



## Acciones para la continuidad de la Atención a la ciudadanía



Proceso Estratégico  
Atención a la Ciudadanía

## Tabla de Contenido

1.	Introducción .....	3
2.	Elementos Estratégicos .....	3
3.	Generalidades de la Estrategia.....	4
3.1	Diagnóstico.....	4
3.2	Formulación.....	6
3.2.1	De la ventanilla hacia adentro.....	7
3.2.2	De la Ventanilla hacia afuera.....	7
3.3	Objetivos .....	8
3.4	Alcance de las actividades para la continuidad.....	8
3.5	La línea estratégica.....	9
3.6	Recursos .....	9
3.7	Responsables del cumplimiento y seguimiento.....	10
4.	Conjunto de actividades para la continuidad.....	11
5.	Modelo para comprobar el cumplimiento de las acciones de continuidad.....	22
5.1	Lista de verificación para la continuidad.....	22
6.	Normatividad.....	24

## 1. Introducción

La mejora continua en la atención a la ciudadanía, ha llevado a la Subdirección Administrativa, Financiera de Control Disciplinario del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP; a proponer diferentes acciones integrales para garantizar de forma ágil y sencilla; la continuidad en la atención y facilitar la relación de la ciudadanía con el quehacer institucional de la entidad y gestionar de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios; para ello cuenta con la alternativa de habilitar, el uso de canales electrónicos, en el evento que los mecanismos presenciales lleguen a estar restringidos producto de eventualidades de diversas categorías y diferentes niveles de impacto.

Para la Entidad, anteriormente las amenazas estaban ciertamente asociadas principalmente a contingencias de carácter natural y tecnológico, pero en la actualidad, las amenazas pueden tener su origen en diferentes escenarios como es el terrorismo, paros a nivel nacional y emergencias sanitarias y por ello, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP ha decidido implementar un conjunto de acciones en el marco de la estrategia “*todos somos atención a la ciudadanía*”, con el fin de garantizar la continuidad de la atención a la ciudadanía.

En criterio del DADEP, los eventos que pueden afectar la atención a la ciudadanía son cada vez más dinámicos y para ello frente a una situación de emergencia se adoptarán acciones que garanticen mantener el servicio a la ciudadanía de una manera ágil y simplificada; de modo que el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP pueda mitigar los efectos negativos que la emergencia pueda traer y así continuar garantizando los derechos de la ciudadanía.

En este documento se identifican las actividades que el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP realizará para mantener la atención a la ciudadanía. Igualmente, se identifican los canales alternativos de atención a la ciudadanía teniendo en cuenta que durante las emergencias se restringirán las grandes aglomeraciones, los eventos como son las ferias de servicio a la ciudadanía y las reuniones masivas.

Finalmente, se indica en este documento que, el conjunto de acciones diseñadas para la continuidad de la atención a la ciudadanía en el DADEP, están delineadas de tal suerte que luego de solventado el incidente y con las actividades aún en marcha, es posible iniciar la armonización con las diferentes acciones para recuperar la normalidad en la atención a la ciudadanía.

## 2. Elementos Estratégicos

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.

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.

### 3. Generalidades de la Estrategia

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.

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.

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.

#### 3.1 Diagnóstico

El punto de partida del diseño del conjunto de actividades para la continuidad de la atención a la ciudadanía en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, fue la definición de los escenarios de interrupción, las amenazas que los pudieran generar y las diferentes alternativas operativas para enfrentar una posible materialización. En la siguiente tabla se visualiza la información referente:

**Tabla 1**  
**Escenarios de interrupción y amenazas de la atención a la ciudadanía**

	<b>Infraestructura No Disponible</b>	<b>TI No Disponible</b>	<b>Recurso Humano No Disponible</b>
<b>AMENAZAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incendio, inundación, actos de violencia, terremoto.</li> <li>• Cierre Parcial.</li> <li>• Emergencia sanitaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falla Eléctrica.</li> <li>• Incendio.</li> <li>• Inundación.</li> <li>• Terremoto.</li> <li>• Falla tecnológica en: Comunicaciones, Hardware, Software, Bases de Datos.</li> <li>• Error Humano.</li> <li>• Hurto o Robo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emergencia sanitaria.</li> <li>• Intoxicación Colectiva.</li> <li>• Indisposición de Colaboradores (Ausencia, retiro o muerte).</li> </ul>

**Tabla 2**  
**Alternativas operativas para la continuidad de la atención a la ciudadanía**

	<b>Infraestructura No Disponible</b>	<b>TI No Disponible</b>	<b>Recurso Humano No Disponible</b>
<b>ALTERNATIVAS OPERATIVAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo a distancia.</li> <li>• Acuerdo con otras entidades del distrito capital.</li> <li>• Respaldo entre áreas de la entidad.</li> <li>• Centro de Trabajo Alterno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia DRP (Plan de recuperación de desastres)</li> <li>• Respaldo de la información clave del proceso (Backup)</li> <li>• Medios Alternos para el servicio de comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación</li> <li>• Rotación</li> <li>• Documentación de procedimientos</li> </ul>

Para complementar el diagnóstico, en la siguiente tabla se presenta la relación de alternativas operacionales con las que cuenta el área de atención a la ciudadanía de la Subdirección Administrativa, Financiera de Control Disciplinario del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP, para recuperar la funcionalidad de la atención a la ciudadanía en términos de la ausencia de alguno(s) de sus recursos claves; este grupo de actividades puede permitir la continuidad en la atención a los requerimientos de los ciudadanos de forma ágil y sencilla, después de un evento de interrupción:

