con funcionarios de Atención al ciudadano y Gestión documental.
- Se ha avanzado en la integración a través del orquestador desde el cual se consumen los servicios web de SDQS y se crearon servicios web en ORFEO que a su vez consume el Orquestador para radicar las peticiones nuevas y asociar documentos anexos a dichas peticiones en ORFEO.
- Se está trabajando en el desarrollo que permita cerrar las peticiones SDQS desde ORFEO directamente.
- Los desarrollos de radicación SDQS hacia ORFEO y de Cierre de peticiones, aún están en proceso de desarrollo.

2.6 Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y la Veeduría Distrital.

En la entidad se cuenta con la figura del defensor de la ciudadanía el cual busca garantizar la prestación del servicio a la ciudadanía e implementar la política pública distrital de servicio a la ciudadanía.

La figura del Defensor de la Ciudadanía está delegada en el Asesor de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, o quien haga sus veces y tiene como propósito el de mejorar la calidad del servicio, generar buenas relaciones y forjar confianza en la ciudadanía.

En la entidad el Defensor de la Ciudadanía elaboró un Plan de Acción, documento que tiene como objetivo promover al interior de la Entidad la normatividad vigente relacionada con la figura del Defensor de la Ciudadanía, con el fin de brindar precisa y oportuna respuesta a los requerimientos que la ciudadanía instaura a través de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de manera tal que se apliquen coherentemente los principios constitucionales de la función administrativa, siendo eficaces y eficientes en la atención, teniendo en cuenta los canales con los que cuenta la Entidad, generando efectividad en el servicio de atención a los trámites y servicios misionales.

El plan de acción del Defensor de la Ciudadanía del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público para el presente año puede ser consultado en el siguiente enlace:

https://www.dadep.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/01_plan_de_accion_2022.pdf

Durante el periodo en estudio y para divulgar la figura del Defensor de la Ciudadanía con el apoyo del grupo de comunicaciones de la entidad se organizaron de manera diferente en la página web de la entidad las piezas comunicacionales elaboradas.

Adicionalmente, en cumplimiento a esta función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida, todo en el marco de la estrategia institucional de “*Todos somos atención a la ciudadanía*” y donde se resaltan aspectos tales como:

- ✚ El eje articulador que moviliza la estrategia es la ciudadanía; que es la razón de ser del DADEP y es por eso, a través de ella, se fomentan acciones para atender de manera oportuna sus requerimientos.
- ✚ Promueve el contacto directo y la escucha con la ciudadanía, a través de los distintos canales de atención que tiene la entidad, para resolver o gestionar algún trámite o servicio relativo al quehacer institucional del DADEP.

- ✚ Reconoce que el servicio a la ciudadanía es un atributo, que es asumido por todas las personas que prestan sus servicios en la entidad y se constituye como un principio en la cultura organizacional del DADEP.
- ✚ Orienta los esfuerzos de todas las personas vinculadas con el DADEP, hacia el cumplimiento de los requerimientos planteados por los ciudadanos capitalinos y demás grupos de interés, convirtiéndolos en un estilo cotidiano de trabajo caracterizado por el profesionalismo y el mejoramiento continuo.

Finalmente, y como resultado de las acciones hasta el momento ejecutadas en la entidad en el marco de la estrategia institucional de “*Todos somos atención a la ciudadanía*”, se han logrado importantes avances, entre los que se encuentran los siguientes:

Conocimiento adquirido

- ✚ Para optimizar la atención a la ciudadanía en la entidad, se debe articular los elementos que componen el servicio a la ciudadanía en sus dimensiones técnicas, tecnológicas y normativas.
- ✚ La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, permite la co-creación de un modelo innovador de gestión pública y eficiencia administrativa, que mejora las capacidades de la prestación del servicio a la ciudadanía.

Factores críticos

- ✚ La resistencia al cambio es el principal obstáculo para la operativización de la estrategia, debido a que ésta es un proceso de transformación de la cultura organizacional, y a futuro se deberá constituir en un nuevo modelo de atención a la ciudadanía.

