

# Estrategia Institucional



2021



## Tabla de Contenido

1.	Introducción.....	3
2.	Estrategia “ <i>todos somos atención a la ciudadanía</i> ”.....	3
2.1	Objetivo general de la estrategia “ <i>todos somos atención a la ciudadanía</i> ”.....	4
2.2	Alcance de la estrategia “ <i>todos somos atención a la ciudadanía</i> ”.....	4
2.3	Operaciones de la estrategia “ <i>todos somos atención a la ciudadanía</i> ”.....	4
3.	Normas que aplican estrategia “ <i>todos somos atención a la ciudadanía</i> ”.....	4
4.	Fases para operativizar la estrategia .....	5
5.	Avance en la operativización de la estrategia .....	8
5.1	Línea estratégica canales de atención .....	8
5.2	Línea estratégica de innovación.....	9
5.3	Línea estratégica para la coordinación interinstitucional .....	10
5.4	Línea estratégica para la medición y control.....	10
5.5	Línea estratégica del talento humano .....	11
6.	La estrategia y su relación con el pilar de Gobierno Abierto Bogotá - GAB .....	12
7.	Por qué la estrategia, es una buena práctica.....	13
8.	Campaña institucional para sensibilizar frente a la estrategia.....	13
9.	Utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones. ....	14
	• Accesibilidad en medio físico. ....	14
	• Accesibilidad telefónica. ....	15
	• Accesibilidad canales virtuales.....	15
	• Información en las pantallas de los Super CADE.....	16
9.1	Proyectos en desarrollo .....	16
	• Agendamiento online de citas. ....	16
	• Chatbot: la automatización en el DADEP de la atención a la ciudadanía.....	17
10.	Recopilación de los soportes de los resultados.....	17
11.	Acciones para la continuidad de la atención a la ciudadanía. ....	18

## 1. Introducción

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, atiende a través de los diferentes canales adoptados por la entidad, para interactuar con la ciudadanía, alrededor de 3.000 personas cada mes; los cuales acuden para gestionar algún trámite o servicio relativo al quehacer institucional del DADEP.

Los requerimientos presentados por la ciudadanía, pueden involucrar diferentes áreas de la entidad, tanto misionales como las de apoyo; por esta razón 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, está el hecho de 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, 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: 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. 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.

Es importante señalar que, todas las actividades implementadas y desarrolladas durante lo corrido del año 2021, han sido ejecutadas en el marco de la estrategia de la entidad “**Todos somos atención a la ciudadanía**”, a través de la cual, se han venido articulando 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.

## 2. 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 Objetivo general de la 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.

## 2.2 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.

## 2.3 Operaciones de la estrategia “*todos somos atención a la ciudadanía*”.

En la siguiente imagen aparecen las cinco (5) líneas estratégicas las cuales son utilizadas para ir desde donde estamos, hasta donde queremos ir.

### ➤ Línea Estrategia #01

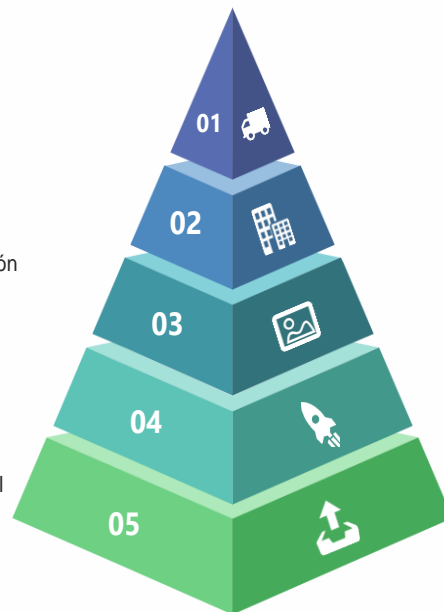
Innovación con el fin de poder garantizar un servicio a la ciudadanía acorde con sus necesidades.