**Tabla 3**  
**Escenarios de Interrupción, Amenazas y Alternativas Operativas**  
**Continuidad de la atención a la ciudadanía**

ESCENARIO DE INTERRUPCIÓN	AMENAZAS	ALTERNATIVAS OPERATIVAS
<b>No disponibilidad de colaboradores del proceso de atención a la ciudadanía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emergencia sanitaria.</li> <li>• Intoxicación Colectiva.</li> <li>• Indisposición de Colaboradores (Ausencia, retiro o muerte).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación.</li> <li>• Rotación.</li> <li>• Documentación de procedimientos.</li> </ul>
<b>No disponibilidad de la infraestructura física de atención a la ciudadanía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incendio.</li> <li>• Inundación.</li> <li>• Actos de Violencia.</li> <li>• Sismo o Terremoto.</li> <li>• Asonadas.</li> <li>• Fugas de gas.</li> <li>• Explosión.</li> <li>• Emergencia sanitaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teletrabajo o home work.</li> <li>• Acuerdo con otras entidades del distrito capital.</li> <li>• Respaldo entre áreas de la entidad.</li> <li>• Centro de Trabajo Alterno.</li> </ul>
<b>No disponibilidad de servicios tecnológicos en atención a la ciudadanía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falla Eléctrica.</li> <li>• Incendio.</li> <li>• Inundación.</li> <li>• Sismo o Terremoto.</li> <li>• Fallas tecnológicas en: Comunicaciones, Hardware, Software, Bases de Datos</li> <li>• Error Humano.</li> <li>• Hurto o Robo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia DRP (Plan de recuperación de desastres)</li> <li>• Respaldo de la información clave del proceso (Back Up).</li> <li>• Medios alternos para el servicio de Comunicación.</li> </ul>

## 3.2 Formulación

En el presente texto, se establecen premisas y lineamientos a seguir en un evento de interrupción, con el fin de continuar con la relación de la ciudadanía con el quehacer institucional de la entidad y gestionar de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios, así como la atención a los requerimientos que son presentados por la ciudadanía.

Todas las acciones aquí señaladas, buscan fortalecer la capacidad de respuesta del área de atención a la ciudadanía de la subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario del DADEP, ante eventos o situaciones de emergencia, de tal manera que se garantice la continuidad de la atención efectiva de

todas las peticiones, trámites y servicios, así como la atención a los requerimientos que son presentados por la ciudadanía.

El conjunto de actividades para la continuidad de la atención a la ciudadanía en el DADEP, metodológicamente ha sido organizado en las dos áreas de intervención determinadas en la política de gestión y desempeño institucional de servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG: elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera, y que fue adoptado en el distrito capital mediante el decreto distrital 591 del 16 de octubre de 2018, el cual fue derogado por el decreto distrital 807 del 24 de diciembre de 2019.

### 3.2.1 De la ventanilla hacia adentro

Al hablar de la ventanilla hacia adentro, se hace referencia a la necesidad de intervenir a aquellas actividades, procesos, cultura y acuerdos internos disponibles en la Defensoría del Espacio Público, los cuales son necesarios para que la entidad no interrumpa la atención a la ciudadanía.

Los componentes de esta área son:

- **Arreglos institucionales:** Este componente da cuenta de las acciones que ejecutará la Defensoría del Espacio Público para la continuidad de la atención a la ciudadanía, en aplicación de la política de servicio a la ciudadanía, acciones que estarán respaldadas por la alta dirección, al igual que por la estructura organizacional formal y transversal para la gestión de la atención a la ciudadanía, la formulación de planes de acción y la asignación de recursos.
- **Procesos y procedimientos:** Este componente comprende las acciones dirigidas a actualizar el proceso de atención a la ciudadanía y los procedimientos de cara a la ciudadanía, documentación y racionalización de trámites y servicios, atención oportuna de las peticiones que presenta la ciudadanía y, en general, la existencia y la implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio, a pesar de haberse presentando una situación de emergencia.
- **Talento humano:** Todos los servidores públicos de la entidad, con independencia del área en que desempeñen sus funciones, generan un impacto en la ciudadanía, lo cual hace aún más relevante cada uno de los roles misionales, estratégicos o de apoyo de la Defensoría del Espacio Público.

En tal sentido, la gestión del talento humano se constituye en un componente fundamental para la continuidad de la atención a la ciudadanía, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos, dando oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos.

### 3.2.2 De la Ventanilla hacia afuera

En cuanto a la ventanilla hacia afuera, se abordará la gestión y el fortalecimiento para la continuidad de la atención a la ciudadanía a través de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar

con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. Se identificarán un conjunto de acciones que permitirán la integración de espacios de interacción, para ofrecer información y facilitar la relación de la ciudadanía con el quehacer institucional de la entidad y gestionar de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios.

En esta sección se plantearán alternativas viables para que, en la Defensoría del Espacio Público en una situación de contingencia, se adapte su esquema de atención a la ciudadanía, en sus canales y medios de atención presencial, telefónico y virtual; para responder a las características y preferencias de la población objetivo.

Igualmente se determinará la manera como los protocolos de atención, dependencias responsables de la gestión, y los procedimientos adoptados, bajo una situación de emergencia, pueden establecerse como una sola red interna para la prestación de servicios por los diferentes canales, de tal suerte que la entidad esté en la posibilidad de garantizar que la información que se transmite a través de todos los canales de atención sea homogénea, oportuna, objetiva, veraz, completa, actualizada, accesible y motivada.