2.7 Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

El Defensor de la ciudadanía formuló la estrategia “*Todos Somos Atención a la Ciudadanía,*” con la que no solo se busca reducir los tiempos de respuesta a las peticiones ciudadanas, sino comprometer a todos los servidores públicos y contratistas de la Defensoría del Espacio Público en la interacción con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales con que cuenta la Entidad.

2.7.1 Lineamiento N.º 1: Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio.

Durante el primer semestre de 2022 el Defensor de la ciudadanía continuó desarrollando acciones en el marco de la estrategia institucional de “*Todos somos atención a la ciudadanía*”, que en la entidad es considerada como una buena práctica, toda vez que, a través de ella se busca propiciar en el marco de las competencias de la Defensoría del Espacio Público, el acercamiento de la ciudadanía, a través de una atención efectiva, eficiente y de calidad.

Un aspecto relevante por el cual en la entidad la estrategia institucional de “*Todos somos atención a la ciudadanía*”, es considerada como una buena práctica, son las posibilidades de réplica que tiene, ya que la propuesta representa un enfoque novedoso de la manera de trabajar en la entidad, sin el requerimiento de costos adicionales. Las inversiones requeridas están representadas en su mayor porcentaje, en la misma labor realizadas por los servidores públicos de la entidad. La variación es el enfoque de trabajo dado por las cinco (5) líneas estratégicas; unido al compromiso y el sentido de pertenencia logrado al interior de la entidad y en la comunidad en general. Podría afirmarse que, si la operativización de la estrategia continúa, se generarían cambios de comportamientos en la gestión pública y el compromiso ciudadano que a largo plazo transformarían la cultura ciudadana.

Lo anterior reviste mucha importancia toda vez que, la estrategia robustece la manera como la ciudadanía puede acceder de manera fácil y rápida a los servicios y trámites que requiere y por tanto es una experiencia que tiene sustentabilidad en el tiempo.

La estrategia que es un proceso de transformación de la cultura organizacional se está constituyendo en la entidad como un nuevo modelo de atención a la ciudadanía y que día a día está superando el principal obstáculo al que se vio enfrentado en su operativización, que fue la resistencia al cambio.

Es por lo anterior que, en la operativización de la estrategia se ha requerido la participación principalmente de actores claves como son: alta dirección, colaboradores del grupo de comunicaciones, colaboradores de la oficina de sistema, funcionarios y contratista encargados de los procesos misionales, quienes han manifestado la importancia del concepto que se maneja a través de la estrategia institucional “*Todos somos atención a la ciudadanía*”.

Hasta el momento la operativización de la estrategia ha logrado que:

- ✚ La estrategia institucional “*Todos somos atención a la ciudadanía*”; propicia la orientación de los esfuerzos de todas las personas vinculadas con el DADEP, hacia el cumplimiento de los requerimientos planteados por los ciudadanos capitalinos y demás grupos de interés, convirtiendo el actuar de todas y de todos en el DADEP en un estilo cotidiano de trabajo caracterizado por el profesionalismo y el mejoramiento continuo.
- ✚ Para el DADEP, la ciudadanía es el eje fundamental de su quehacer institucional, razón por la cual la estrategia gestiona que todas y todos los colaboradores de la entidad informen y dialoguen con la ciudadanía de una forma clara, precisa, completa, confiable y afable con una actitud abierta y comprensiva que genere una comunicación fluida y cooperada con ellos.
- ✚ La estrategia institucional ha facilitado realizar el fortalecimiento de la comunicación con la ciudadanía a través de un lenguaje claro y comprensible en todos los canales de atención: Presencial, telefónico y virtual.
- ✚ La operativización de la estrategia ha demostrado que el conocimiento basado en la experiencia es básico para el éxito de las actividades en cada una de las cinco líneas estratégicas, toda vez que el conocimiento empírico permite cuantificar los errores y corregirlos en el futuro.
- ✚ La estrategia institucional “*Todos somos atención a la ciudadanía*”; propicia la orientación de los esfuerzos de todas las personas vinculadas con el DADEP, hacia el cumplimiento de los requerimientos planteados por los ciudadanos capitalinos y demás grupos de interés, convirtiendo el actuar de todas y de todos en el DADEP en un estilo cotidiano de trabajo caracterizado por el profesionalismo y el mejoramiento continuo.