### ➤ Línea Estrategia #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 Estrategia #03

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



### ➤ Línea Estrategia #04

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

### ➤ Línea Estrategia #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.

## 3. Normas que aplican estrategia “*todos somos atención a la ciudadanía*”.

En la siguiente imagen se relacionan las normas que rigen la aplicación de la estrategia

4



## 4. Fases para operativizar la estrategia

La estrategia “*Todos somos atención a la ciudadanía*” cuenta con cinco (5) fases para ponerla en funcionamiento

### Fase de inicio



#### Definición del alcance

que se persigue, el cual será transmitido de manera fácil y directa a toda la entidad para empezar la ejecución de cada una de las cinco estrategias.



#### Conformación del equipo

y definición de responsabilidades y roles, identificando los intereses de la entidad en cada una de las actividades.



#### Difusión de los objetivos

para que todas las áreas de la entidad acepten el compromiso de participar activamente en la aplicación de la estrategia.



En esta fase se determinarán las responsabilidades y los roles y así lograr identificar los intereses en cada una de las actividades. En esta fase se determinarán los cimientos que sustentarán la estrategia y/o proyecto.

## Fase de *Diseño*



### Definición de actividades

así como de las acciones con las que será posible llegar a cumplir la estrategia.

**Recursos y plazos.**



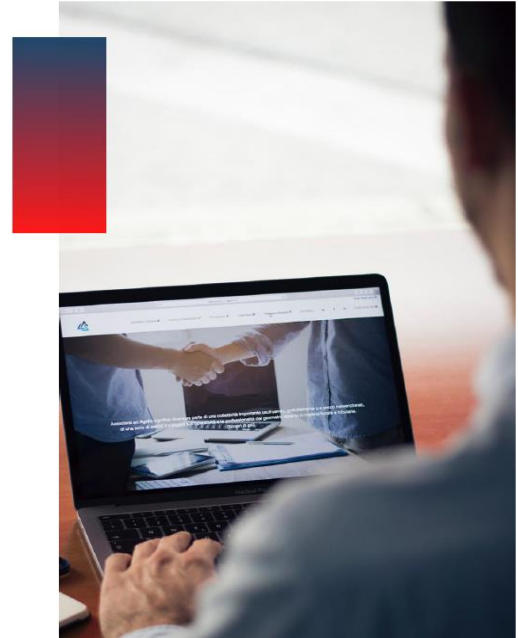
### Ruta de trabajo

mediante el cual se ordenan de la manera más óptima las actividades en el calendario, buscando cumplir con los compromisos.



### Planificar sobre la marcha

a medida que vamos conociendo más datos de nuestro proyecto e incluso hasta re-calcular de nuevo la mejor ruta de trabajo.



En esta fase se definirán las actividades o acciones con las que se cumplirá la estrategia y/o proyecto.

## Fase de *Ejecución*



### Controlar cumplimiento

mediante la puesta en marcha y ejecución de las acciones previstas en la planificación, lo que obliga la realización de una planificación realista del proyecto.



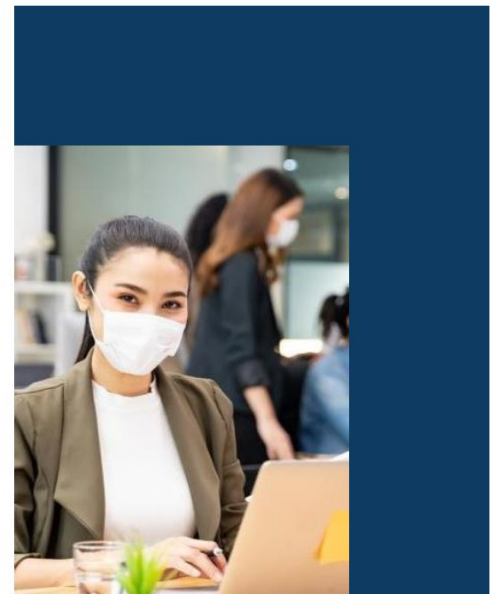
### Realiza seguimiento

para evaluar el cumplimiento tanto en fechas como en plazos, detectando posibles problemas que no habían sido contemplados inicialmente en la fase de diseño (planificación).



