



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

BOGOTÁ



A B C

PARA CONSULTAR EL MICROSITIO DE

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA





Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ACCESO AL SITIO WEB DEL DADEP	3
3. USO DEL SITIO WEB DEL DADEP	4
3.1. Encabezado	4
3.2. Menú principal	5
3.3. Acceso rápido a secciones relevantes en la página de inicio	6
3.4. Acceso rápido a servicios en la página de inicio	7
3.5. Acceso rápido a noticias y redes sociales en la página de inicio	7
3.6. Enlaces de interés en la página de inicio	8
3.7. Pie de página y Copyright	8
4. USO DEL MICROSITIO WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	9
4.1 Navegación interna en el micrositio de atención a la ciudadanía.....	9
4.2 Submenú lateral por botones.....	12
5. GLOSARIO DE DEFINICIONES.....	13

1. INTRODUCCIÓN

En este documento 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 menú 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.

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 mejor manera es tomar en cuenta las siguientes recomendaciones.

2. ACCESO AL SITIO WEB DEL DADEP

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP tiene como misión la de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida en Bogotá, por medio de una eficaz defensa del espacio público, de una óptima administración del patrimonio inmobiliario de la ciudad y de la construcción de una nueva cultura del espacio público, que garantice su uso y disfrute colectivo y estimule la participación comunitaria.

Para acceder al sitio web del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, usted deberá seguir los siguientes pasos:

- a) Abra el navegador web predeterminado en su dispositivo, ya sea computador de escritorio, portátil, tableta o teléfono móvil, como, por ejemplo, Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Apple Safari o cualquier otro explorador web de su preferencia.



Ilustración 1. Navegadores o exploradores web

- b) Cuando el navegador esté abierto, copie y pegue en una pestaña nueva la siguiente URL en la barra de direcciones:

<http://www.dadep.gov.co>

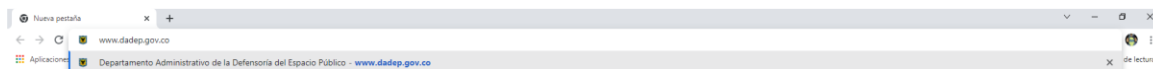


Ilustración 2. Barra de direcciones del navegador web

Una vez escrita la dirección anterior, deberá oprimir la tecla “Enter” de su teclado. Esta acción lo dirigirá a la Página de inicio del sitio web institucional del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP.

3. USO DEL SITIO WEB DEL DADEP

El sitio web del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP está diseñado para que sus usuarios y las personas en general, puedan tener acceso a la información de la entidad y los servicios que ofrece, así como también el acceso a la documentación pública, y demás información de interés como noticias y eventos que realiza el DADEP.

Hay dos formas de navegar por la página web del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, toda vez que es posible utilizar el menú de navegación que aparece en la parte superior o el que está en la parte media de la página.

El menú de navegación superior le permite acceder directamente a las secciones más populares de la página web de la Entidad, mientras que los vínculos que aparecen en la parte media de la página Web, le permiten acceder directamente a secciones relevantes que no están incluidas en el menú superior.

A continuación, se describen las partes que componen este sitio web y la forma de cómo acceder al micrositio de atención a la ciudadanía.

3.1. Encabezado

En el encabezado se encuentra la información más importante para el usuario, tal como un menú desplegable que le permite seleccionar entre los idiomas español, inglés y francés; la traducción del contenido de este sitio, convirtiendo a la página Web del DADEP en un sitio web multilinguaje. También se puede interactuar con las páginas de las redes sociales y realizar una búsqueda interna en el sitio web, desde el cajón de búsqueda. Además, en el encabezado se visualizan el nombre de la entidad.

Dentro del encabezado se encuentra el menú principal, compuesto de un enlace a la página de inicio y siete (7) menús desplegables, que contienen los enlaces únicos de cada página en el sitio web. Este menú se repite en todas las páginas. Ahora, si se está utilizando un ordenador para navegar, al pasar el ratón sobre cada elemento principal del menú de navegación aparecerán las subsecciones correspondientes. Así puedes

acceder a las subsecciones de manera rápida y sencilla.