2.7.1.1 Formulación planes institucionales atención ciudadanía.

Para continuar con la mejora en la atención a la ciudadanía, durante el primer semestre del año 2022, en la Defensoría del Espacio Público se inició la elaboración de planes institucionales, donde fueron incorporadas aquellas propuestas presentadas por la ciudadanía, que luego de realizado el análisis de rigor que involucraba tanto aspectos técnicos, como procedimentales; se concluyó que su realización estaba dentro del quehacer institucional de la entidad y era viable se ejecución.



Para la consecución de las propuestas ciudadanas, que luego se incluirían en la elaboración de los planes institucionales, el defensor de la ciudadanía juntamente con el área de comunicaciones diseñó las siguientes piezas comunicacionales.



2.7.1.2 La senda de integridad y la atención a la ciudadanía.

En el DADEP, la estrategia institucional de *¡Todos Somos Atención a la Ciudadanía!*; sirvió para avanzar por la *#SendaDeIntegridad!*; toda vez que con su operativización fue posible agilizar los tiempos de respuesta a las inquietudes ciudadanas, situación que se evidenció en una campaña institucional adelantada durante el primer semestre de 2022.



2.7.1.3 Acciones para la continuidad de la atención a la ciudadanía

Para el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, el servicio a la ciudadanía es uno de los fines esenciales de la entidad y los trámites son el mecanismo a través de los cuales la ciudadanía accede a sus derechos.

Con el fin de contar con una herramienta que permita prevenir o reaccionar adecuadamente ante posibles incidentes que pongan en riesgo la atención a la ciudadanía, el Defensor de la Ciudadanía consolidó un conjunto de acciones que se emprenderían en la entidad para dar continuidad a la atención a la ciudadanía en la entidad. Estas acciones diseñadas y ejecutadas de forma planificada permitirán responder de manera eficiente ante una emergencia y restablecer en el menor tiempo la atención a la ciudadanía.

Como resultado de lo anterior, se diseñó dentro de la estrategia “*todos somos atención a la ciudadanía*”, en la **línea estratégica #4**; la cual agrupa acciones que buscan el fortalecimiento de los canales de atención mediante una infraestructura suficiente y adecuada que permita la prestación de servicios a toda la ciudadanía, un conjunto de actividades específicas y secuenciales que buscan garantizar la continuidad de la atención a la ciudadanía en el DADEP.

Por lo anterior, el conjunto de acciones para la continuidad en la atención a la ciudadanía es una preparación proactiva adelantada por la subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario - área de atención a la ciudadanía del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP; frente a contingencias, y para ello acude al desarrollo de mecanismos para restaurar y proteger el servicio a la ciudadanía y por ende la reputación de la Entidad.

Es importante tener presente que las actividades incluidas en la **línea estratégica #4** de la estrategia “*todos somos atención a la ciudadanía*” diseñadas para garantizar la continuidad de la atención a la ciudadanía el DADEP, tiene en cuenta las obligaciones legales aplicables a la Entidad, y comprende actividades, preventivas, reactivas y correctivas, articuladas a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Se busca que, con el conjunto de acciones para la continuidad de la atención a la ciudadanía, que el DADEP pueda seguir prestando los servicios, con una interrupción mínima, ya sea durante o inmediatamente después de la emergencia que produjo un mal funcionamiento o la interrupción del normal desarrollo de la atención a la ciudadanía, mejorando el nivel de confianza de los grupos de valor en las capacidades Institucionales de recuperación en caso de situaciones de emergencia.

El detalle del conjunto de actividades para la continuidad de la atención a la ciudadanía en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP se presentan en el documento titulado: **Acciones para la continuidad de la atención a la ciudadanía**, que se envía junto a este escrito.