### 3.3 Objetivos

El objetivo del presente documento es el de formular un conjunto de actividades para la continuidad de la atención a la ciudadanía en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP; en caso de una contingencia.

Para lo anterior, se requerirá:

1. Establecer orientaciones, recomendaciones y alternativas para que el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP continúen desarrollando sus acciones de atención a la ciudadanía.
2. Crear las condiciones adecuadas que garanticen la atención oportuna a la ciudadanía fortaleciendo los lazos de confianza entre la entidad y la ciudadanía.
3. Orientar a los responsables de liderar la atención a la ciudadanía de la entidad, para que hagan uso del grupo de acciones diseñadas para garantizar la continuidad, teniendo presente que las mismas buscan facilitar a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos en materia de acceso a trámites y permiten al DADEP la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía.

### 3.4 Alcance de las actividades para la continuidad

El conjunto de acciones para la continuidad de la atención a la ciudadanía inicia con la identificación, socialización y aprobación de los escenarios de emergencia para los cuales la Entidad definirá, actividades, responsables y recursos en caso de materialización de la situación de emergencia, continúa con la evaluación de impacto a la atención a la ciudadanía para establecer orden de recuperación de las actividades afectadas, sigue con la ejecución de pruebas y simulacros de las actividades de respuesta



planificadas y termina con la evaluación de los resultados de las pruebas y formulación de acciones de mejoramiento para la continuidad de la atención a la ciudadanía.

### 3.5 La línea estratégica

En el marco de la estrategia “**todos somos atención a la ciudadanía**”, se cuenta con la línea estratégica #4; la cual agrupa acciones y/o actividades que serán adoptadas como mecanismo para la recuperación y continuidad de la atención a la ciudadanía del DADEP frente a un desastre o una interrupción mayor, y mantener en niveles aceptables la atención a la ciudadanía de la Entidad durante eventos que impidan de manera significativa este servicio.

El diseño del conjunto de actividades para la continuidad de la atención a la ciudadanía en el DADEP se desarrolla con base en las posibles interrupciones operativas y a partir de ellas se referencian las acciones a seguir en caso de que las mismas se presenten. Como se indicó en el numeral **3.1 diagnóstico**, éstas pueden ser unificadas en los siguientes escenarios.

- **Ausencia de personal:** Se presenta cuando el grupo de funcionarios y/o contratistas que ejecutan las actividades en el área de atención a la ciudadanía no pueden asistir a trabajar para desarrollar las actividades propias de sus cargos o contratos.
- **No acceso al sitio normal de trabajo:** Se presenta cuando el personal de atención a la ciudadanía no puede acceder a su lugar de trabajo por alguna indisponibilidad del sitio como son: desastre natural, enfermedad contagiosa, actividad terrorista, problemas de transporte, huelgas, entre otros. En este caso y con el ánimo de no interrumpir la atención a la ciudadanía se contará con la alternativa de trabajo en casa o trabajo a distancia.
- **Caída de los sistemas tecnológicos:** Se presenta cuando el hardware y/o software presenta falla(s) o cuando haya interrupción prolongada de las comunicaciones, ocasionados por datos corruptos, fallos de componentes, falla de aplicaciones, error humano, entre otros.

### 3.6 Recursos

Para cumplir con esta responsabilidad la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario cuenta con un área destinada a la atención de la ciudadanía y cuyo propósito principal es el de tramitar oportunamente las solicitudes de los clientes y usuarios, velando por la prestación de un buen servicio y procurando siempre la satisfacción de los grupos de interés de la entidad.

Adicional a lo anterior, en el Plan Anual de Adquisiciones se incluyen líneas mediante las cuales se contratan personas que apoyan el funcionamiento del equipo de trabajo dedicado en la entidad al servicio a la ciudadanía.

Dentro de las principales actividades y/o trámites administrativos que adelanta este grupo se encuentran los siguientes:

- Atención a la ciudadanía a través de los canales: Presencial, telefónico y virtual (chat, email y redes)
- Velar por la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC. Para ello, se ha fortalecido la comunicación con el ciudadano, mediante la implementación del lenguaje claro en los documentos y la accesibilidad a la información para personas con discapacidad, (centro de relevo y capacitaciones).
- Actualización de trámites y servicios ofertados por la entidad

### 3.7 Responsables del cumplimiento y seguimiento

En el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público se estableció mediante la resolución 090 del 05 de abril de 2021 el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad, esta instancia es donde se discuten en la entidad todos los temas referentes a las políticas de desarrollo administrativo y demás componentes del modelo integrado de planeación y gestión MIPG.