Ilustración 3. Encabezado del sitio web

3.2. Menú principal

El menú principal está compuesto por todos los enlaces que componen el sitio web:

Inicio. Es la página principal del sitio web.

Qué es el DADEP. Este menú es desplegable y contiene enlaces a las páginas de Misión, Visión y Objetivos; Funciones y Deberes; Procesos, procedimientos y manuales; Organigrama; Dependencias; Directorio de Entidades; Directorio de servidores públicos, empleados y contratistas; Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés; Ofertas de empleo.

Gestión Institucional. Este menú es desplegable y consta de los enlaces a Marco Legal; Presupuesto; Contratación, Planeación; Control; Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG; Recursos Humano; Instrumentos de gestión de información Pública; Información de interés; Información para niños, niñas y adolescentes.

Atención a la Ciudadanía. Este es un acceso directo a los enlaces del Defensor de la Ciudadanía; Trámites y servicios; Peticiones, quejas y reclamos; Consulte su radicado; Notificaciones; Preguntas Frecuentes.

Consulte el estado de su radicado. Este es un acceso directo al sistema de correspondencia ORFEO del DADEP, a través del cual el interesado podrá consultar el estado del trámite de su petición digitando el número del radicado y el código de verificación que se encuentra en el sticker.

Observatorio. Este es un acceso directo al Observatorio del Espacio Público de Bogotá que es un servicio abierto a la ciudadanía y donde se desarrollan análisis de datos interoperables para la generación de información relevante, confiable y actualizada, que aporta a la construcción de conocimiento sobre características, procesos y dinámicas relacionadas con el espacio público en la ciudad; todo lo anterior en el marco de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.

Escuela. Este es un acceso directo a la Escuela de Espacio Público que es una estrategia pedagógica y un servicio a la ciudadanía promovido desde el DADEP, que busca enseñar, socializar y divulgar temáticas en materia de generación, recuperación y sostenibilidad del espacio público en Bogotá.

Prensa. Este menú es desplegable y contiene un enlace único a noticias.



Ilustración 4. Menú principal

3.3. Acceso rápido a secciones relevantes en la página de inicio

En la página de inicio se cuenta con accesos directos, que le permite al interesado ingresar directamente a secciones relevantes para el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP. Para conocer más sobre cada uno de ellos, el usuario debe hacer clic sobre los botones, tal como se muestra en la siguiente ilustración.



Ilustración 5. Acceso rápido a secciones relevantes en la Página de Inicio

3.4. Acceso rápido a servicios en la página de inicio

Estos botones son de diferentes colores y contienen enlaces a páginas tanto internas como externas de la entidad y que son de interés para el usuario. Como son: Atención a la ciudadanía; Ventanilla virtual; Observatorio del Espacio Público; Escuela de Espacio Público; APP - Asociación Público Privadas; DEMOS – Distritos Especiales de Mejoramiento y Organización Sectorial; CAMEPS – Contratos de Administración, Mantenimiento y aprovechamiento del Espacio Público; SUMA – Sistema Único para el Manejo y Aprovechamiento del Espacio Público; Tablero de Control Ciudadano. Se encuentran ubicados en la parte central de la página de inicio del sitio web.:



Ilustración 6. Botones de acceso rápido

3.5. Acceso rápido a noticias y redes sociales en la página de inicio

En la página de inicio se encuentra una sección donde se presentan las noticias más relevantes de la entidad.

Igualmente se dispone de una sección de redes sociales, donde se relaciona los Tweets emitidos por la entidad, los cuales podrán ser consultados mediante el uso de un scroll.



Ilustración 7. Noticias y Redes Sociales

3.6. Enlaces de interés en la página de inicio

Los enlaces de interés son accesos directos a otros sitios web y portales de consulta, como son: SIDEAP – Sistema de Información Distrital del Empleo y la Administración Pública; SIGDEP – Sistema de información Geográfico del DADEP; IDECA – Infraestructura de Datos Espaciales para el Distrito Capital; Catastro en línea; Consulta medidas correctivas; Veeduría Distrital, Denuncie Actos de Corrupción; Ruta única de Atención para Mujeres Víctimas de Violencia y en Riesgo de Femicidio.