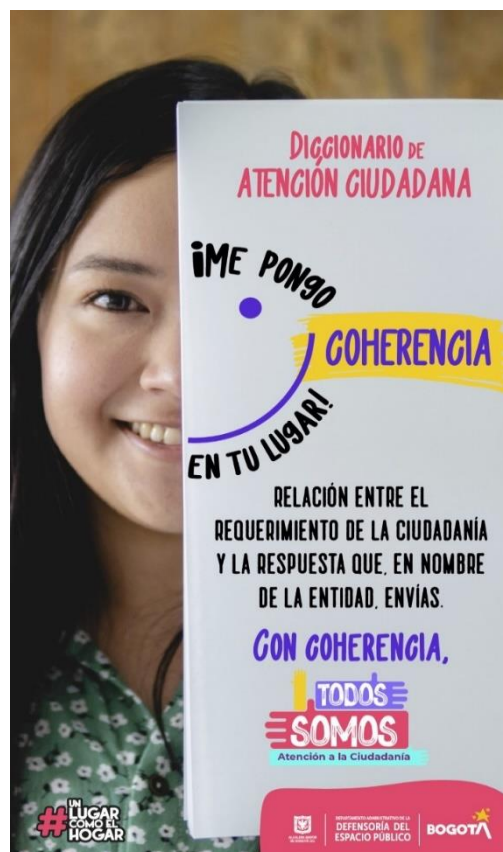
2.7.1.3 Creación del diccionario de la atención a la ciudadanía

Partiendo del hecho que uno de los fines esenciales del Estado es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos, el Defensor de la ciudadanía del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, con el propósito de dotar a funcionarios y colaboradores de la entidad de una herramienta alternativa, que proporcione orientación en la manera de redactar las respuestas a los requerimientos presentados por la ciudadanía, elaboró durante el primer semestre de 2022, el diccionario de la atención a la ciudadanía.

Es importante tener presente que este diccionario no se trata de un libro, sino que con el transcurrir del tiempo se irán recogiendo palabras cuyo significado son relevantes para la adecuada atención a la ciudadanía, es por lo tanto un documento en permanente construcción y que se ira confeccionando a través de mensajes remitidos mediante correos electrónicos institucionales.

En este paquete de palabras que constituye una primera entrega se abordaron los criterios establecidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía para el análisis de las respuestas dadas a los requerimientos presentados por la ciudadanía, así

- **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento de la ciudadanía.
- **CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.



- **CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.
- **OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

2.7.1.4 Calificación política servicio al ciudadano del DADEP en FURAG

Para visualizar de mejor manera el estado actual de Política de servicio al ciudadano en el DADEP es importante dar un vistazo a la Evolución del Índice de Desempeño Institucional por política 2019-2021



Tal y como se evidencia en la gráfica anterior, la política se ha mantenido en el TOP 3 desde su medición periódica de la vigencia 2018 igualmente, la calificación de esta política ha aumentado año a año, alcanzando en la última medición una calificación de 98,25 sobre 100.

Resumen desagregado por componente

Calificación por componentes evaluados – vigencia 2021

I99SERVICIO AL CIUDADANO Planeación estratégica del servicio al ciudadano	I100SERVICIO AL CIUDADANO Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	I101SERVICIO AL CIUDADANO Gestión del relacionamiento con los ciudadanos	I102SERVICIO AL CIUDADANO Conocimiento al servicio del ciudadano	I103SERVICIO AL CIUDADANO Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	I106SERVICIO AL CIUDADANO Accesibilidad	I107SERVICIO AL CIUDADANO Acceso a oportunidades laborales y condiciones de trabajo	I108SERVICIO AL CIUDADANO Acceso a la oferta institucional
--	---	---	---	--	--	--	---

98,1	98,7	98,3	98,0	95,8	99,8	99,8	99,8
------	------	------	------	------	------	------	------

Calificación por componentes evaluados – vigencia 2020

I09SERVICIO AL CIUDADANO Planeación estratégica del servicio al ciudadano	I100SERVICIO AL CIUDADANO Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	I101SERVICIO AL CIUDADANO Gestión del relacionamiento con los ciudadanos	I102SERVICIO AL CIUDADANO Conocimiento al servicio del ciudadano	I103SERVICIO AL CIUDADANO Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana
97,3	98,2	97,5	97,0	97,0

Calificación por componentes evaluados – vigencia 2019

I42SERVICIO AL CIUDADANO Arreglos institucionales implementados y política formalizada	I43SERVICIO AL CIUDADANO Procesos y procedimientos para un servicio de calidad	I44SERVICIO AL CIUDADANO Fortalecimiento de habilidades y compromiso con el servicio de servidores públicos	I45SERVICIO AL CIUDADANO Cobertura de los servicios de la entidad	I46SERVICIO AL CIUDADANO Certidumbre en el servicio	I47SERVICIO AL CIUDADANO Cumplimiento de expectativas de ciudadanos y usuarios
96,2	96,3	94,1	94,5	98,0	86,3

