



BOGOTÁ

Departamento Administrativo de la
Defensoría del Espacio Público

Informe de Gestión



Segundo Semestre año 2022

Tabla de Contenido

Contenido

Presentación	3
Funciones y gestión del Defensor de la ciudadanía	3
2.1 Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.	4
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.	4
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.	4
2.1.1 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.	5
2.1.2 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.	6
a) Acciones para la continuidad de la atención a la ciudadanía.....	6
2.1.3 Lineamiento N.º 5: Seguimiento cumplimiento acciones relacionadas con fortalecimiento servicio a la ciudadanía, incluidas en planes mejoramiento entidad.	8
2.1.4 Lineamiento N.º 6: Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.	8
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.	9
• Calificador de atención presencial.	10
• Agendamiento online de citas.	10
• Chatbot: la automatización en el DADEP de la atención a la ciudadanía.	10
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.	11
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.	11
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.	14
❖ Accesibilidad en medio físico.	14
❖ Accesibilidad telefónica.	14
❖ Accesibilidad canales virtuales.	14
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. ¡Error! Marcador no definido.	
2.7 Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.	16
CONCLUSIONES.	17

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 mejora en la 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 identificarlas 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.

Funciones y gestión del Defensor de la ciudadanía

La Defensora de la ciudadanía del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP quien tomó posesión al cargo en el mes de agosto, estuvo en trámite del seguimiento de las acciones de mejoras implementadas durante el segundo periodo del semestre del año 2022, cuya finalidad principal fue la de optimizar la gestión de todos los servidores en la prestación del servicio a la ciudadanía, siempre orientado en la mejora de la gestión pública de cara a la ciudadanía.

Estas acciones de las que se hace mención anteriormente, bien pueden ser relacionadas de acuerdo a las funciones del Defensor de la ciudadanía del DADEP 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 segundo semestre de 2022, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público culminó y cumplió a cabalidad los compromisos adquiridos expresados en las líneas estratégicas y transversales de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, lo anterior se pudo evidenciar por el constante acompañamiento de la Defensora de la Ciudadanía en todas las actividades y proyectos.

A continuación, se realizará el recuento de las acciones cumplidas de acuerdo con la metodología diseñada por la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá. Se presenta a continuación cada uno de los lineamientos con su respectivo desarrollo:

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.

A lo largo del semestre la Defensora de la Ciudadanía del DADEP, revisó y evaluó el reporte que se emitía cada trimestre, con el fin de determinar la coherencia y consistencia de la información brindada e incluida en el documento. Lo anterior, con el objeto de ofrecer seguridad y tranquilidad a las partes interesadas, verificando que la información del seguimiento a las actividades sea la correcta, así como también las gestiones de avances, cumplimientos o retrasos de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, reportó a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá D.C., los avances correspondientes a cada uno de los compromisos incluidos en el plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC. Es por lo anterior que, dentro de los plazos establecidos, la entidad envió el reporte correspondiente donde se consolidaron los resultados obtenidos los cuales permitieron evaluar el cumplimiento de los compromisos asumidos por el DADEP, frente a la política pública distrital.

La Defensora de la ciudadanía, resalta de este primer lineamiento la evaluación favorable que se hace al cumplimiento de las metas e indicadores, toda vez que estas apuntan directamente al incremento de la efectividad de la gestión pública distrital debido a que permiten brindar un mejor servicio a la ciudadanía, asumiendo desde los diferentes roles una mejor atención y gestión pública efectiva. Lo más importante, para resaltar en este proceso es que se muestra una atención abierta y transparente para que la ciudadanía pueda percibir cómo desde las oficinas del DADEP se ocupan de solventar sus necesidades y lo tiene en cuenta en la toma de decisiones.

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.

Es pertinente mencionar que el 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 ciudadano 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.”