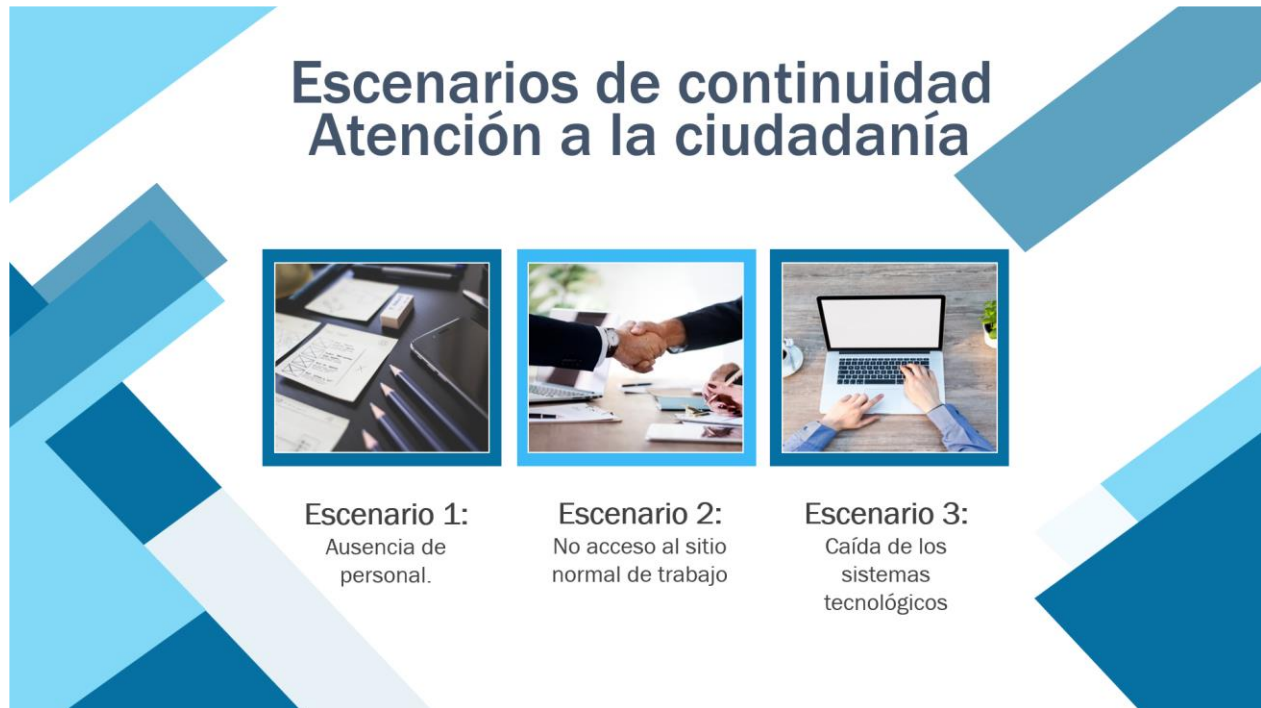
En el artículo tercero de la citada resolución, bajo el título de responsables del Sistema Integrado de Gestión Distrital, en su numeral 7 se determina específicamente frente a la política de servicio al ciudadano lo siguiente:

*7. Las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público –DADEP, serán lideradas por las siguientes dependencias, sin detrimento de la participación de las demás involucradas en la implementación de cada uno de los requerimientos (...)*

<i>Dimensión MIPG</i>	<i>Políticas de Gestión y Desempeño Institucional</i>	<i>Proceso que desarrolla la política</i>	<i>Dependencia líder de la implementación de la Política</i>
<i>Gestión con Valores para Resultados</i>	<i>Servicio al Ciudadano</i>	<i>Atención a la ciudadanía</i>	<i>Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario</i>

## 4. Conjunto de actividades para la continuidad

Con el fin de adoptar un enfoque ordenado y metodológico para el manejo de los incidentes que puede afectar la continuidad de la atención a la ciudadanía en el DADEP, se han definido 3 escenarios que permiten agrupar los riesgos de interrupción de la atención a la ciudadanía desde la entidad, los cuales han sido citados en este mismo documento en el numeral **3.5 La línea estratégica**.



Con el fin de afrontar los escenarios definidos por la Entidad para la continuidad de la atención a la ciudadanía, se adoptan las siguientes acciones para cada escenario identificado.

## Escenario 1: Ausencia de personal

Líder de respuesta: **Profesional universitario de atención a la ciudadanía.**

Equipo de respuesta: **Equipo de atención a la ciudadanía**

### Fase 1: Detección de incidente que puede afectar la atención a la ciudadanía

#### Identificación de alertas

1. A través de la monitorización de riesgos y alertas del sistema de gestión de seguridad y salud en trabajo, los reportes oficiales entidades y organizaciones de la salud, el área de Talento Humano se entera de brotes epidemiológicos a nivel Colombia o el continente.
2. Se evidencia que el grupo de funcionarios y/o contratistas que ejecutan las actividades en el área de atención a la ciudadanía no pueden asistir a trabajar para desarrollar las actividades propias de sus cargos o contratos, debido a una Intoxicación Colectiva, indisposición general del personal, situación respaldada por reportes dados por la Empresa prestadora de Salud - EPS y/o Administradora de Riesgos Laborales - ARL

#### Confirmación

1. La información sobre la evolución y recomendaciones para la prevención de brotes epidemiológicos de diferente naturaleza se consulta con la Administradora de Riesgos Laborales - ARL, quienes generan recomendaciones a la Entidad, que son aplicables al área de atención a la ciudadanía.
2. El área de talento humano utiliza la información generada por la ARL y la información oficial del Ministerio de Salud, para alertar a la subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario – área de atención a la ciudadanía, sobre el nivel de alerta en Bogotá y otras ciudades del país.
3. La información sobre niveles de alerta, medidas de mitigación y acciones que determine el gobierno nacional son evaluadas por la subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario para tomar la decisión de activar el trabajo remoto y otras medidas que determine la rama ejecutiva.