Recomendaciones según el FURAG para la vigencia 2022

#	Recomendaciones
1	Implementar acciones y estrategias dirigidas a capacitar a los grupos de valor y control social en forma directa por parte de la entidad o en alianza con otros organismos públicos (ESAP, DAFP, Ministerio del Interior, entre otros).
2	Mejorar la solución de problemas a partir de la implementación de ejercicios de innovación abierta con la participación de los grupos de valor de la entidad.
3	Constituir formalmente una dependencia o grupo de trabajo para la relación Estado-Ciudadano
4	Diseñar indicadores para medir las características y preferencias de los ciudadanos en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
5	Diseñar indicadores para medir el tiempo de atención a los ciudadanos en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
6	Diseñar los indicadores para medir el uso de canales en la medición y seguimiento del desempeño en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
7	Instalar señalización con braille en la entidad.
8	Instalar señalización con imágenes en lengua de señas, en la entidad.
9	Instalar señalización en otras lenguas o idiomas en la entidad.
10	Aprobar recursos para la adquisición e instalación de tecnología que permita y facilite la comunicación y publicación de información para personas con discapacidad auditiva, con el fin de promover la accesibilidad y atender las necesidades particulares.

#	Recomendaciones
11	Tener capacidad en la línea de atención telefónica, el PBX o conmutador de la entidad para la atención de llamadas de personas que hablen otras lenguas o idiomas diferentes del castellano.
12	Contar con operadores para la atención a personas con discapacidad (Ejemplo: uso de herramientas como Centro de Relevó, Sistema de Interpretación-SIEL u otros) en la línea de atención telefónica, el PBX o conmutador de la entidad.
13	Garantizar el acceso a la información de personas con discapacidad enviando las comunicaciones o respuestas a sus grupos de valor en un formato que garantiza su preservación digital a largo plazo y que a su vez es accesible (PDF/A-1b o PDF/A1a).

2.7.2 Lineamiento N.º 2: Participar en la comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía.

Durante el primer semestre de 2022 el Defensor de la Ciudadanía no ha sido convocado a asistir a la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

CONCLUSIONES.

- Durante los cambios derivados por la emergencia nacional por el COVID, se ha garantizado la prestación del servicio de atención a la ciudadanía.
- Durante el primer semestre del 2022, se observa el despliegue de diversas medidas administrativas por parte de la Entidad, con el firme propósito de contribuir a la garantía de la prestación efectiva del servicio y atención a la ciudadanía.
- Se han adoptado acciones para la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC en la Entidad, adoptándose los lineamientos respectivos, a fin de reconocer el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta la Entidad.
- Se reconoce la inclusión del enfoque de derechos mediante la aplicación del manual de atención a la ciudadanía y partes interesadas, así como la actualización de los documentos internos del proceso de atención y servicio a la ciudadanía, los cuales permiten que cualquier ciudadano sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad, pueda acceder a los servicios prestados por la Entidad.
- Se reconoce el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “*Bogotá Te Escucha*”, como herramienta líder en la centralización de la totalidad de las peticiones ciudadanas que se ponen en conocimiento de la Entidad y de las demás entidades del orden distrital.

Informe de gestión **Defensor de la** **Ciudadanía**

- Se han realizado esfuerzos exitosos desde la Entidad, en cuanto al fortalecimiento de los diferentes medios habilitados por la Entidad para la recepción e interacción con la ciudadanía.
- Se han realizado actividades para cualificar las competencias de los colaboradores de la Entidad que tienen a su cargo la atención y servicio a la ciudadanía, de acuerdo con los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, de la Veeduría Distrital y los demás estándares vigentes en la materia.
- Se establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, como un marco de referencia para el diseño, planeación, seguimiento y evaluación dentro del proceso de atención y servicio a la ciudadanía de la Entidad.

ISAIAS SANCHEZ RIVERA

Defensor de la Ciudadanía

Resolución interna N.º 090 de febrero 18 de 2020,