Ahora bien, durante el año 2022 se desarrolló el proyecto de inversión 7862 denominado “*fortalecimiento de la gestión y desempeño institucional, para un mejor servicio a la ciudadanía*”, cuya justificación principal fue la necesidad para destinar recursos presupuestales directos al servicio de la ciudadanía. Este proyecto permitió mejorar los sistemas internos de atención y servicios, reflejando al final una conexión más cercana con los ciudadanos, mostrando una gestión misional directa entre la entidad y los usuarios.

A través de este proyecto de inversión, se han venido destinando recursos principalmente para la contratación del talento humano, logrando 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 calidad y pertinencia de los mismos, acorde con las necesidades de los grupos de valor, garantizando de esta forma los derechos de los ciudadanos.

Lo que se puede resaltar durante este periodo es la creación de soluciones tecnológicas conformadas por un aplicativo que facilita el agendamiento de citas online para el canal presencial, 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. Este logro se pudo materializar por la implementación de recursos presupuestales asignados en el proyecto de inversión 7876 - *Fortalecimiento de las TIC como componente estratégico institucional del DADEP en Bogotá.*

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.

Verificando el cumplimiento y desarrollo de los planes de acción: (*Plan de servicio a la ciudadanía, Plan de acción del Defensor de la ciudadanía y Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía*). Es importante tener en cuenta que, en cada uno de estos planes y con la participación activa de la Defensora de la Ciudadanía, se desarrollaron actividades de mejoramiento notoriamente reflejadas gracias al trabajo en equipo e implementando las acciones que ayudaron al cumplimiento de los compromisos asumidos por la entidad, frente al Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Para finalizar el año 2022 y cumplir a cabalidad con el propósito principal de la estrategia “**Todos Somos Atención a la Ciudadanía**”, se realizó al interior una campaña para innovar, en la cual se contó con la colaboración activa del grupo de comunicaciones, quienes crearon unas piezas publicitarias para generar expectativa y lograr una participación masiva en la propuesta planteada.

La estrategia para la innovación en la atención a la ciudadanía se desarrolló en las instalaciones del DADEP. En donde hubo una alta participación de funcionarios de planta y contratistas, quienes con sus ideas y anhelos plasmaron en el papel una lluvia de ideas de mejoras para la Entidad. Esta actividad se organizó en un buzón que se trasladó por todas las dependencias recolectando sugerencias e incitando a todos a ser parte activa del proceso.

Así mismo, se han elaborado los reportes correspondientes al tercer y cuarto trimestre del año 2022, donde se evidencia el cumplimiento del plan de acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía de esta vigencia fiscal. Esto se ha logrado verificar a través de los resultados plasmados en la medición de la satisfacción y percepción ciudadana.

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 continuó durante el segundo semestre de 2022, con la operativización de la estrategia institucional “*Todos somos atención a la ciudadanía*”. La Defensora de la Ciudadanía promovió al interior de la entidad la elaboración y posterior sensibilización de las partes interesadas, de la siguiente manera:

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

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 Defensora de la Ciudadanía consolidó un conjunto de acciones que se emprendieron en la Entidad para dar continuidad a la atención a la ciudadanía. Estas acciones diseñadas y ejecutadas de forma planificada permitieron responder de manera eficiente ante una emergencia y restablecer en el menor tiempo la atención a la ciudadanía.

Por lo anterior, el conjunto de acciones para la continuidad en la Atención a la Ciudadanía es una preparación proactiva adelantada por la Subdirección de Gestión Corporativa - Equipo de atención a la ciudadanía del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP; frente a las contingencias, implementando para ello 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, el DADEP preste los servicios de una forma excelente, con una interrupción mínima mejorando el nivel de confianza de los grupos de valor en las capacidades Institucionales.

Para analizar a fondo los servicios prestados, se crearon dos (2) metodologías las cuales permitieron realizar una evaluación a profundidad de los diferentes canales evidenciando las carencias y exaltando los puntos fuertes de la atención a la ciudadanía. El detalle de cada uno de los procedimientos se refleja a continuación:

1. **METODOLOGÍA PARA LA SELECCIÓN DE FUNCIONARIO DESTACADO EN RELACION CON LA OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LAS RESPUESTA DE PQRS-**

Para la ejecución de esta metodología se tomaron los resultados de las evaluaciones trimestrales de la calidad de las respuestas para designar el reconocimiento, buscando principalmente el bienestar y el trabajo eficiente y de esta manera mostrar los mejores resultados por parte de los servidores. Para lograr el resultado se requirió establecer un ambiente laboral adecuado que permitiera mejorar la productividad y el desarrollo de las personas en su ejercicio diario para el desempeño a nivel individual.

