



FORMATO DE DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS INSTITUCIONALES

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

Datos Generales de la buena práctica

Nombre de la buena práctica	Estrategia "Todos Somos Atención a la Ciudadanía"
Tipo de innovación	<input type="checkbox"/> Disruptiva (nuevo producto o servicio) <input checked="" type="checkbox"/> Incremental (mejora sobre productos o servicios ya existentes)
Descripción de la buena práctica	<p>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 -PPDSC, 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." (DAFP; 2020; p.3) Donde a través de cinco (5) líneas estratégicas se articula las estrategias de operativización en innovación, coordinación interinstitucional, medición y control, fortalecimiento canales de atención y el talento humano.</p> <p>De esta manera, propiciando, 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 busque la mejora la prestación de los servicios.</p>
Autor(es)	<p>Etapas de ideación y prototipado: Isaías Sánchez Rivera</p> <p>Etapas de implementación y ejecución: Liliana Aguilar Puentes, Paula Alejandra Martínez Calderón, Claudia Patricia Quintero Cáceres, Cristhian Camilo Montaña Hernández, Olga Lucía Mesa Moreno, Albeiro Escobar Ocampo</p>
Correo(s) electrónico(s) del autor(es)	lpuentes@dadep.gov.co , pmartinez@dadep.gov.co , cpquintero@dadep.gov.co , cmontana@dadep.gov.co , olmesa@dadep.gov.co , aescobar@dadep.gov.co
Proceso(s) involucrado(s)	Atención a la Ciudadanía
Fecha de inicio	01/06/2021
Fecha de finalización (si aplica)	En curso de ejecución
¿La buena práctica se formuló con otra entidad u organización?	<input type="checkbox"/> Si ¿cuál? _____ <input checked="" type="checkbox"/> No
Impacto	
Estado de la implementación	<input type="checkbox"/> Ideación <input type="checkbox"/> Prototipado <input type="checkbox"/> Implementación <input checked="" type="checkbox"/> Ejecución <input type="checkbox"/> Finalizada
Descripción de los resultados y/o contribución de la buena práctica	<ul style="list-style-type: none"> Innovación en la generación de herramientas tecnológicas, a partir de la aplicación como agendamiento de citas virtual (servicio especializado para resolver las inquietudes y acercar a los servidores del DADEP hacia la ciudadanía), calificador de servicios (aplicación encuesta de percepción y satisfacción con los servicios brindados en la Entidad), Chat Bot Alameda (interacción oportuna las 24 horas). Mejora de la cultura de servicio en la Entidad, propiciando el acercamiento del ciudadano a través de una atención efectiva, eficiente y de calidad, con el fin de



FORMATO DE DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS INSTITUCIONALES

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO: **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN**