### Evitar contratiempos

que puedan ir surgiendo mientras se va desarrollando y que inciden en el logro de los objetivos, realizando los cambios necesarios y re-calculando la mejor ruta de trabajo.



En esta fase se desarrollarán y validarán las sub tareas y actividades, necesarias para cumplir los diferentes objetivos dentro de la estrategia y/o proyecto.

## Fase de *Análisis*



### Seguimiento continuo

Forma parte del desarrollo del proyecto, además de la planificación. Es una parte clave de la etapa de ejecución de un proyecto.



### Gestión adaptada a requerimientos

Para conseguir resultados más acertados y minimizar los riesgos de incumplimiento de acciones o actividades.



### Seguimiento preciso y al instante

Reducir al máximo los lapsos de tiempo donde se identifican hitos o momentos claves, para tomar decisiones de cambio de manera oportuna.



En esta fase se actualizará y mejorarán los procesos y/o procedimientos para conseguir resultados más acertados y minimizar los riesgos. Incluye actualización de la identificación de los riesgos de gestión y de corrupción.



## Fase de *Evaluación*



### Medición de resultados

de acuerdo con lo definido previamente en la etapa de diseño (planificación).



### Evaluación final

tanto cuantitativa como cualitativa, a fin de evaluar el éxito del proyecto y determinar si se ha cumplido con los objetivos previstos.