El funcionario destacado por responder de acuerdo a los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, manejo del sistema Bogotá Te Escucha, contenido, procedimiento y comunicación tardo menos del término estimado en dar respuesta a la petición, tiempo que se encuentra en un nivel eficiente de acuerdo al récord de la Entidad, vale la pena resaltar que este se halla en un promedio del 90%, lo que quiere decir que es un rango alto en respuesta.

2. **METODOLOGÍA PARA LA SELECCIÓN DEL FUNCIONARIO YO CONTRATISTA DESTACADO EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

La Atención a la Ciudadanía es un servicio que integra la atención presencial, telefónica y virtual que permite al ciudadano acercarse a través de cualquiera de estos canales para resolver sus dudas e inquietudes, en esta metodología se evaluó la atención brindada en los canales presencial y telefónico por los funcionarios y/o contratistas, adicionalmente reconoce al mejor funcionario y/o contratistas de la Defensoría del Espacio Público -DADEP por su alto desempeño en la atención a la ciudadanía en lo concerniente a la realización de trámites, entrega de información y asesoría en temas administrativos. A partir de la metodología de selección de funcionario y/o contratista destacado en atención a la ciudadanía de la vigencia 2022, se presentan los resultados aplicados para el canal presencial en el Módulo de Atención del SuperCADE CAD y el canal telefónico (conmutador y celular).

Para el desarrollo de la presente metodología se empleó la aplicación de la Encuesta de Percepción y Satisfacción de Canal Telefónico y Presencial tomada mensualmente en el formato de encuesta 127-FORAC-26 “Encuesta de Satisfacción de la Atención Brindada por los Canales Presencial la Defensoría del Espacio Público -Dadep” y formato 123-FORAC-21 “Encuesta de percepción y satisfacción de la atención brindada por el canal telefónico Defensoría del Espacio Público-DADEP”.

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

Durante el periodo que comprende el presente informe, se continuó con la ejecución de acciones tendientes a mejorar la oportunidad, eficacia e integralidad en las respuestas dadas a la ciudadanía implementadas durante el primer semestre del año 2022, la Defensora de la ciudadanía verificaba los mecanismos de control que realizaban los integrantes del grupo de Atención a la Ciudadanía, los cuales se enuncia:

- a) **Seguimiento y monitoreo permanente:** Este seguimiento se realiza en los siguientes periodos: diario, semanal, mensual y trimestral a todas las respuestas de solicitudes ciudadanas registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá Te Escucha.
- b) **Control de calidad:** este control se realiza 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.
- c) **Difundir al interior de la Defensoría del Espacio Público los resultados del seguimiento:** divulgar el 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 verificar los errores cometidos en mesas técnicas con el ánimo de tomar los correctivos pertinentes, brindándole al requirente una atención eficaz y oportuna.
- d) **Elaborar un memorando mensual:** este dirigido a las partes misionales 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.

La Defensora de la Ciudadanía ha participado en todas las reuniones convocadas por la Oficina Asesora de Planeación de la entidad, en donde se realizó el respectivo seguimiento y evaluación del cumplimiento de los compromisos institucionales incluidos en el Plan anticorrupción y atención a la ciudadanía en su componente número 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y componente número 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

Una de las estrategias que se realizó en conjunto con el Oficina Asesora de Comunicaciones fue difundir varias veces en la página web de la entidad, los trámites y servicios ofrece el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, con la intención de facilitarle al ciudadano el acceso a los siguientes tramites:

- **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.

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.