	<p>garantizar que el servicio que se presta desde del DADEP a la ciudadanía responda a sus necesidades y expectativas.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se intensificó el control y seguimiento por parte de atención a la ciudadanía en la oportunidad y calidad en las respuestas ciudadanas registradas en el Sistema Bogotá te escucha, logrando cero peticiones vencidas, mejorando el índice de cumplimiento de calidad y oportunidad en las respuestas.• Se adelantó la capacitación y cualificación de los servidores públicos en atención al servicio, lenguaje claro, política pública de servicio a la ciudadanía.• Fortalecimiento de los canales de atención ciudadana mediante infraestructura suficiente y adecuada.• Coordinación interinstitucional sobre el manejo, intervención dirigida a funcionarios el Distrito Capital: Centro de relevo anclado en la página.
¿Está practica es replicable en otra entidad u organización?	<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
Beneficiarios de la buena práctica	<input checked="" type="checkbox"/> Grupos de valor internos <input checked="" type="checkbox"/> Grupos de valor externos
¿La buena práctica contó con participación ciudadana en alguna de sus etapas?	<input type="checkbox"/> Si, en la ideación <input type="checkbox"/> Si, en el prototipado <input type="checkbox"/> Si, en la implementación <input type="checkbox"/> Si, en la ejecución <input checked="" type="checkbox"/> Si, otra etapa ejecución <input type="checkbox"/> No
Divulgación	
¿La buena práctica se encuentra documentada?	<input checked="" type="checkbox"/> Si ¿dónde? https://www.dadep.gov.co/sites/default/files/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/2022-08/estrategiaatencionalaciudadaniaversioncorta.pdf <input type="checkbox"/> No
¿La buena práctica se ha divulgado?	<input checked="" type="checkbox"/> Si ¿dónde? Encuentro Distrital de intercambio de experiencias, buenas prácticas y lecciones aprendidas en los procesos de gestión de la participación y el control social en el Distrito de la Veeduría Distrital. Red interinstitucional para promover la participación y control social con servidores/as y colaboradores/as del Distrito el día martes 27 de junio de 2023 <input type="checkbox"/> No
Datos de la persona que reporta la buena práctica	
Nombres y apellidos	Paula Alejandra Martínez Calderón
Cargo	Profesional Universitario 219-18
Subdirección/Oficina/Área	Subdirección de Gestión Corporativa – Equipo de Atención a la Ciudadanía
Correo electrónico	pmartinez@dadep.gov.co



BOGOTÁ

Departamento Administrativo de la
Defensoría del Espacio Público



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

¡Todos Somos Atención a la Ciudadanía!

Estrategia Institucional

Versión 2.0



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA
DEFENSORÍA DEL
ESPACIO PÚBLICO





¡ TODOS SOMOS
Atención a la Ciudadanía

Garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la atención de sus requerimientos de los trámites y servicios de la Entidad.



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



OPERATIVIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA

➤ Línea Estratégica #01

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

➤ Línea Estratégica #02

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

➤ Línea Estratégica #03

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



➤ Línea Estratégica #04

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

➤ Línea Estratégica #05

Fortalecimiento del talento humano mediante el desarrollo y la implementación de estrategias de comunicación y cualificación permanentes, orientadas a la prestación del servicio a la ciudadanía y al reconocimiento de sus derechos.

Principales Logros de la Estrategia



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



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

¿TIENES UNA INQUIETUD O DUDA RELACIONADA CON NUESTROS TRÁMITES Y SERVICIOS?

¡Te presentamos el **AGENDAMIENTO DE CITAS VIRTUALES!**

UNA OPCIÓN QUE BUSCA AGILIZAR LA RESPUESTA A TUS INQUIETUDES.

Accede a esta opción desde **dadep.gov.co**

TODOS SOMOS
Atención a la Ciudadanía

#UN LUGAR COMO EL HOGAR

DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO BOGOTÁ

¡La ciudadanía es nuestra **prioridad!**

TENEMOS A DISPOSICIÓN **EL CALIFICADOR DE SERVICIOS** PARA QUE LA CIUDADANÍA NOS DE SU PERCEPCIÓN RESPECTO A LA ATENCIÓN RECIBIDA.

¡Calificanos!

TODOS SOMOS
Atención a la Ciudadanía

DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO BOGOTÁ

ALAMEDA

IMPLEMENTACIÓN HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

-  Calificador de servicios en la atención de nuestros servicios
-  Chat-Bot Alameda
-  Agendamiento de citas Online

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



MEJORÓ LA CULTURA DE SERVICIO EN LA ENTIDAD



- Propiciar el acercamiento del ciudadano a través de una atención efectiva, eficiente y de calidad, con el fin de garantizar que el servicio que se presta desde el DADEP a la ciudadanía, responda a sus necesidades y expectativas.

MEJORÓ EL ACCESO A LOS CANALES DE ATENCIÓN



- Rediseño página Web creando en micrositio de atención a la ciudadanía.
- Implementaron nuevos protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana.