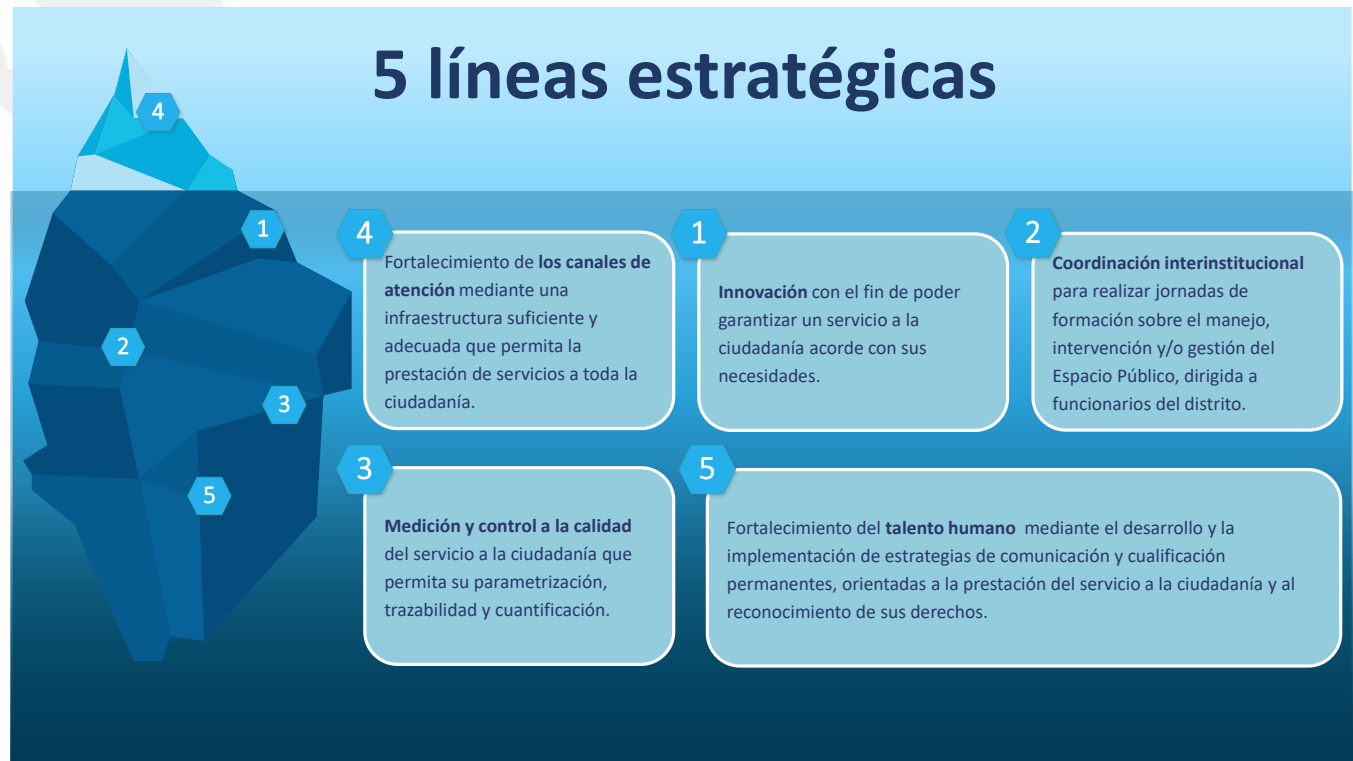
### Lecciones aprendidas

que podría ser tenidas en cuenta para la mejora continua de la gestión de otros proyectos en la entidad e incluso para la realización de actividades similares.

En esta fase se adelantarán las acciones encaminadas a medir el grado de eficacia y eficiencia de la estrategia y/o proyecto.

## 5. Avance en la operativización de la estrategia

Durante la ejecución de la estrategia, los principales logros son los siguientes:



### 5.1 Línea estratégica canales de atención

Las principales actividades realizadas por la entidad y que le aportan a esta línea estratégica, son las siguientes.

- ✚ Se diseñaron conjuntamente 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.
- ✚ Se rediseñó, conjuntamente 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 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 organizó y depuró la información relativa a los procesos de comunicación e información virtual dirigida a la ciudadanía, mediante el rediseño de la sección de atención a la ciudadanía en la página WEB de la entidad.
- ✚ Se modificó el contenido del protocolo de atención a la ciudadanía del DADEP, de conformidad con lo establecido en el manual de servicio a la ciudadanía del distrito.
- ✚ Se ajustó el acuerdo de nivel de servicio, suscrito entre la Secretaria General y DADEP, para implementar el centro de relevo de la línea 195 en la sección de atención a la ciudadanía.

## 5.2 Línea estratégica de innovación

Las principales actividades realizadas por la entidad y que le aportan a esta línea estratégica, son las siguientes.

- ✚ Se diseñó un formato único de encuesta de satisfacción para que la ciudadanía en general evalúe la atención recibida por los canales disponibles del DADEP, dispuesta en la página WEB de la entidad.
- ✚ Se rediseñó, conjuntamente 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 actualizó el contenido del instructivo de archivo y correspondencia, en la parte que afecta el proceso de atención a la ciudadanía.
- ✚ Se definió con la oficina de sistemas, el plan de trabajo que se ejecutará en el segundo semestre 2021 y que permitirá poner en funcionamiento la mejora de los servicios *WEB-SERVICE* entre Bogotá te escucha - ORFEO.
- ✚ Se actualizó el contenido del procedimiento de atención a la ciudadanía, incluyendo en esta nueva versión, los formatos diseñados durante el primer semestre 2021.
- ✚ Se determinó que el proceso de atención a la ciudadanía sería un proceso estratégico en el DADEP.
- ✚ 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, con el fin de cuantificar los usuarios atendidos, en cada uno de estos puntos de atención dispuestos por la entidad durante el año 2021.

### 5.3 Línea estratégica para la coordinación interinstitucional

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 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.
- ✚ Con la coordinación de talento humano de la entidad y se realizó con veeduría distrital un taller de lenguaje claro.
- ✚ Se realizó con la secretaria general de la alcaldía de Bogotá y con la secretaria jurídica distrital una mesa de trabajo para abordar lo determinado por la directiva conjunta 001 de 2021 expedida por la secretaria general de la alcaldía de Bogotá.
- ✚ Se adelantó con la secretaria general de la alcaldía mayor una capacitación sobre el reporte específico del sistema Bogotá te escucha.
- ✚ Se realizó mesa de trabajo con la dirección distrital de calidad del servicio de la secretaria general sobre el seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo distrital del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, correspondiente al primer trimestre de 2021.
- ✚ 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.