### Fase 2: Activación de las acciones de continuidad de atención a la ciudadanía

1. Seguir el protocolo de salud que defina el Ministerio de Salud y la Protección social.
2. El profesional universitario responsable del área de talento humano se comunica con área de comunicaciones para publicar en el sitio web institucional, video pantallas, redes sociales de la Entidad e instalaciones de la Entidad, mensaje comunicando a todos los grupos de valor indicando las medidas adoptadas por la Entidad para la atención al público en caso de epidemia o pandemia.

## Escenario 1: Ausencia de personal

Líder de respuesta: **Profesional universitario de atención a la ciudadanía.**

Equipo de respuesta: **Equipo de atención a la ciudadanía**

3. El profesional universitario responsable del área de talento humano siguiendo instrucciones de la subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario inicia la coordinación de los protocolos de trabajo remoto para el área de atención a la ciudadanía.
4. La subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario a través área de talento humano remite correo electrónico al responsable del área de atención a la ciudadanía para que coordine internamente con su equipo de trabajo la recolección de necesidades sobre traslado de equipos para permitir el trabajo remoto, la activación de conexiones remotas para acceso a la información institucional por red privada virtual
5. El profesional universitario responsable del área de atención a la ciudadanía coordina con su equipo de trabajo, el cargue de información vital o esencial para el trabajo remoto en los servicios de nube (office 365 / OneDrive), y confirma con los servidores y contratistas de su dependencia, el cargue de información vital para iniciar el trabajo remoto. De acuerdo con las instrucciones que se impartan en la entidad, el día y hora definidos por la Entidad, el profesional universitario responsable del área de atención a la ciudadanía imparte instrucciones para la activación del trabajo en casa utilizando las herramientas colaborativas TEAMS, Correo electrónico, grupo de mensajería instantánea a partir del día y hora definidos la entidad aplica sus protocolos de trabajo remoto.
6. Una vez se ha activado la modalidad de trabajo remoto para el área de atención a la ciudadanía, el profesional universitario responsable del área de talento humano genera un informe para la subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario sobre los resultados del inicio de la contingencia por Pandemia/Epidemia.
7. Servidores y contratistas del área de atención a la ciudadanía realizan sus actividades asignadas en modalidad de trabajo remoto hasta que el profesional universitario responsable del área de atención a la ciudadanía notifique el retorno a la sede normal de trabajo.
8. El trabajo remoto debe mantenerse hasta que se reciba comunicación formal de la subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario indicando que se iniciará el retorno a trabajo dentro de la sede de la Entidad.

### Fase 3: Actividad de operación alterna

1. Durante la activación del trabajo remoto los servidores públicos y contratistas vinculados con el área de atención a la ciudadanía continúan realizando sus labores desde sus casas de acuerdo con las instrucciones que para tal fin impartan que el profesional universitario

## Escenario 1: Ausencia de personal

Líder de respuesta: **Profesional universitario de atención a la ciudadanía.**

Equipo de respuesta: **Equipo de atención a la ciudadanía**

responsable del área de atención a la ciudadanía, que también es el supervisor de los contratos de prestación de servicios existente en el área.

2. Durante la ejecución de labores en la modalidad de trabajo remoto las siguientes actividades pueden llegar a ser actividades por subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario:

- Realizar capacitación virtual mediante infografías, videos, mensajes o charlas virtuales a todos los servidores y trabajadores del área de atención a la ciudadanía sobre prevención de las enfermedades que generaron la alerta de pandemia.
- Definir medidas que eviten la exposición de servidores y contratistas del área de atención a la ciudadanía como flexibilización de turnos y horarios de trabajo.
- Reporte de casos sospechosos del área de atención a la ciudadanía por contagio de la Epidemia/ Pandemia ante la ARL y la EPS.
- Establecer canales de comunicación para mantener informados a los servidores y contratistas del área de atención a la ciudadanía sobre medidas de prevención sobre la prevención, propagación y atención de la enfermedad.
- Determinar en conjunto con al ARL los mecanismos para proveer a los servidores del área de atención a la ciudadanía los elementos de protección personal en caso de que sean estos requeridos.
- Todos los servidores y contratistas del área de atención a la ciudadanía deberán acatar las instrucciones determinen las autoridades en materia de salud para su cuidado personal.

### Fase 4: Resolución del incidente

1. La subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario continuamente monitorizan las instrucciones del gobierno nacional como respuesta a la epidemia / pandemia.
2. Cuando las autoridades en materia de salud así lo indiquen y siguiendo los protocolos de bioseguridad que para tal fin se definan, la subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario determina las condiciones de reactivación del trabajo en la sede de atención a la ciudadanía.
3. La subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario define si se debe autorizar el reinicio de operaciones en la sede de atención a la ciudadanía. En caso de autorizar el

## Escenario 1: Ausencia de personal

Líder de respuesta: **Profesional universitario de atención a la ciudadanía.**

Equipo de respuesta: **Equipo de atención a la ciudadanía**

reingreso a la sede de atención a la ciudadanía se comunica la decisión mediante los canales oficiales establecidos.