INTEROPERABILIDAD VUC - ORFEO



- Se adelantó la interoperabilidad entre los trámites que son radicado a través de la Ventanilla Única de la Construcción –VUC y el Sistema de Gestión Documental –ORFEO a fin de evitar duplicidad de radicación y seguimiento de los trámites gestionados por los ciudadanos, grupos de valor de la Entidad.

¡ME PONGO EN TU LUGAR!

¡HAGAMOS MEMORABLE LA ATENCIÓN!

¿CÓMO? RESPONDIENDO A TIEMPO LAS NECESIDADES CIUDADANAS

TODOS SOMOS

Atención a la Ciudadanía

UN LUGAR COMO EL HOGAR

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO BOGOTÁ



UN LUGAR COMO EL HOGAR

¿CÓMO TE GUSTARÍA QUE TE TRATARAN SI TIENES UNA INQUIETUD?

Dale a la ciudadanía el trato que quisieras recibir.

TODOS SOMOS

Atención a la Ciudadanía

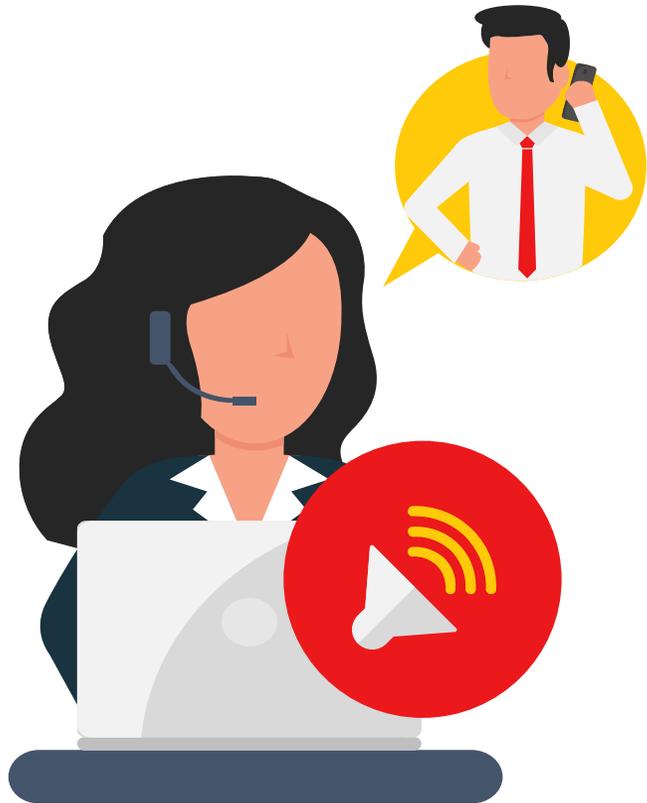
EMPATIA
RESPECTO
DILIGENCIA
HONESTIDAD
AMABILIDAD
CORTESÍA
PUNTUALIDAD
JUSTICIA
HUMILDAZ
PACIENCIA
BONDAD
SOLIDARIDAD
TOLERANCIA
LEALTAD
RESPUESTO

¡ME PONGO EN TU LUGAR!

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO BOGOTÁ



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



CENTRO DE RELEVO



Propiciar el acercamiento del ciudadano a través de una atención efectiva, eficiente y de calidad, con el fin de garantizar que el servicio que se presta desde el DADEP a la ciudadanía, responda a sus necesidades y expectativas.

CAPACITACIÓN Y CUALIFICACIÓN



- Capacitaciones internas y con apoyo externo a los funcionarios y colaboradores de la Entidad.
- Capacitaciones internas y retroalimentación de las observaciones.

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



CAPACITACIÓN Y CUALIFICACIÓN



- Capacitaciones internas y con apoyo externo a los funcionarios y colaboradores de la Entidad frente a gestión de peticiones, atención al ciudadano, mejora de calidad en las respuestas, atención de población, manejo del sistema Bogotá Te Escucha, lenguaje claro y relacionamiento a la ciudadanía.
- Implementación de la Guía de Seguimiento a la Calidad de las Respuestas.