### 5.4 Línea estratégica para la medición y control

Las principales actividades realizadas por la entidad y que le aportan a esta línea estratégica, son las siguientes.

- ✚ 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, desde la primera semana de marzo.

- ✚ El área de atención al ciudadano envía a través de correo electrónico todos los viernes un archivo Excel donde se presenta en cada una de sus hojas la situación de las dependencias del DADEP y se indica mediante un "semáforo" el estado de las peticiones a su cargo, indicando las próximas a vencer (amarillo), vencidas (rojo) y a tiempo (verde).
- ✚ Diariamente se realiza seguimiento a las peticiones próximas a vencer y se hace contacto con el funcionario o jefe de la dependencia y se envía correo electrónico al profesional que tiene el documento a cargo, con copia al jefe y al punto focal de la dependencia.
- ✚ Se elaboró el informe trimestral de seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la defensoría del espacio público, cargadas en el *sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha*; para verificar el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables.
- ✚ Se elaboró informe mensual para monitorear el trámite dado en cada dependencia del DADEP, a las peticiones que no fueron cerradas a tiempo en *el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha*, en el mes sometido al análisis, para facilitar la adopción de medidas correctivas por parte de los responsables.
- ✚ Conjuntamente 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.
- ✚ Se coordinó con la subdirección de registro inmobiliario la creación del formulario *FORMS DE MICROSOFT*, que permite medir de manera diferente la percepción y/o satisfacción frente a los trámites de la entidad.
- ✚ Se diseñó un nuevo formato de encuesta de satisfacción para aplicar en los canales presencial y telefónico.

## 5.5 Línea estratégica del talento humano

Las principales actividades realizadas por la entidad y que le aportan a esta línea estratégica, son las siguientes.

- ✚ Se realizó jornada de capacitación dirigida a los informadores y guías de trámite de los *SÚPERCADES* donde se abordaron temas como el objetivo de la entidad y los trámites y servicios que ofrece el DADEP a la ciudadanía.
- ✚ 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 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.
- ✚ Con la coordinación de talento humano de la entidad y se realizó con veeduría distrital un taller de lenguaje claro.
- ✚ 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.
- ✚ Se realizó mesa de trabajo con la dirección distrital de calidad del servicio de la secretaria general sobre el seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo distrital del *sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha*, correspondiente al primer trimestre de 2021.

## 6. La estrategia y su relación con el pilar de Gobierno Abierto Bogotá - GAB

La correlación entre de la estrategia de la entidad “**Todos somos atención a la ciudadanía**” y el pilar: **servicio a la ciudadanía** de Gobierno Abierto de Bogotá, es muy evidente; toda vez que tanto la estrategia como el mismo pilar; metodológicamente están orientadas a co-crear soluciones estrategias para la calidad en la atención, servicios y/o trámites, con el fin de mejorar la experiencia ciudadana al interactuar con la administración distrital a través de sus canales de servicio a la ciudadanía.

Todo lo anterior, está orientado por lo determinado en el plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del Distrito Capital 2020-2024 “*Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI*”, específicamente en el propósito de gobierno: “*Construir Bogotá-región con gobierno abierto, transparente y ciudadanía consciente*”.

Adicionalmente, la estrategia de la entidad “**Todos somos atención a la ciudadanía**” está soportada en Gobierno Abierto de Bogotá el cual es un modelo de gestión pública que facilita una relación democrática y transparente entre la administración distrital y la ciudadanía, haciendo uso de las Tecnologías de la información y la Comunicación - TIC- y se sustenta en la estrategia de Estado Abierto en la que avanza Colombia para la consolidación de las disposiciones contenidas en las Leyes 1712 de 2014, 1757 de 2015 y en la iniciativa de la Alianza para el Gobierno Abierto - AGA.