4. El profesional universitario responsable del área de talento humano coordina con el área de comunicaciones la transmisión del mensaje de retorno a la sede principal a través de correo electrónico y comunicaciones en el sitio web institucional.
5. El área comunicaciones siguiendo la política de comunicaciones institucional informa a los grupos de valor la reactivación de la atención presencial, comunicando los protocolos de bioseguridad definidos por el Gobierno Nacional.
6. Los jefes de dependencia coordinan con sus equipos de trabajo el retorno a trabajo presencial en sede siguiendo el protocolo que defina el Equipo de Gestión de Emergencias.
7. El profesional especializado responsable del área de recursos físicos activa los protocolos para traslado de los equipos informáticos que hayan sido utilizados para la modalidad de trabajo remoto desde las casas de los servidores o contratistas hasta la sede del área de atención a la ciudadanía de la Entidad.
8. Siguiendo los protocolos de bioseguridad que la Entidad defina, servidores y contratistas reinician sus actividades en la sede del área de atención a la ciudadanía de la Entidad.

## Escenario 2: No acceso al sitio normal de trabajo

Líder de respuesta: **Profesional especializado recursos físicos.**

Equipo de respuesta: **Equipo de recursos físicos**

**Fase 1: Detección de incidente que puede afectar la atención a la ciudadanía**

### Identificación de alertas

3. El área de comunicaciones a través de la revisión de mensajes en redes sociales identifica mensajes de alerta asociados a convocatorias de manifestaciones y reuniones con el propósito de realizar protestas en la zona donde se lleva a cabo la atención presencial a la ciudadanía.
4. A través de revisión de los canales de comunicación oficial se identifica eventos como bloqueos, marchas o aglomeraciones de personal que pueden afectar el desplazamiento de servidores y contratistas encargados de la atención a la ciudadanía.
5. Mediante monitorización de los medios de comunicación se identifican situaciones de alerta de orden público confirmadas que afectan la zona donde se lleva a cabo la atención presencial a la ciudadanía.

### Confirmación

1. La Subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario a través de los canales oficiales de comunicación con secretaria de gobierno, secretaria general o la Alcaldía de Bogotá (contacto telefónico, correo o electrónico, sitio web) confirman la situación de alerta por desórdenes y mediante mensaje al área de atención a la ciudadanía que se debe activar la ejecución de las acciones para la continuidad de la atención a la ciudadanía.

**Fase 2: Activación de las acciones de continuidad de atención a la ciudadanía**

1. Cuando el área de atención a la ciudadanía recibe la confirmación sobre ocurrencia de hechos que impiden el acceso al sitio normal de trabajo inicia la activación de las acciones de continuidad de la atención a la ciudadanía por la ocurrencia del escenario 1.
2. El área de atención a la ciudadanía coordina con la Subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario la hora cierre de las instalaciones y salida del personal.
3. Con la activación de las acciones para la continuidad de la atención a la ciudadanía, el área de atención a la ciudadanía inicia la ejecución de las actividades de operación alterna.
4. Si no se autoriza la activación de las acciones de continuidad de la atención a la ciudadanía, el evento se gestiona mediante los planes definidos por la secretaria general de la Alcaldía de Bogotá.



## **Escenario 2: No acceso al sitio normal de trabajo**

Líder de respuesta: **Profesional especializado recursos físicos.**

Equipo de respuesta: **Equipo de recursos físicos**

### **Fase 3: Actividad de operación alterna**

1. La subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario comunica al área de atención a la ciudadanía, que se deben cerrar las instalaciones donde se atiende presencialmente a la ciudadanía y solicita se publique el mensaje en lugar visible sobre la suspensión de la atención presencial por el día.
2. El área de atención a la ciudadanía coordina con el área de comunicaciones que se transmita el comunicado estandarizado de activación de las acciones para la evacuación del área de atención a la ciudadanía.
3. El responsable del área de comunicaciones ordena la publicación en sitio web institucional e intranet de banner de suspensión de servicio presencial de la atención a la ciudadanía.
4. El subdirector administrativo, financiera y de control disciplinario notifica al profesional del área de atención a la ciudadanía que se suspende la atención de ciudadanos y se debe coordinar la salida de visitantes de esa dependencia.
5. El subdirector administrativo, financiera y de control disciplinario ordena la activación del trabajo en casa utilizando las herramientas colaborativas TEAMS, Correo electrónico, grupos, se aplica el protocolo de trabajo remoto usando las herramientas colaborativas TEAMS, correo, redes virtuales.
6. Los servidores públicos y contratistas del área de atención a la ciudadanía deben abandonar el área de atención presencial a la ciudadanía, dirigirse a sus casas y notificar al profesional universitario del área de atención a la ciudadanía su llegada a casa.
7. El profesional universitario del área de atención a la ciudadanía comunica al área de talento humano el resultado del reporte de llegada a casa de los funcionarios y contratistas que prestan sus servicios en el área de atención a la ciudadanía.
8. El área de talento humano genera informe de resultado de evacuación del área de atención presencial a la ciudadanía al subdirector administrativo, financiero y de control disciplinario.
9. Servidores y contratistas del área de atención a la ciudadanía realizan sus actividades asignadas en modalidad de trabajo remoto hasta que la subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario notifiquen el retorno a la sede normal de la atención a la ciudadanía.

## Escenario 2: No acceso al sitio normal de trabajo

Líder de respuesta: **Profesional especializado recursos físicos.**

Equipo de respuesta: **Equipo de recursos físicos**

- 10.** El trabajo remoto se debe mantener hasta que se reciba comunicación formal de la subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario indicando la resolución de la emergencia.