MEDICIÓN DEL SERVICIO



- La apreciación de los usuarios es la base que permite identificar las principales oportunidades de mejora y obtener retroalimentación sobre el desempeño institucional en torno al servicio al ciudadano.

EMISIÓN DE ESTADÍSTICAS ACTUALIZADAS



- Frente a las atenciones efectuadas, se estandarizó instrumentos como el Dashboard y el Boletín Mensual con el comportamiento de cada uno de los canales y atenciones.
- Alertas diarias y semanales preventivas
- Seguimiento en tiempo real de las peticiones ciudadanas y su estado

CENTRO DE RELEVO



- Propiciar el acercamiento del ciudadano a través de una atención efectiva, eficiente y de calidad, con el fin de garantizar que el servicio que se presta desde el DADEP a la ciudadanía, responda a sus necesidades y expectativas.



UN LUGAR COMO EL HOGAR

YO SOY Atención a la Ciudadanía

cuando recibo un mensaje a través de redes sociales y lo respondo con cordialidad dando el trámite correspondiente.

TODOS SOMOS Atención a la Ciudadanía

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO BOGOTÁ

SI NECESITARAS GESTIONAR UN TRÁMITE O SERVICIO CON UNA ENTIDAD, ¿QUÉ RESPUESTA ESPERARÍAS QUE TE DIERAN?

Dale a la ciudadanía el trato que quisieras recibir.

TODOS SOMOS Atención a la Ciudadanía

¡ME PONGO EN TU LUGAR!

PAZ
RESPECTO
DILIGENCIA
HONESTIDAD
AMABILIDAD
CORDIALIDAD
PUNTUALIDAD
JUSTICIA
HUMILDAD
PACIENCIA
BONDAD
SOLIDARIDAD
TOLERANCIA

UN LUGAR COMO EL HOGAR

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO BOGOTÁ

UN LUGAR COMO EL HOGAR

TODOS SOMOS Atención a la Ciudadanía

cuando, desde nuestra competencia, entendemos que trabajamos para nuestra amada ciudad y sus habitantes.

TODOS SOMOS Atención a la Ciudadanía

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO BOGOTÁ



Lecciones Aprendidas



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA
DEFENSORÍA DEL
ESPACIO PÚBLICO



¿Qué **lecciones aprendidas** nos deja la **Estrategia**?



La generación de estadísticas fáciles, entendibles y puntuales permite la toma de decisiones oportuna.



Medir la satisfacción ciudadana (*Experiencia del Ciudadano*) permite retroalimentar las oportunidades de mejora.



Apoyo de la tecnología en la mejora de las experiencias ciudadanas, tales como agendamiento de citas o la interoperabilidad de los sistemas: Permite ubicar al funcionario y/o colaborador en los zapatos del ciudadano (**Empatía**)



La retroalimentación constante de los Equipos de Trabajo y asertividad en las observaciones es la clave para engranar un trabajo articulado entre las dependencias.



Retos y Desafíos



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA
DEFENSORÍA DEL
ESPACIO PÚBLICO



¿Qué retos y desafíos nos enfrentamos?



Los fenómenos de espacio público, no son estáticos: **Son cambiantes.** Dependemos de diferentes Entidades en la articulación de estos fenómenos.



La alta rotación del personal de las Entidades, hace perder conocimiento, pérdida de transferencia de información y capital humano.



La incorporación de cambios a prácticas que los funcionarios y colaboradores consideraban normales. Lo que buscar es activar el **Gen Ciudadano** en los **funcionarios y colaboradores del DADEP** para formar así, mejores servidores públicos

Muchas Gracias



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA
DEFENSORÍA DEL
ESPACIO PÚBLICO





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