La Defensora de la ciudadanía del DADEP al ver los resultados de las metodologías mencionadas en el numeral 2.1.4 formulo las siguientes recomendaciones:

1. Se sugirió capacitar constantemente a los funcionarios y contratista del área de atención sobre protocolo de Atención a la Ciudadanía, con el fin de retroalimentar las reglas y normas que rigen dicha función y de esta forma evitar los hallazgos encontrados por el ciudadano incognito.
2. Así mismo, para el canal telefónico el ciudadano incognito aplicando los (6) escenarios que se presentan a diario por parte de los ciudadanos, mencionó observaciones y acciones para mejorar, por consiguiente, se recomendó que para el cargo en específico se requieren una serie de aptitudes y actitudes específicas que hay que manejar a la hora de atender este canal, por lo que se debía implementar una nueva estrategia de seguimiento al canal telefónico.
3. Por lo anterior, con el apoyo de la Subdirección de Gestión Corporativa, 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 estratégico para la entidad.

- **Calificador de atención presencial.**

Juntamente con la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, 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. y/o vía virtual, 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.

4. 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 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.
5. La Defensora de la ciudadanía del DADEP, continuo con la aplicación de la estrategia “**Todos somos atención a la ciudadanía**”. La cual 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)

2.3 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.

Se sigue con la modalidad de revisión del Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información pública, este es realizado de forma mensual por el equipo de Atención a la ciudadanía y por la Defensora de la ciudadanía, trabajo que le permite identificar acciones tendientes a mejorar la oportunidad, eficacia e integralidad en las respuestas dadas a la ciudadanía.

Gracias al trabajo realizado se logró corregir un constante error en el traslado de las peticiones por competencia, disminuyendo los días para realizar dicho trámite y de esta forma cumplir con el termino establecido.

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.

La Defensora 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 acompañó a los ciudadanos en las siguientes actividades:

- ✚ Se asistió a la feria ciudadana realizada en la localidad de los Mártires, aquí se le informo a los ciudadanos que existen varios canales de atención y que los tramites también se pueden realizar de forma virtual.



- Se promuevió 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.

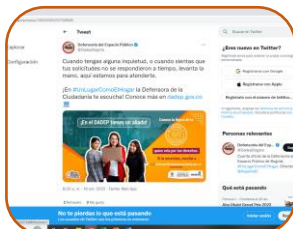


- ❖ Se diseñó juntamente con el Oficina Asesora de Comunicaciones, piezas informativas para divulgar los canales de atención y trámites y servicios de la entidad, las cuales fueron dadas a conocer a través de carteleras virtuales del DADEP y en la Red CADE.

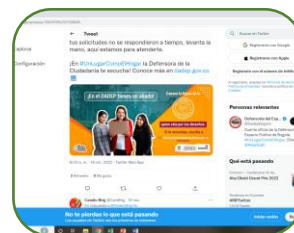
Divulgación en redes sociales Facebook y @Twitter