### Fase 4: Resolución del incidente

- 1.** El equipo de recursos físicos a través de canales oficiales recibe confirmación de las autoridades de la finalización de la situación que obligó a la evacuación de las instalaciones donde se presta la atención a la ciudadanía y la posibilidad de retorno.
- 2.** El área de recursos físicos define si se debe autorizar el reinicio de la atención a la ciudadanía en la sede de la entidad. En caso de autorizar el reingreso a la sede se comunica la decisión.
- 3.** El área de Talento Humano gestiona con el área de comunicaciones la transmisión del mensaje de retorno a la sede principal a través de correo electrónico.
- 4.** Se publica en la intranet banner notificando la vuelta a normalidad de la atención a la ciudadanía.
- 5.** Servidores y contratistas retornan a sus labores de la atención a la ciudadanía en la sede de la Entidad.
- 6.** Si se realizó movimiento de equipos de cómputo durante la activación del trabajo remoto el área de recursos físicos organiza el reintegro de los equipos que salieron de las instalaciones nuevamente a la sede de la Entidad.

## Escenario 3: Caída de los sistemas tecnológicos

Líder de respuesta: **jefe Oficina de Sistemas.**

Equipo de respuesta: **Mesa de ayuda de Tecnologías de Información y Comunicaciones**

**Fase 1: Detección de incidente que puede afectar la atención a la ciudadanía**

### Identificación de alertas

El equipo de la oficina de sistemas monitoriza los componentes que soportan los sistemas de información, servicios informáticos y la infraestructura de servicio esenciales del centro de cómputo de la entidad para identificar eventos no deseados que puedan generar fallas que conduzcan a pérdida de la continuidad de la atención a la ciudadanía.

### Confirmación

A partir de los resultados de la revisión de los sistemas de información, monitorización de alertas, reportes de los usuarios y notificación de partes interesadas se determina la ocurrencia de emergencias que suspenderán la prestación de servicios informáticos que afectan la atención a la ciudadanía.

De acuerdo con los protocolos y procedimientos de soporte para los diferentes sistemas de información y plataformas informáticas, la oficina de sistemas aplica las acciones de remediación para resolver la contingencia, si el evento no se ha resuelto de acuerdo con el siguiente tiempo máximo tolerable de caída, el jefe de la oficina de sistemas confirman la situación de alerta por falla de infraestructura tecnológica o ataque informático y notifica al área de atención a la ciudadanía la necesidad de activar el plan de continuidad para el escenario Nro. 3. Caída de los sistemas tecnológicos.

**Fase 2: Activación de las acciones de continuidad de atención a la ciudadanía**

1. El jefe de la Oficina de Sistemas alerta al área de atención a la ciudadanía de la necesidad de aplicar el plan de recuperación ante desastres de tecnología y la necesidad de activar los planes de operación alterna del área de atención a la ciudadanía ante la caída de los servicios informáticos por un periodo superior al tiempo máximo tolerable.
2. La subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario evalúa la información y decide si se debe activar el plan de continuidad de la atención a la ciudadanía y la ejecución de las actividades de operación alternas.
3. Si se aprueba la ejecución de las actividades de operación alternas por desastre tecnológico, el jefe de la oficina de sistemas informa al área de comunicaciones que se debe notificar a todas las dependencias de la entidad que en el área de atención a la ciudadanía hubo la necesidad de ejecutar las actividades de operación alternas por crisis de infraestructura tecnológica.

## Escenario 3: Caída de los sistemas tecnológicos

Líder de respuesta: **jefe Oficina de Sistemas.**

Equipo de respuesta: **Mesa de ayuda de Tecnologías de Información y Comunicaciones**

4. La subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario define el mensaje oficial de respuesta que se comunicará a los grupos de valor.

### Fase 3: Actividad de operación alterna

1. El jefe de la oficina de sistemas activa el plan de recuperación ante desastres para restablecer los sistemas informáticos o sistemas de información afectados.
2. La subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario comunica a los grupos de valor considerando los siguientes lineamientos:
  - **Informar rápida y periódicamente a los grupos de valor:** ante una situación de emergencia tecnológica de alto impacto que afecte la atención a la ciudadanía, la subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario se debe establecerse como fuente primaria de información, asimismo, debe comunicar periódicamente la evolución de la atención de la crisis para evitar malentendidos, especulaciones y rumores. Estos elementos le permitirán generar confianza y credibilidad con sus grupos de valor.
  - **Decir la verdad:** ser honestos en los comunicados, sin embargo, no significa transmitir TODA la información, sólo aquella que es suficiente para generar confianza y tranquilidad a los grupos de valor.
  - **La información que esté calificada como clasificada o reservada solo se debe transmitir a los debidamente autorizados:** el jefe de la oficina de sistemas determina la sensibilidad de la información a publicar.
  - **Emitir reportes lo más exactos posible:** publicar la información que se tiene disponible, siempre y cuando ésta haya sido validada. Evitar toda clase de especulación o falsa expectativa.
3. El área de comunicaciones realiza monitorización permanente de la información que circula en medios sobre la emergencia y formula recomendaciones a la subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario.
4. Siguiendo el orden de las actividades de operación alternas del área de atención a la ciudadanía, la subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario imparte las instrucciones correspondientes a los colaboradores de atención a la ciudadanía para mantener las actividades usando los recursos disponibles. Si paralelamente a la ocurrencia de la emergencia de desastre tecnológico se presentan el **escenario 2: No acceso al sitio normal de trabajo**, la subdirección

## Escenario 3: Caída de los sistemas tecnológicos

Líder de respuesta: **jefe Oficina de Sistemas.**

Equipo de respuesta: **Mesa de ayuda de Tecnologías de Información y Comunicaciones**

administrativa, financiera de control disciplinario sigue el protocolo de actuación de esos escenarios para determinar si el área física de atención a la ciudadanía se debe evacuar o no. Si no es necesaria la evacuación del área todas las actividades continúan ejecutándose desde sede física de atención a la ciudadanía hasta que se supere la emergencia.