Ilustración 8. Enlaces de interés

3.7. Pie de página y Copyright

En el pie de página se encuentra bajo el título de Alcaldía Mayor de Bogotá, acceso directo al portal de Bogotá.gov.co y a la Secretaría General. Bajo el título de entidades de control, acceso directo a la Procuraduría General de la Nación; Contraloría General de la República; Veeduría Distrital; Concejo de Bogotá. Bajo el título de Vínculos de interés, acceso directo a la Alta Consejería Distrital de TIC; Bogotá te escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones; Intranet. Bajo el título de Gobierno Digital, acceso directo a Presidencia de la República; MinTic; Urna de Cristal; Gobierno en Línea.

Adicional a lo anterior, se encuentra la información de contacto del DADEP, tal como teléfono, correo electrónico, horario de atención y ubicación; así como también la información del canal virtual de la entidad, además de información de protección de los derechos de autor o Copyright, en la parte inferior.

El aviso de Copyright le informa al usuario que toda la información contenida en el sitio web es propiedad intelectual del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP.



Ilustración 9. Pie de página y Copyright

4. USO DEL MICROSITIO WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Para usar el micro sitio de atención a la ciudadanía de la mejor manera, tome en cuenta las siguientes recomendaciones.

4.1 Navegación interna en el microsítio de atención a la ciudadanía

Aquí es posible encontrar botones que redirigen a otras páginas dentro del microsítio de atención a la ciudadanía, como son: INICIO; Defensor de la ciudadanía; Trámites y servicios; Peticiones, quejas y reclamos; Consulte su radicado; Notificaciones y Preguntas frecuentes.



Ilustración 10. Botones de acceso rápido en el microsítio

El menú que aparece en la ilustración anterior, está integrado por todos los principales enlaces que componen el microsítio de atención a la ciudadanía.

Inicio: Este botón siempre redirige la consulta a la página inicial del microsítio de atención a la ciudadanía.

Defensor de la ciudadanía: Este botón le proporciona acceso a la información relacionada con: ¿Quién es el Defensor de la Ciudadanía del DADEP?; ¿Qué función cumple?; ¿En qué casos acudir a la figura del Defensor de la Ciudadanía del DADEP?; ¿Cómo contactarlo?

Igualmente, encontrará los botones del Plan de Acción del defensor de la ciudadanía y de los informes de gestión del defensor de la ciudadanía. Cada uno de ellos presenta un menú desplegable.

