



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO

FORMATO

Monitoreo a las actividades programadas con corte al 31 de marzo de 2022

SEGUIMIENTO AL PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022

PLAN VIGENCIA 2022							SEGUIMIENTO TRIMESTRAL				
OBJETIVO	ESTRATEGIA	META	RESPONSABLE	PRODUCTO	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	INDICADOR DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	FECHA PROGRAMADA	META ALCANZADA EN EL TRIMESTRE (%)	OBSERVACIONES DEL CUMPLIMIENTO DE METAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	EVIDENCIAS
Fortalecimiento de los canales de atención mediante una infraestructura suficiente y adecuada que permita la		Implementar un chat basado en inteligencia artificial y WhatsApp, para ofrecer información relacionada con los temas de las preguntas más frecuentes de la ciudadanía	Oficina de Sistemas	Chatbot y Whatsapp implementado en la web	Levantamiento de requerimientos		23/02/2022	100%	Se realizó el levantamiento de requerimientos con el fin implementar una solución informática que permita simular la conversación con una persona dándole respuesta automatizada a sus dudas o preguntas más comunes	Levantamiento de requerimientos plasmados en la Matriz de requerimientos.	\\172.26.1.6\sistemas 2022\PROYECTOS PETI 2022\MONITOREO TRIMESTRAL PETI\5. Sistema de Atención al Ciudadano
					Análisis de Bexsa y planteamiento a QNA		23/02/2022	100%	Se realizó el despliegue de las preguntas en el entorno de AZURE efectivamente en la plataforma de gestión cognitiva QNA.	Análisis de Bexsa y planteamiento a QNA	\\172.26.1.6\sistemas 2022\PROYECTOS PETI 2022\MONITOREO TRIMESTRAL PETI\5. Sistema de Atención al Ciudadano
					Migración a QNA		23/02/2022	100%	Se replicaron en el grupo de servicios CAHTBOT en AZURE que contiene servicios de QNA y framework de Chatbot.	Migración a QNA	\\172.26.1.6\sistemas 2022\PROYECTOS PETI 2022\MONITOREO TRIMESTRAL PETI\5. Sistema de Atención al Ciudadano
					Migración del Chatbot		23/02/2022	100%	Se realizó la migración del chatbot a QNA como motor cognitivo	Migración del Chatbot	\\172.26.1.6\sistemas 2022\PROYECTOS PETI 2022\MONITOREO TRIMESTRAL PETI\5. Sistema de Atención al Ciudadano
					Reunión con Bexsa		23/02/2022	100%	Se realizó Reunión con el proveedor para verificar funcionalidad actual, documentación de entrega y descripción de recursos creados en Azure.	Reunión con Bexsa	\\172.26.1.6\sistemas 2022\PROYECTOS PETI 2022\MONITOREO TRIMESTRAL PETI\5. Sistema de Atención al Ciudadano
					Diseño de casos de pruebas		8/04/2022	100%	Se realizó el diseño de casos de pruebas con el fin de realizar las pruebas funcionales al desarrollo de un chatbot implementado para el portal web de la entidad bajo el proyecto Sistema de medición de Satisfacción canales de atención, estas pruebas buscan llevar un control de calidad y aprobación por parte de los interesados antes de llevar el desarrollo a un ambiente de producción.	Diseño de casos de pruebas	\\172.26.1.6\sistemas 2022\PROYECTOS PETI 2022\MONITOREO TRIMESTRAL PETI\5. Sistema de Atención al Ciudadano
					Ejecución de Pruebas		31/03/2022	100%	Se realizan las pruebas funcionales del chatbot, según la guía del mismo y siguiendo los ciclos de preguntas y respuestas. No se encuentran bugs o errores en las pruebas realizadas	Ejecución de Pruebas	\\172.26.1.6\sistemas 2022\PROYECTOS PETI 2022\MONITOREO TRIMESTRAL PETI\5. Sistema de Atención al Ciudadano
					Pruebas de Aceptación de Usuario Final		31/03/2022	100%	Se realizaron pruebas de Aceptación con la usuaria Paula Alejandra Martínez Calderon y se levanta acta de aceptación.	Pruebas de Aceptación de Usuario Final	\\172.26.1.6\sistemas 2022\PROYECTOS PETI 2022\MONITOREO TRIMESTRAL PETI\5. Sistema de Atención al Ciudadano
					Solución de incidencia. Falla de comunicación entre el servicio externo y el framework del Chatbot – Bexsa		31/03/2022	100%	Se dió solución al problema de comunicación entre los componentes del bot.	Solución de incidencia. Falla de comunicación entre el servicio externo y el framework del Chatbot – Bexsa	\\172.26.1.6\sistemas 2022\PROYECTOS PETI 2022\MONITOREO TRIMESTRAL PETI\5. Sistema de Atención al Ciudadano
					Aceptación del Chatbot		1/05/2022		Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre	Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre	Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre
					Corrección de Hallazgos		30/05/2022		Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre	Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre	Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre
					Despliegue Productivo		30/06/2022		Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre	Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre	Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre

SEGUIMIENTO AL PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022

PLAN VIGENCIA 2022								SEGUIMIENTO TRIMESTRAL						
OBJETIVO	ESTRATEGIA	META	RESPONSABLE	PRODUCTO	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	INDICADOR DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	FECHA PROGRAMADA	META ALCANZADA EN EL TRIMESTRE (%)	OBSERVACIONES DEL CUMPLIMIENTO DE METAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	EVIDENCIAS			
<p>Garantizar la adecuada atención a los ciudadanos y ciudadanas que demandan de la entidad la realización de trámites y servicios y la solicitud de información, independientemente del canal de atención que ésta utilice (Presencial, Virtual, Escrito, Correo Institucional, Buzón y Telefónico), conforme los lineamientos, criterios y mecanismos que establece el Manual de Atención a la Ciudadanía.</p>	<p>prestación de servicios a toda la ciudadanía. Innovación con el fin de poder garantizar un servicio a la ciudadanía acorde con sus necesidades.</p>	<p>Implementar un sistema automático para el agendamiento de citas online, donde la ciudadanía consulta sobre temas misionales.</p>	<p>Equipo de Atención a la Ciudadanía - Oficina de Sistemas Subdirección Administrativa, Financiera y de control Disciplinario Atención al Ciudadano.</p>	<p>Sistema de agendamiento de citas ONLINE implementado en la web</p>	<p>Formalización de los requerimientos</p>	<p>Número de actividades ejecutadas / Número de actividades programadas *100%</p>	<p>1/03/2022</p>	<p>100%</p>	<p>Se realiza el levantamiento y formalización de los requerimientos, el cual contempla: 1) Inicio de sesión para ingreso al sistema por parte del ciudadano. 2) Fecha de acta de registro. 3) Autorización de manipulación de datos. 4) Campo establecido para el nombre completo del ciudadano. 5) Campo establecido para definir el nombre del funcionario que atendió al ciudadano. 6) Campo establecido para definir el número de SAT. 7) Campo definido para establecer el genero del ciudadano. 8) Campo disponible para establecer información de contacto del ciudadano. 9) Campo disponible para registrar el estrato social del usuario. 10) Campo disponible para establecer la escolaridad del usuario. 11) Campo disponible para registrar si el usuario pertenece a alguna etnia. 12) Campo disponible para establecer el grupo de valor del usuario. 13) Campo disponible para establecer barrio y dirección del usuario. 14) Campo disponible para establecer el grado de vulnerabilidad. 15) Tipo de solicitud. 16) Registrar destino de la petición.</p>	<p>Levantamiento de requerimientos con los usuarios lo cual se plasma en la matriz de requerimientos</p>	<p>\\172.26.1.6\sisistemas 2022\PROYECTOS PETI 2022\MONITOREO TRIMESTRAL PETI\5. Sistema de Atención al Ciudadano</p>			
					<p>Mockups</p>	<p>100%</p>	<p>1/03/2022</p>	<p>Se realizan los Mockups de acuerdo con los lineamientos corporativos y en función de lo definido en la matriz de requerimientos.</p>	<p>Diseño de los Mockups</p>	<p>\\172.26.1.6\sisistemas 2022\PROYECTOS PETI 2022\MONITOREO TRIMESTRAL PETI\5. Sistema de Atención al Ciudadano</p>				
					<p>Definición de modelos de bases de datos</p>		<p>8/04/2022</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre</p>				
					<p>Definición de la Arquitectura</p>		<p>26/04/2022</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre</p>				
					<p>Desarrollo</p>		<p>3/05/2022</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre</p>				
					<p>Diseño de casos de pruebas</p>		<p>13/05/2022</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre</p>				
					<p>Ejecución de Pruebas</p>		<p>20/05/2022</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre</p>				
					<p>Corrección de Hallazgos</p>		<p>30/05/2022</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre</p>				
					<p>Pruebas de Aceptación de Usuario Final</p>		<p>1/06/2022</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre</p>				
					<p>Acta de aceptación</p>		<p>30/06/2022</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre</p>				
					<p>Despliegue Productivo</p>		<p>30/06/2022</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre</p>				
					<p>Establecer preferencias de los grupos de valor y grupos de interés de la Entidad, con el fin de poder garantizar un servicio a la ciudadanía acorde con sus necesidades.</p>	<p>Actualizar la caracterización de los usuarios del DADEP</p>	<p>Subdirección Administrativa, Financiera y de control Disciplinario Atención al Ciudadano. Oficina de Comunicaciones Todas las dependencias de la Entidad</p>	<p>Documento de actualización de la caracterización de los usuarios</p>	<p>Consolidar en el formato 127-FORAC-27 los registros de los canales de atención del periodo comprendido entre el 1/07/2021.1 al 30/06/2022.</p>	<p>Un (1) documento de caracterización consolidado / Caracterización de Usuarios</p>	<p>31/07/2022</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el tercer trimestre</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el tercer trimestre</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el tercer trimestre</p>
									<p>Realizar el análisis a través del informe de las estadísticas consolidadas de las atenciones registradas entre 01/07/2021 - 30/06/2022</p>		<p>30/11/2022</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el cuarto trimestre</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el cuarto trimestre</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el cuarto trimestre</p>
<p>Actualizar la caracterización de los usuarios del Dadep en el Sistema Integrado de Gestión del Dadep</p>	<p>15/12/2022</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el cuarto trimestre</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el cuarto trimestre</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el cuarto trimestre</p>										
<p>Fortalecimiento del talento humano mediante el desarrollo y la implementación de estrategias de comunicación y cualificación</p>	<p>Personalizar el trato a la ciudadanía y demostrar profesionalidad a través de competencias en atención al ciudadano</p>	<p>Subdirección Administrativa, Financiera y de control Disciplinario Atención al Ciudadano y Talento Humano</p>	<p>Realizar dos (2) actividades para fortalecer las competencias del talento humano y mejorar la redacción de las respuestas a la ciudadanía</p>	<p>Coordinar con las entidades involucradas dos (2) actividades para fortalecer las competencias del talento humano y mejorar la redacción de las respuestas a la ciudadanía</p>	<p>Dos (2) actividades de fortalecimiento realizadas / Actividades programadas *100%</p>	<p>30/05/2022</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el segundo trimestre</p>					
				<p>Programar y citar a través de Talento Humano las dos actividades</p>		<p>30/10/2022</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el cuarto trimestre</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el cuarto trimestre</p>	<p>Esta actividad es objeto de reporte en el cuarto trimestre</p>					