### Fase 4: Resolución del incidente

1. Cuando se realice el restablecimiento de los sistemas informáticos afectados El jefe de la oficina de sistemas notifica a subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario cuales servicios han sido restablecidos y que sistemas informáticos ha sido recuperados.
2. Con la información de estado de funcionamiento de los sistemas informáticos, la subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario autoriza la reactivación de la atención a la ciudadanía con sus condiciones normales tomando en cuenta el orden de restablecimiento de servicios.
3. El jefe de la oficina de sistemas, siguiendo el orden de reanudación de la atención a la ciudadanía y la disponibilidad de servicios TIC requerido por este proceso, notifica al profesional universitario responsable del área de atención a la ciudadanía para que realice las actividades de vuelta a operación normal.
4. El profesional universitario responsable del área de atención a la ciudadanía aplica las acciones definidas de vuelta a operación normal definidas en las respectivas actividades de operación alternas del área de atención a la ciudadanía.
5. El jefe de la oficina de sistemas informa a la subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario el avance en la reactivación del proceso de atención a la ciudadanía y prepara informe final de resolución de la emergencia para la subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario.
6. La subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario confirma que proceso de atención a la ciudadanía se encuentran funcionando en condiciones normales y se prepara comunicado oficial de finalización de la emergencia para los grupos de valor.

## 5. Modelo para comprobar el cumplimiento de las acciones de continuidad

El propósito de definir este modelo es el de comprobar si cada uno de los elementos que integran el conjunto de acciones y/o actividades diseñadas para la continuidad de la atención a la ciudadanía han sido implementados, esto es, tener la certeza de su aplicación. Para la Defensoría del Espacio Público es importante contar con un conjunto de acciones que asegure la continuidad de la atención a la ciudadanía; pero esto es solamente la mitad de la tarea. Para saber si realmente el trabajo se ha hecho bien, está completo y no defraudará en el momento más crítico, es preciso realizar la comprobación a través del siguiente modelo.

### 5.1 Lista de verificación para la continuidad

Esta prueba ayuda a determinar si el conjunto de actividades y/o acciones para la continuidad de la atención a la ciudadanía, está completo y, por lo tanto, todas las actividades que han sido diseñadas pueden ser verificadas a través de la lista de chequeo.

Con el propósito de hacer comprobaciones sistemáticas de cada una de las actividades requeridas para la continuidad de la atención a la ciudadanía en el DADEP, a fin de no olvidar ninguna de estas acciones y no pasar nada por alto, toda vez que, de la realización de todas y cada una de estas actividades dependerá la continuidad de la atención a la ciudadanía en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, esta lista será utilizada para la realización de comprobaciones rutinarias y para asegurar al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público que en el caso de una emergencia se garantizará la continuidad de la atención a la ciudadanía.

Una ventaja adicional de esta checklist es que, además de sistematizar las actividades para la continuidad de la atención a la ciudadanía, una vez rellenos sirven como registro, que podrá ser revisado posteriormente para tener constancia de las actividades que realizó la Defensoría del Espacio Público en un momento dado.

Es por todo lo anterior que, en cada situación de emergencia para la continuidad de la atención a la ciudadanía en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, se cumplirá con las siguientes actividades:

## LISTA DE CHEQUEO:

### ACCIONES PARA LA CONTINUIDAD DE LA ATENCION A LA CIUDADANÍA

Ítem/s revisado/s:	Fecha:
Escenarios chequeados: 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	Verificado por:

<b>Escenario 1: Ausencia de personal</b>	
¿Se activaron las acciones de continuidad de atención a la ciudadanía?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/P
¿Se activó las acciones de operación alterna?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/P

<b>Escenario 2: No acceso al sitio normal de trabajo</b>	
¿Se activaron las acciones de continuidad de atención a la ciudadanía?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A
¿Se activó las acciones de operación alterna?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/P

<b>Escenario 3: Caída de los sistemas tecnológicos</b>	
¿Se activaron las acciones de continuidad de atención a la ciudadanía?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/P
¿Se activó las acciones de operación alterna?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/P

<b>Observaciones</b>

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

## 6. Normatividad

El desarrollo de las acciones de continuidad de la atención a la ciudadanía en el departamento administrativo de la defensoría del espacio público se fundamenta en la necesidad de preservar la disponibilidad y continuidad de esta actividad en la entidad y están articuladas con el modelo integrado de planeación y gestión a través de la 3ª. Dimensión: Gestión con valores para resultados. Política de Servicio al ciudadano.

NORMA	DESCRIPCIÓN
NTC/ISO 22301:2012	Norma internacional para la gestión de la continuidad de negocio
Decreto 1078 de 2015	Decreto Único Reglamentario del sector TIC. En particular las normas atinentes a la Estrategia de Gobierno en Línea
Modelo Integrado de planeación y gestión	3ª. Dimensión: Gestión con valores para resultados. Política de Servicio al ciudadano.
Decreto Distrital 847 de 2019	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.

**MARIELA PARDO CORREDOR**

Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario.

*Elaboró: Isaiás Sánchez Rivera.*

*Defensor de la ciudadanía*

*Asesor Subdirección Administrativa, financiera y de control disciplinario*