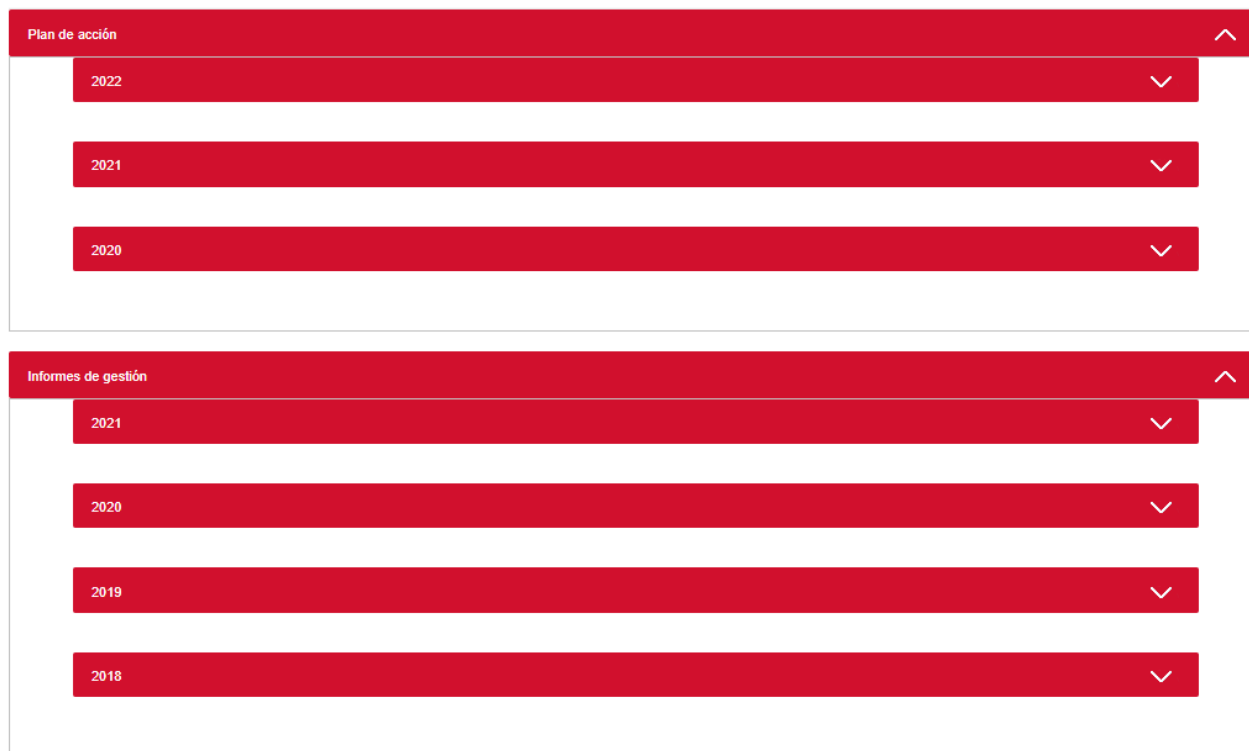


Ilustración 11. Botones de acceso rápido al plan de acción e informes de gestión del Defensor de la Ciudadanía

En este aparte es posible consultar no solo los planes de acción propuestos para cada vigencia fiscal, sino que también se puede revisar tanto el monitoreo trimestral de las actividades programadas en plan de acción Defensor de la ciudadanía, como también los documentos donde se relacionan de manera consolidada las acciones que fueron realizadas por el Defensor de la ciudadanía para dar cumplimiento de las actividades programadas en el plan de acción.

Trámites y Servicios: Este botón le proporciona acceso al interesado para que pueda consultar la descripción y los documentos necesarios acerca de Otros Procedimientos Administrativos – OPAS; los servicios y los trámites del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP.

Cada uno de estos botones le presenta al interesado un menú desplegable donde aparece la información muy resumida y relacionada con el nombre y la descripción de los Otros Procedimientos Administrativos – OPAS; de los servicios y de los trámites del DADEP

Consulta la descripción y los documentos necesarios acerca de nuestros trámites y servicios

Otros procedimientos administrativos - OPA	
Nombre	Descripción
Acciones técnico jurídicas de espacio público	Brindar información al ciudadano y/o urbanizadores, acerca de la situación técnica y jurídica de un predio incorporado en el Sistema de Información Distrital de Espacio Público-SIDEP y en el Sistema de Información Geográfica Distrital de Espacio Público-SIGDEP; para resolver inconsistencias jurídicas, urbanísticas o catastrales; atender solicitudes de anuencia de entidades distritales ante el DADEP y tramitar licencias de construcción sobre predios públicos o fiscales, que previamente tienen un contrato de administración suscrito con el DADEP. Igualmente para la Secretaría Distrital de Planeación dicha información es requerida para que un predio incorporado en el SIDEP con acta se desafecte total o parcialmente, cambiando su condición de público a privado o disminuya su área.
Ver más	