SEGUIMIENTO AL PLAN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2022

PLAN VIGENCIA 2022								SEGUIMIENTO TRIMESTRAL			
OBJETIVO	ESTRATEGIA	META	RESPONSABLE	PRODUCTO	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	INDICADOR DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	FECHA PROGRAMADA	META ALCANZADA EN EL TRIMESTRE (%)	OBSERVACIONES DEL CUMPLIMIENTO DE METAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	EVIDENCIAS
	permanentes, orientadas a la prestación del servicio a la ciudadanía y al reconocimiento de sus derechos	Documentar un plan de incentivos no pecuniarios para destacar el desempeño de los funcionarios y/o colaboradores en relación con: • Atención de canales • Oportunidad y calidad de respuesta de PQRS	Subdirección Administrativa, Financiera y de control Disciplinario Atención al Ciudadano y Talento Humano	Diseñar el documento de la metodología para seleccionar al funcionario destacado en relación con la oportunidad y calidad de las respuestas de PQRS:	Elaborar la documento de metodología par a seleccionar al funcionario destacado.	Una (1) metodología documentada / Un (1) documento proyectado	30/06/2022		Esta actividad es objeto de reporte en el tercer trimestre	Esta actividad es objeto de reporte en el tercer trimestre	Esta actividad es objeto de reporte en el tercer trimestre
					Presentar para aval, ajuste y/o aprobación el documento de metodología al área de Talento Humano y la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario para implementar el plan de incentivos.		31/12/2022		Esta actividad es objeto de reporte en el cuarto trimestre	Esta actividad es objeto de reporte en el cuarto trimestre	Esta actividad es objeto de reporte en el cuarto trimestre

INDICADORES		
(Número de acciones programadas en el trimestre/ Número de acciones ejecutadas en el trimestre).		100%
(Número de acciones programadas en la vigencia/ Número de acciones ejecutadas en la vigencia).		37%

Elaborado: Liliana Aguilar Puentes / Profesional Atención a la Ciudadanía

Elaborado / Revisado: Paula Alejandra Martínez / Profesional SAF

Aprobó: Mariela Pardo Corredor / Subdirectora Administrativa Financiera y de Control Disciplinario