FB 28 / 10 / 2022

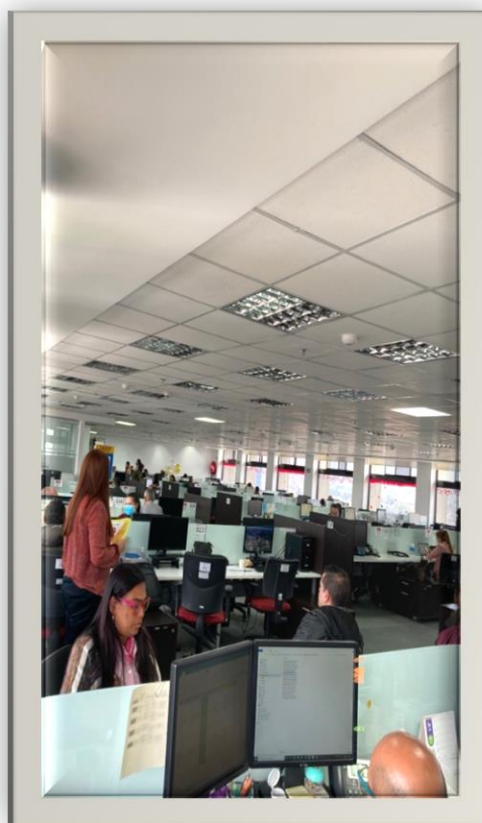
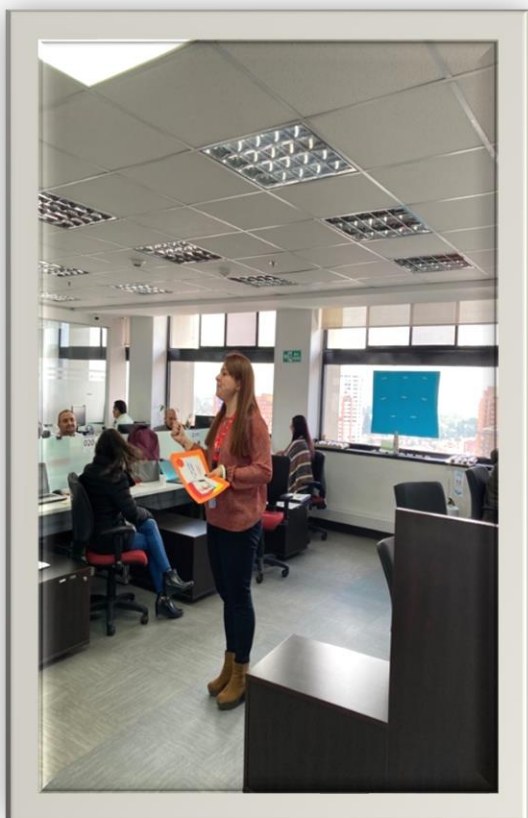


TWITTER 31 / 10 / 2022



TWITTER 18 / 10 / 2022

Adicionalmente a las piezas comunicativas anteriores, al interior Entidad se elaboró una actividad para que los funcionarios y contratistas conozcan en detalle las función que desempeña la Defensora de la ciudadanía en la Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.



- ❖ Se realizó una mesa de trabajo con los funcionarios de la línea de atención 195, transmitiéndoles cuales son los tramites y servicios que presta el DADEP para que las consultas que atienden a diario las puedan redirigir de la mejor forma y así disminuir llamadas y peticiones de competencia de otras entidades.

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.

La Defensora de la ciudadanía de la Defensoría del Espacio Público durante el segundo semestre de 2022 adelantó junto con la oficina de comunicaciones la promulgación de los múltiples canales que están dispuestos desde la entidad para la atención a la ciudadanía.

Aquí se realiza una breve descripción de los canales de atención a la ciudadanía con los que cuenta la Entidad.

❖ 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 presta 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 (conmutador y celular) 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 institucional, buscando no solo darle una nueva imagen sino de incluir accesos mucho más sencillos e intuitivos.



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.

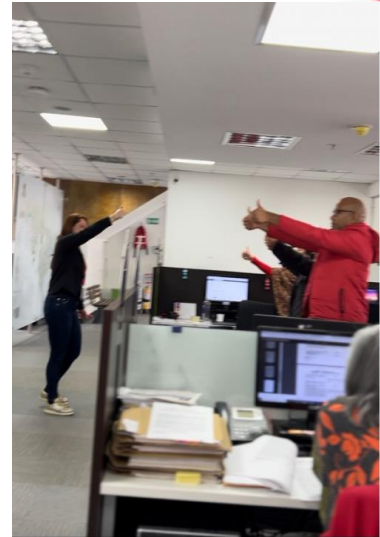
En el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público la figura la figura del Defensor de la Ciudadanía está delegada en la Asesora o Asesor de la Subdirección de Gestión Corporativa, quien tendrá la responsabilidad de realizar un trabajo arduo con el fin de mejorar la calidad del servicio, generar buenas relaciones y forjar confianza en la ciudadanía.

El informe que se realiza tiene inmerso el trabajo realizado durante el periodo de estudio, en el cual se transmite mensualmente ante la junta de directivos las mejoras y falencias de los procesos y tramites que se realizan en el DADEP que afectan directamente a la ciudadanía. Esto con el ánimo de crear las alertas y verificar el buen proceder de todos los trámites que se realizan al interior de cada área.