Servicios	
Nombre	Descripción
Asesoría en administración y sostenibilidad del Espacio Público	Estos servicios no son objeto de inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT. Propósito: Recibir asesoría en administración y sostenibilidad del espacio público.
Ver más	
Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos	Estos servicios no son objeto de inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT. Propósito: Conceptuar sobre la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos.
Ver más	
Observatorio del espacio Público - Página Web	Estos servicios no son objeto de inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT. Propósito: Generar, intercambiar y divulgar conocimiento en torno al espacio público de Bogotá. Armonizar la comunicación y crear alianzas entre Entidades Distritales, Universidades, Comunidades, Asociaciones, Gremios y Ciudades, a través de las Redes por el Espacio Público. Generar una plataforma de proyectos de investigación con soporte en la misión institucional de la Defensoría y que permitan ser consultados por el público registrado en el Observatorio. Apoyar el cumplimiento de metas, estrategias y acciones de las entidades públicas.
Ver más	
Certificación de la propiedad inmobiliaria Distrital	Estos servicios no son objeto de inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT. Propósito: Certificar los predios que forman parte del inventario de predios de uso público o fiscal del sector Central del Distrito.
Ver más	

Trámites	
Nombre	Descripción
Cambio de uso de las zonas o bienes de uso público	"Este trámite se encuentra Inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT" Propósito: Cambiar el uso de las zonas o bienes de uso público.
Ver más	
Titulación de zonas de cesión al Distrito Capital	Propósito: 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.
Ver más	
Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	"Este trámite se encuentra Inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT" Propósito: Transferir a favor del municipio 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.
Ver más	

Ilustración 12. Botones de acceso rápido a las OPAS, servicios y trámite del DADEP

Trámites y Servicios: Este botón le proporciona acceso al interesado para que pueda consultar la descripción y los documentos necesarios acerca de Otros Procedimientos Administrativos – OPAS; los servicios y los trámites del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP.

Peticiones, quejas, reclamos y denuncias: Este botón le proporciona acceso al interesado para que pueda consultar, a través de alternativas individuales, las siguientes opciones:

- Bogotá te escucha. Sistema Distrital de quejas y soluciones.
- Denuncias por actos de corrupción.
- Localización física, de sucursales y regionales.
- Chat.



Ilustración 12. Botones de acceso rápido a PQRS

Consulte el estado de su radicado: Al accionar este botón le permitirá al interesado diligenciar un formulario con datos del radicado cuyo trámite desea consultar.

Notificaciones: El interesado al accionar este enlace, el micrositio presenta tres (3) menús desplegables correspondientes a: notificaciones por estado, notificaciones aviso y comunicaciones.

Preguntas frecuentes: En el micrositio las preguntas frecuentes están organizadas en cuatro grandes temas, tal y como se presenta en la siguiente imagen.



Ilustración 13. Preguntas frecuentes agrupadas por temáticas

4.2 Submenú lateral por botones

En todas páginas del micrositio el usuario puede encontrar un submenú lateral en el lado derecho de la misma titulado espacio para la ciudadanía, donde la navegación de la información es por botones, es decir, que direcciona la consulta de acuerdo al botón seleccionado, por ejemplo, si el usuario está interesado en observar el contenido del primer botón: Contáctenos, si da clic, el botón cambiará de color y la consulta se direccionará a otro sitio del micrositio de atención a la ciudadanía.

Espacio de la ciudadanía	
	Contáctanos
	Encuesta de satisfacción canales de atención a la ciudadanía
	Satisfacción de los usuarios de los trámites y servicios
	Estadísticas de Atención a la Ciudadanía
	Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Capital
	Carta Trato Digno al Ciudadano
	Caracterización grupos de valor y partes interesadas
	Centro de Relevó
	Procedimiento de Atención a la Ciudadanía
	Glosario o Diccionario de Términos

Esta columna interactiva compuesta por botones que al ser señalados por el puntero del mouse cambian de color, le permite al interesado consultar entre otros documentos, los siguientes:

Encuesta de satisfacción de los canales de atención de la Entidad. A través de este instrumento es posible dar a conocer a la entidad la opinión que tiene la ciudadanía frente a la atención recibida a través de cualquiera de los canales de atención con los que cuenta la entidad (virtual, telefónico y presencial).

Estadística de atención a la ciudadanía. Mediante este botón es posible consultar el DASHBOARD de atención a la ciudadanía, donde se consolida 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.