## 7. Por qué la estrategia, es una buena práctica.

- Es una buena práctica porque 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 los requerimientos presentados por la comunidad.
- La estrategia de la entidad “**Todos somos atención a la ciudadanía**”; 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.
- La estrategia 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.
- La estrategia institucional “**Todos somos atención a la ciudadanía**”; 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.

## 8. Campaña institucional para sensibilizar frente a la estrategia.

Para divulgar la estrategia de la entidad “**Todos somos atención a la ciudadanía**”; se adelantó una campaña de sensibilización a través de 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.

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.





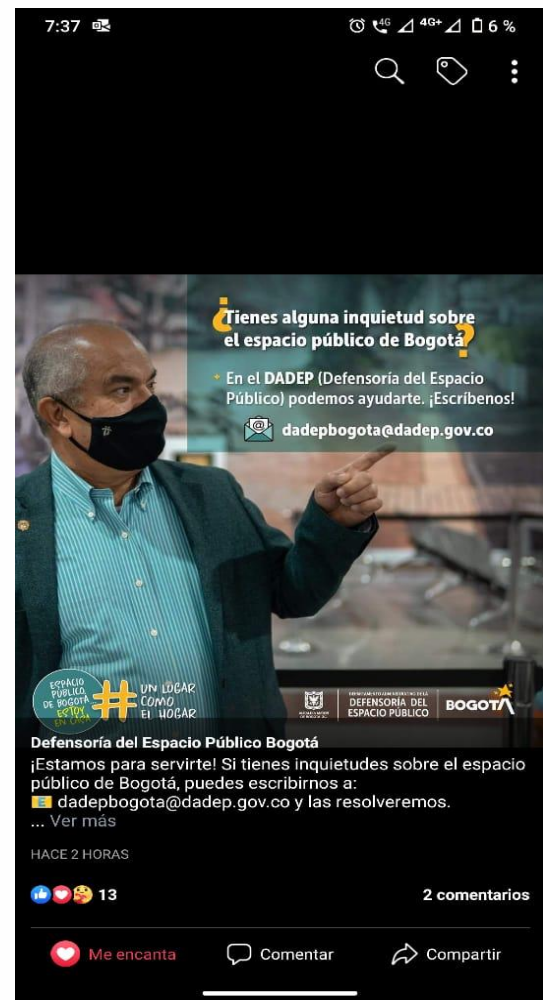
## 9. Utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

La operativización de la estrategia “*Todos somos atención a la ciudadanía*” de la Defensoría del Espacio Público; 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.

En el marco de la estrategia institucional se promocionaron los múltiples canales para la atención a la ciudadanía con los que cuenta el DADEP, los cuales pueden ser escogidos para su interacción con la entidad y de esta manera tener acceso a la prestación de los servicios. Evidencia de lo anterior, se relaciona a continuación.

- **Accesibilidad en medio físico.**

La estrategia institucional “*Todos somos atención a la ciudadanía*” divulgó mensajes para posicionar el canal presencial con el que cuenta el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público y que 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.



- Accesibilidad telefónica.**

La estrategia, igualmente informó que, 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.**

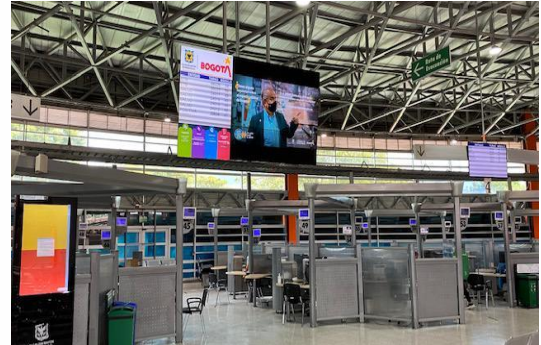
En la operativización de la estrategia y con el ánimo de dotar al sitio web del DADEP de mayores facilidades de consulta por parte de la ciudadanía general, durante el primer semestre del año 2021 se adelantó un rediseño de este sitio institucional, buscando no solo darle una nueva imagen sino de incluir accesos mucho más sencillos e intuitivos.



