



# BOGOTÁ

Departamento Administrativo de la  
Defensoría del Espacio Público

---



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

# Acciones continuidad Atención a la ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA  
DEFENSORÍA DEL  
ESPACIO PÚBLICO



**Acciones integrales para garantizar de forma ágil y sencilla; la continuidad en la atención y facilitar la relación de la ciudadanía con el quehacer institucional de la entidad.**



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA  
**DEFENSORÍA DEL  
ESPACIO PÚBLICO**



# Para tener presente



Para el DADEP, la ciudadanía es el eje fundamental de su quehacer institucional, razón por la cual **se mantendrá la atención a la ciudadanía a través de canales alternativos de atención, durante las emergencias.**



# Estrategia DADEP

Todos somos atención a la ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA  
DEFENSORÍA DEL  
ESPACIO PÚBLICO



# Punto de partida: *Todos somos atención a la ciudadanía*

## ➤ Línea Estratégica #01

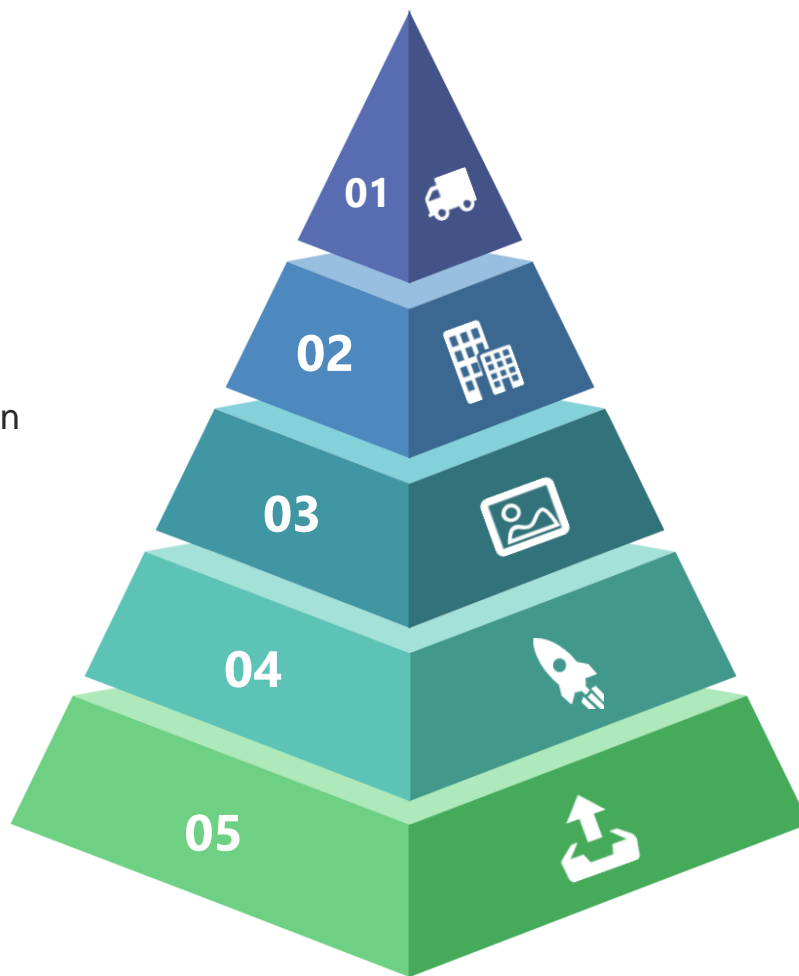
Innovación con el fin de poder garantizar un servicio a la ciudadanía acorde con sus necesidades.

## ➤ Línea Estratégica #02

Coordinación inter-institucional para realizar jornadas de formación sobre el manejo, intervención y/o gestión del Espacio Público, dirigida a funcionarios del distrito.

## ➤ Línea Estratégica #03

Medición y control a la calidad del servicio a la ciudadanía que permita su parametrización, trazabilidad y cuantificación.