Así mismo, es posible revisar el boletín interactivo consolidado de atenciones a la ciudadanía en el cual, se 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, donde se cuantifican los usuarios atendidos, en cada uno de estos puntos de atención dispuestos por la entidad.

Carta del trato digno. A través de este botón se dan a conocer al interesado sus derechos, sus deberes y los canales de atención a la ciudadanía que la entidad tiene disponible de los cuales la ciudadanía puede hacer uso sin discriminación alguna por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

5. GLOSARIO DE DEFINICIONES

B.

Barra de direcciones. Será en la que insertemos la URL de la página que queramos visitar. En ella iremos viendo en qué URL de la navegación estamos constantemente.

Buscador. Un buscador es un sistema que facilita la búsqueda de términos y conceptos relevantes al usuario con sólo ingresar una palabra clave.

E.

Enlace. Un enlace o link, es el texto o imágenes en un sitio web, con el que un usuario puede interactuar para tener acceso o conectar con otro documento, por ejemplo, una página web a otro recurso, o a una posición determinada en una página web.

Enlace roto. Un enlace roto es un término utilizado para denominar a una URL que no puede ser consultada en Internet; cuyo contenido ya no está almacenado en los servidores u otros recursos de manera permanentemente.

Error 404. El error 404 es un código de estado HTTP enviado desde el servidor web al navegador, es decir, al cliente que hizo la petición HTTP. Es así como el navegador muestra el código como una página de error. El enlace que conduce a esta página se denomina "dead link" (enlace muerto) o "broken link" (enlace roto).

Experiencia de usuario. La experiencia de usuario es el conjunto de factores y elementos relativos a la interacción del usuario, con un entorno o dispositivo concretos, cuyo resultado es la generación de una percepción positiva o negativa de dicho servicio, producto o dispositivo.

M.

Menú. El menú de una página web es la principal herramienta de navegación que le podemos facilitar al visitante para que encuentre lo que busca. Es imprescindible para que las personas encuentren las demás páginas de la web, además del índice.

Menú desplegable. Elemento de la interfaz gráfica de usuario (GUI) que permite a un usuario seleccionar de una lista desplegable una opción del menú. Se distingue de una simple lista en el hecho de que el usuario debe presionar sobre el menú.

N.

Navegador web o explorador. Un navegador web o explorador (en inglés, web browser) es un software, aplicación o programa que permite el acceso a la Web, interpretando la información de distintos tipos de archivos y sitios web para que estos puedan ser visualizados.

P.

Página de inicio. La página de inicio o portada (en francés: Page d'accueil; en inglés: Home page) es el URL o archivo local que carga cuando se inicia un navegador web, aunque este término o similares pueden referirse a la página principal, de un sitio web, desde la cual se puede acceder a sus demás páginas.

Pestaña. Los últimos navegadores proporcionan la navegación en pestañas. Esto permite tener abiertos varios sitios web en una misma ventana. Pulsando entre las diferentes pestañas cambiamos de sitio de forma sencilla. Suelen venir con un botón de + para añadir nuevas pestañas.

S.

Sitio web. Un sitio web o cbersitio es una colección de páginas web relacionadas y comunes a un dominio de internet o subdominio en la World Wide Web dentro de Internet.

U.

URL. Un Localizador Uniforme de Recursos (LUR, más conocido por la sigla URL, del inglés Uniform Resource Locator) es un identificador de recursos uniforme (Uniform Resource Identifier, URI) cuyos recursos referidos pueden cambiar, esto es, la dirección puede apuntar a recursos variables en el tiempo.

Usuario. Un Usuario es aquella persona que usa algo para una función en específico, es necesario que el usuario tenga la conciencia de que lo que está haciendo tiene un fin lógico y conciso, sin embargo, el termino es genérico y se limita en primera estancia a describir la acción de una persona que usa algo.



ISAIAS SANCHEZ RIVERA

Defensor de la Ciudadanía

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

Elaboró: Isaías Sánchez Rivera