- **Información en las pantallas de los Super CADE.**

En el marco de la estrategia de la entidad “**Todos somos atención a la ciudadanía**”; se solicitó a la Secretaria General la autorización para publicar algunas de las piezas comunicacionales diseñadas en las pantallas de los Super CADE, y así fortalecer la gestión ciudadana.

A través de estas piezas comunicacionales se divulgaron los canales de atención y trámites y servicios de la entidad, en carteleras virtuales de la RED CADE.



## 9.1 Proyectos en desarrollo

Para continuar con la operativización de la estrategia “**Todos somos atención a la ciudadanía**” de la Defensoría del Espacio Público; durante el segundo semestre de 2021 se están culminando los trabajos relacionados con los siguientes proyectos, los cuales involucran la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones en beneficio de la ciudadanía.

- **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.

## 10. Recopilación de los soportes de los resultados.

En la tabla siguiente se organizan los soportes que evidencian y respaldan cada uno de los resultados alcanzados durante la operativización de la estrategia institucional *“Todos somos atención a la ciudadanía”*

Ítem	Descripción de la evidencia	Ubicación
01	Micro sitio de la página WEB del DADEP.	<a href="https://www.dadep.gov.co/atencion-la-ciudadania">https://www.dadep.gov.co/atencion-la-ciudadania</a>
02	DASHBOARD de atención a la ciudadanía.	<a href="https://www.dadep.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/informe-gestion-por-canal-atencion-ciudadania">https://www.dadep.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/informe-gestion-por-canal-atencion-ciudadania</a>
03	Boletín interactivo consolidado de atenciones a la ciudadanía.	<a href="https://www.dadep.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/informe-gestion-por-canal-atencion-ciudadania">https://www.dadep.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/informe-gestion-por-canal-atencion-ciudadania</a>
04	Formato único de encuesta de satisfacción.	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?</a>
05	Centro de relevo de la línea 195.	<a href="https://contacto195.comware.com.co/VideoClientResponsive/">https://contacto195.comware.com.co/VideoClientResponsive/</a>
06	Informe de Solicitudes y Denuncias – PQRS.	<a href="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</a>
07	Posicionar la figura del Defensor de la ciudadanía en la entidad.	<a href="https://www.dadep.gov.co/atencion-la-ciudadania/defensor-ciudadania">https://www.dadep.gov.co/atencion-la-ciudadania/defensor-ciudadania</a>
08	El proceso de atención a la ciudadanía en el DADEP, ahora es un proceso estratégico.	<a href="http://sgc.dadep.gov.co/">http://sgc.dadep.gov.co/</a>
09	Encuesta de satisfacción Trámites DADEP.	<a href="https://forms.office.com/r/zJpPW83aj5">https://forms.office.com/r/zJpPW83aj5</a>

Adicionalmente, a través de la página de Internet de la entidad, la ciudadanía se mantuvo permanente informada sobre la manera como en el DADEP se atendería a los interesados, y para ello se diseñaron piezas comunicaciones como la que se presenta a continuación:

¿Tienes alguna inquietud sobre el espacio público de Bogotá?

- ♦ En el **DADEP** (Defensoría del Espacio Público) podemos ayudarte. ¡Escríbenos!



dadepbogota@dadep.gov.co



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA  
DEFENSORÍA DEL  
ESPACIO PÚBLICO



¡Estamos a una llamada de distancia!

- ♦ 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:



(+ 57) 316 4732213



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA  
DEFENSORÍA DEL  
ESPACIO PÚBLICO



¡Bogotá te escucha!

- ♦ La herramienta para **gestionar** tus peticiones.

¡Ingresa!



<https://bogota.gov.co/sdqs/>



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA  
DEFENSORÍA DEL  
ESPACIO PÚBLICO



## 11. 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, la Subdirección Administrativa, Financiera de Control Disciplinario consolidó un conjunto de acciones que se emprenderían 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.