## ➤ Línea Estratégica #04

Fortalecimiento de los canales de atención mediante una infraestructura suficiente y adecuada que permita la prestación de servicios a toda la ciudadanía.

## ➤ Línea Estratégica #05

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.

# La línea estratégica utilizada



Agrupación de 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.

# Escenarios de Continuidad



## Ausencia de personal

Se presenta cuando el grupo de funcionarios y/o contratistas que ejecutan las actividades en el área de atención a la ciudadanía no pueden asistir a trabajar para desarrollar las actividades propias de sus cargos o contratos



## No acceso al sitio normal de trabajo

Se presenta cuando el personal de atención a la ciudadanía no puede acceder a su lugar de trabajo por alguna indisponibilidad del sitio como son: desastre natural, enfermedad contagiosa, actividad terrorista, problemas de transporte, huelgas, entre otros. En este caso y con el ánimo de no interrumpir la atención a la ciudadanía se contará con la alternativa de trabajo en casa o trabajo a distancia.



## Caída de los sistemas tecnológicos

Se presenta cuando el hardware y/o software presenta falla(s) o cuando haya interrupción prolongada de las comunicaciones, ocasionados por datos corruptos, fallos de componentes, falla de aplicaciones, error humano, entre otros.





# Escenarios de interrupción - Amenazas



## INFRAESTRUCTURA NO DISPONIBLE

- Incendio, inundación, actos de violencia, terremoto.
- Cierre Parcial.
- Emergencia sanitaria.



## T.I. NO DISPONIBLE

- Falla Eléctrica.
- Incendio.
- Inundación.
- Terremoto.
- Falla tecnológica en: Comunicaciones, Hardware, Software, Bases de Datos.
- Error Humano.
- Hurto o Robo.



## RECURSO HUMANO NO DISPONIBLE

- Emergencia sanitaria.
- Intoxicación Colectiva.
- Indisposición de Colaboradores (Ausencia, retiro o muerte).

# Alternativas operativas - Continuidad



## INFRAESTRUCTURA NO DISPONIBLE

- Trabajo a distancia.
- Acuerdo con otras entidades del distrito capital.
- Respaldo entre áreas de la entidad.
- Centro de Trabajo Alterno.



