



Metodología.

del informe de gestión I-2020

Informe elaborado con base en funciones asignadas al Defensor de la Ciudadanía (artículo 14 del Decreto Distrital 847 del 30 diciembre de 2019), organizado metodológicamente en dos áreas de intervención según 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**, adoptado en el Distrito Capital mediante el Decreto Distrital 591 del 16 de octubre de 2018, derogado por el decreto distrital 807 del 24 de diciembre de 2019.

Eje 01

De la ventanilla hacia adentro.

Eje 02

Relación DADEP - Ciudadanía.

Arreglos institucionales

Mejora de trámites, procesos y procedimientos internos

Servidores públicos comprometidos con la excelencia en la prestación de los servicios

Cobertura y fortalecimiento de canales de acceso

Certidumbre

Cumplimiento de expectativas y experiencia de servicio



Nivel directivo y estratégico

Comité Institucional de Gestión y Desempeño: implementó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPSC.



Nivel Planeación

Optimizó el proceso de atención a la ciudadanía, así como los procedimientos guías y manuales con el propósito de tramitar las solicitudes de la ciudadanía, velando por su satisfacción.



Nivel Técnico

- Área responsable de liderar la gestión de servicio a la ciudadanía
- Áreas misionales y de apoyo a la entidad
- Defensor de la ciudadanía



Sistema de gestión

Documentó y articuló el proceso, al igual que los procedimientos de cara a la ciudadanía, e identificó y valoró los riesgos de gestión y corrupción, al igual que su mitigación.



Área de gestión de la información

Vinculó el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha - con el sistema de gestión documental ORFEO, para mejorar el manejo de las peticiones ciudadanas recibidas



Etapas de identificación

Caracterizar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, toda vez que esta información será de utilidad en el diseño de trámites y servicios a la medida.



Etapas de atención a peticiones

Se preparó un informe periódico de seguimiento de todas las peticiones de la ciudadanía el cual se presentó en el Comité de Desarrollo Administrativo y posteriormente fue publicado en página web de la Entidad.



Etapas de optimización de procesos internos

Desde el área de atención a la ciudadanía se atendió lo dispuesto por la Racionalización de Trámites expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.



Generalidades para el DADEP

Grupo de atención a la ciudadanía de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario dedicado de manera exclusiva a esta tarea.



Alistamiento de servidores en canales de atención

Se realizó inducción y reinducción que incluyó pautas generales para la gestión de servicio a la ciudadanía, a demás del entrenamiento en el puesto de trabajo.



Alistamiento espacios de trabajo

Se garantizaron las condiciones y los insumos requeridos para desarrollar la labor y actividades relacionadas con la operación de los canales de servicio a la ciudadanía.



Acceso a partir de múltiples canales integrados

- Accesibilidad en medio físico
- Accesibilidad telefónica
- Accesibilidad canales virtuales



Estrategias de gestión en la atención a través de canales virtuales

Se mantuvo habilitada la sede electrónica para que la ciudadanía tuviera acceso a información, trámites y servicios electrónicos en el sitio web de la entidad.



Lenguaje claro

Se aplicó el esquema general establecido en la Guía de Lenguaje Claro del DNP, para mejorar la comunicación con los clientes internos y externos, y construir textos en lenguaje claro.



Seguimiento al servicio

Se continuó aplicando el Código de Servicio Público adoptado para el Distrito Capital.



Módulo de información pública

Se generó y difundió periódicamente las estadísticas de peticiones presentadas a la entidad y se adoptaron estrategias de interactividad con la ciudadanía a través del sitio web y redes sociales.



Excelencia del servicio

La entidad definió los llamados momentos de la verdad con la ciudadanía, a través de los cuales es posible establecer las oportunidades de mejora de la entidad para elevar los niveles de satisfacción de la ciudadanía.



Excelencia del servicio



Política pública distrital de servicio a la ciudadanía