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 6 de las funciones 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*”.

Siguiendo la estrategia anteriormente mencionada, se trabajaron con los servidores, funcionarios y contratistas los temas más relevantes y aquella problemática que gracias al seguimiento realizado se catalogaron reincidentes en los diferentes trámites y procesos. Es así, como al final del año se logró un trabajo en conjunto para lograr resaltar el lema que identifica a esta Entidad y que los ciudadanos se sientan realmente en “Un lugar como el Hogar”.

Uno de los avances más importantes, fue capacitar sobre las funciones del Defensor al Ciudadano a todos los que hacen parte de la entidad. Con esta experiencia, se logró trabajar generando ambientes óptimos para resolver y buscar la mejor manera de solucionar las inconformidades y problemáticas presentadas por los ciudadanos.



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

Como defensora de la ciudadanía se asistió a las diferentes reuniones y convocatorias de participación ciudadana, organizadas por el IDPAC y la Veeduría Distrital, en donde se analizaron todos los escenarios en los que son agentes activos los ciudadanos y se plantearon estrategias para que desde cada Entidad se aportara a la mejora del servicio. La asistencia a los talleres y foros permitió una permeabilidad de conocimientos, pues al participar funcionarios y contratistas de diferentes roles fue más fructuoso tener diferentes ópticas y a su vez verificar como se han solucionado en cada área.

CONCLUSIONES.

Todos los empleos y cargos, requieren un mínimo de conocimientos que quizá se aprenda en instituciones o universidades, estas cuentan con un pensum de materias necesarias para el buen desarrollo y ejecución de la profesión. En el área de atención se tiene un espectro muy amplio pues aparte de los conocimientos básicos con los que debe contar la persona, se debe tener un don de servicio que es el que va a coordinar todas las situaciones fácticas que se presentan durante las jornadas.

En estos cargos se tiene un aprendizaje a diario debido a la cantidad de experiencias y situaciones que resultan de la actividad, algunas veces se experimentan todas las emociones en un mismo día desde la alegría hasta la frustración, pero más allá de esto se finaliza con una satisfacción del deber cumplido el cual logra borrar todas las situaciones incómodas. Lo interesante de este ejercicio es mirar todos los escenarios que se pueden presentar y prepararse para tomar el mejor camino en cada uno.

Dicho lo anterior, la mejor estrategia que se puede aplicar para servir a los demás es la de “ponerse en sus zapatos”, antes que ser servidores, contratistas o empleados, somos seres humanos que vivimos en sociedad. Presentamos las mismas necesidades, compartimos las mismas problemáticas y somos beneficiarios del aprovechamiento del territorio, por esto, a la hora de asumir un rol tan importante como el de ser servidores ante los ciudadanos no debemos olvidar quienes somos y donde vivimos.

Al realizar el ejercicio de Defensora de la Ciudadanía en el DADEP, se evidenció que se encontraba en ejecución una estrategia, que vienen trabajando en este año puertas adentro de la Entidad, en donde se le muestra a todos los que trabajan, sin importar el cargo, que ellos también hacen parte de este gran equipo de atención a la ciudadanía. Siempre que uno se siente identificado con un grupo logra desarrollar la actividad principal que lo define y adicionalmente asume una responsabilidad propia del mismo.

A pesar de lograr un gran avance en temas de respuestas a los ciudadanos, todavía se encuentran procesos para optimizar y lograr un mejor desempeño, todo siempre con el propósito de mejorar y tener la satisfacción plena de los ciudadanos. Como se dijo al principio del presente informe la finalidad principal es ganar la confianza de los ciudadanos en la administración para lo que se requiere la buena gestión y acompañamiento durante todo el proceso. Se seguirán implementando las acciones pertinentes para seguir en el modelo de mejoras de la Entidad.

NATALIA ZAMUDIO ZAMUDIO

Defensora de la Ciudadanía

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