## T.I. NO DISPONIBLE

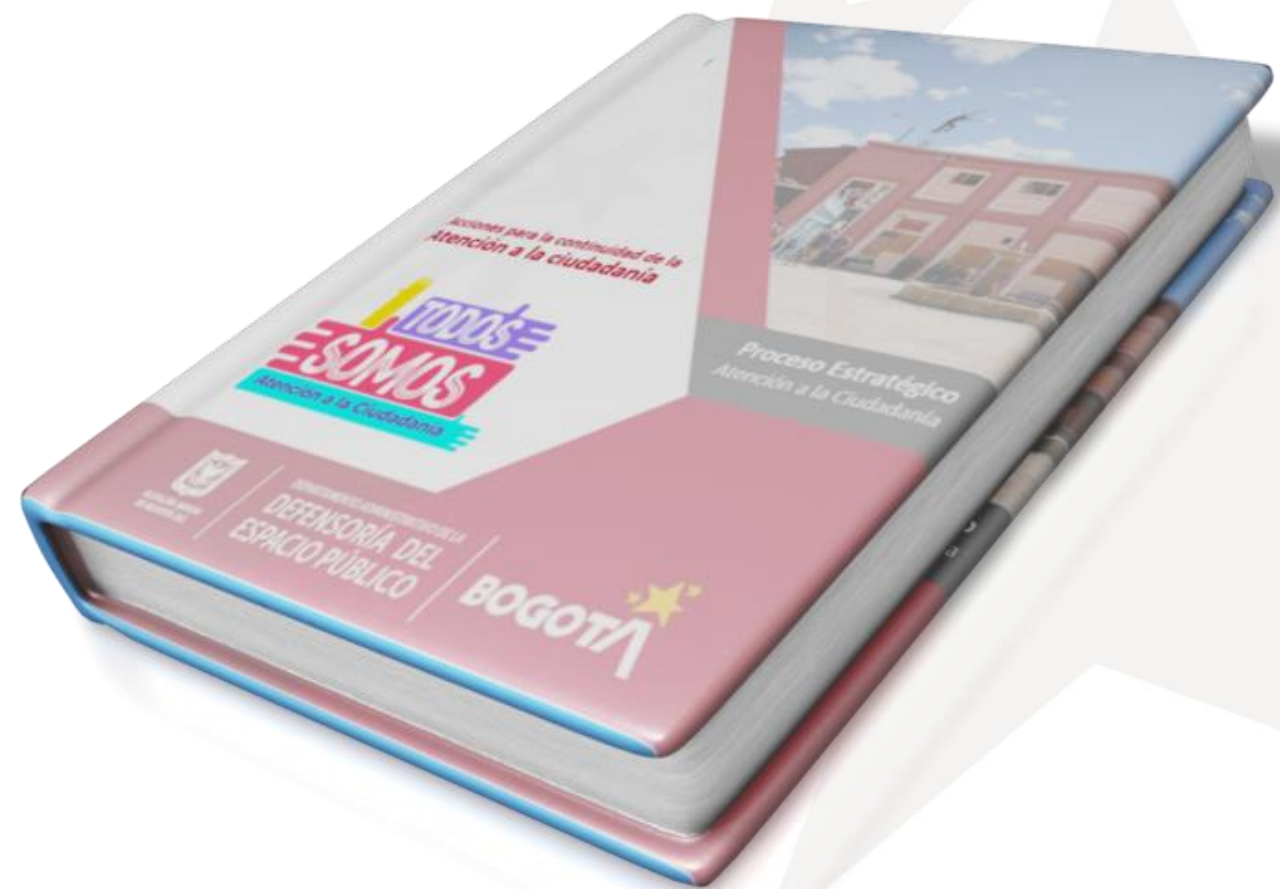
- Respaldo de la información clave del proceso (Backup).
- Medios Alternos para el servicio de comunicación.



## RECURSO HUMANO NO DISPONIBLE

- Capacitación.
- Rotación.
- Documentación de procedimientos.

# Consulta del documento



## Fase 1

Detección de incidente que puede afectar la atención a la ciudadanía



## Fase 2

Activación de las acciones de continuidad de atención a la ciudadanía



## Fase 3

Actividad de operación alterna



## Fase 4

Resolución del incidente



# Lista de verificación para la continuidad

**LISTA DE CHEQUEO:**  
**ACCIONES PARA LA CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

Ítem/s revisado/s: Escenarios chequeados: 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Fecha: Verificado por:
<b>Escenario 1: Ausencia de personal</b>	
¿Se activaron las acciones de continuidad de atención a la ciudadanía?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/P
¿Se activó las acciones de operación alterna?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/P
<b>Escenario 2: No acceso al sitio normal de trabajo</b>	
¿Se activaron las acciones de continuidad de atención a la ciudadanía?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Se activó las acciones de operación alterna?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/P
<b>Escenario 3: Caída de los sistemas tecnológicos</b>	
¿Se activaron las acciones de continuidad de atención a la ciudadanía?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/P
¿Se activó las acciones de operación alterna?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/P
Observaciones	

NOTA: N/A = No aplicable. N/P = No presenciado.

El propósito de definir este modelo es el de comprobar si cada uno de los elementos que integran el conjunto de acciones y/o actividades diseñadas para la continuidad de la atención a la ciudadanía han sido implementados, esto es, tener la certeza de su aplicación.

**¡ TODOS SOMOS**  
**Atención a la Ciudadanía**





DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA  
**DEFENSORÍA DEL  
ESPACIO PÚBLICO**

