ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público

FORMATO
LISTA DE CHEQUEO Y CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS PUBLICADOS EN LA WEB

Código:	127-FORAC-29
Versión:	2
Vigente desde:	16/08/2023

PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANIA PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO: ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

Ítem/s Inspeccionado/s:		**Fecha:**	DIA/MES/AÑO
Puntos chequeados	**1** ☐ **2** ☐ **3** ☐ **4** ☐ **5** ☐ **6** ☐ **7** ☐ **8** ☐	**Responsable:**	

1. Inicio de la página web	**Actualizado**
Datos de canales y horarios de atención actualizados	☐ SI ☐ NO
Observaciones:	

Inicio pestaña: *Atención a la Ciudadanía* en la página principal

2. Defensor de la Ciudadanía	**Actualizado**
Nombre del Defensor Vigente	☐ SI ☐ NO
Datos de contactos actualizados	☐ SI ☐ NO
Observaciones	

3. Trámites y Servicios	**Actualizado**
Otros Procedimientos Administrativos (OPA)	☐ SI ☐ NO
Servicios	☐ SI ☐ NO
Trámites	☐ SI ☐ NO
Observaciones	

4. Peticiones, Quejas y Reclamos	**Actualizado**
Sistema de Quejas y Peticiones -Bogotá Te Escucha	☐ SI ☐ NO
Denuncias por actos de corrupción	☐ SI ☐ NO
Localización física	☐ SI ☐ NO
Chat	☐ SI ☐ NO
Informe PQR numeral 3) del artículo 3° del Decreto 371 de 2010	☐ SI ☐ NO
Informe Solicitudes Acceso a la Información artículo 52 del Decreto 103 de 2015 y del literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 y Decreto 1081 del 2015 en el artículo 2.1.1.6.2.	☐ SI ☐ NO
Observaciones	

5. Consulta del Radicado	**Actualizado**
Consulte el estado de su radicado	☐ SI ☐ NO
Observaciones	

6. Botón de Notificaciones	**Actualizado**
Verificación anonimización de las respuestas con datos personales del peticionario	☐ SI ☐ NO
Observaciones	

7. Preguntas Frecuentes	**Actualizado**
Identificación preguntas y respuestas	☐ SI ☐ NO
Observaciones	

8. Otros	Actualizado
	☐ SI ☐ NO
Observaciones	

INSTRUCTIVO

ÍTEM	INSTRUCCIÓN
ÍTEM INSPECCIONADO	Revisión adelantada en la página web
FECHA	Se debe ingresar la fecha en que se realiza la actividad en el formato día, mes y año (DD/MM/AAAA)
PUNTOS CHEQUEADOS	Lista de los puntos revisados, tales como información de los canales presenciales, virtuales y telefónicos de la Entidad, datos del Defensor a la Ciudadanía, tramite y servicios, peticiones, quejas y reclamos, consulta del radicado,
RESPONSABLE	Registre de manera legible la persona encargada de cumplir el compromiso.
Marcar SI o NO	De acuerdo con lo identificado en la página web. En caso de que haya información faltante, debe observarse en el campo *Observaciones* y reportar al Oficina de Sistemas para su cargue.
1. Inicio de la página web	
Datos y canales de atención	Identificar si se cuenta con la información actualizada en la página principal en los datos y revisar por canal de atención la información relacionada. Esta información debe reposar para consulta de los ciudadanos y clientes externos e internos ordenada de la siguiente manera: • **Datos de Canal Presencial:** Dirección completa, ciudad y país de ubicación, datos de los módulos de atención a la ciudadanía presencial y módulos de radicación, jornada y horario de atención, números telefónicos (PBX, línea gratuita, celular) • **Datos del Canal Virtual:** Debe llevar los enlaces de *Bogotá Te Escucha* el link de la ventanilla estos enlaces deben direccionar a las correspondientes páginas; correo electrónico, chat, horario de atención, consulta de radicados y verificar con el código de verificación y correo de notificaciones judiciales. • **Datos del Canal Telefónico:** Debe tener la información de los números telefónicos (PBX, línea gratuita, celular), horarios de atención y la línea 195.
2. Defensor de la Ciudadanía	
Identificación	Registre el acceso al botón de Defensor de Atención al Ciudadano en el link: https://www.dadep.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/defensor-ciudadania
Nombre del Defensor Vigente	Debe llevar el nombre del actual Defensor a la Ciudadanía
Datos de contactos actualizados	Debe llevar los datos como dirección, horarios de atención, teléfono, extensión, correo electrónico e información respecto a los datos de radicación.
3. Trámites y Servicios	
Otros Procedimientos Administrativos (OPA)	Identificar en el link de *Otros Trámites y Servicios* de Otros Procedimientos Administrativos (OPA) en el link: https://www.dadep.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/tramites-y-servicios
Servicios	Identificar los *servicios* de la Entidad y sí se encuentran actualizados en el link de la Entidad y a partir de la Guía de Trámites y Servicios del DADEP https://bogota.gov.co/servicios/entidad/departamento-administrativo-de-la-defensoria-del-espacio-publico-dadep

ÍTEM	INSTRUCCIÓN
Trámites	Identificar los *trámites* de la Entidad y sí se encuentran actualizados y a partir de la Guía de Trámites y Servicios del DADEP https://bogota.gov.co/servicios/entidad/departamento-administrativo-de-la-defensoria-del-espacio-publico-dadep
4. Peticiones, Quejas y Reclamos	
Bogotá Te Escucha Quejas y Reclamos	Identificar el botón de acceso al ciudadano del botón de Bogotá Te Escucha lleve a la página del Sistema.
Denuncias por actos de corrupción	Identificar el botón de acceso de *Denunciar por actos de corrupción*, identificar la anonimización de datos tales como cédula de ciudadanía dirección, correo electrónico, teléfonos en los datos del destinatario y en el cuerpo de la respuesta.
Localización física	Identificación de la localización física de la Entidad en el canal presencial.
Chat	Identificación del botón de acceso del chat, interacción con Alameda (*ChatBot*) y su acceso permita la conexión al ciudadano posterior de la primera interacción.
Informes PQR	Verificar publicación del informe mensual PQR numeral 3) del artículo 3° del Decreto 371 de 2010.
Informes Acceso a la Información	Verificar publicación del informe mensual de solicitudes Acceso a la Información artículo 52 del Decreto 103 de 2015 y del literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 y Decreto 1081 del 2015 en el artículo 2.1.1.6.2
5. Consulte su radicado	
Consulte el estado de su radicado	Identificar el botón de consulta del radicado, realizando la prueba que permita la búsqueda del código de verificación del radicado en Orfeo
6. Botón Notificaciones	
Comunicaciones	En el campo Comunicaciones revisar los comunicados emitidos mensualmente por la Entidad verificando la anonimización de datos tales como cédula de ciudadanía, dirección de notificación, correo electrónico, teléfonos en los datos del destinatario y en el cuerpo de la respuesta y en las copias, en caso que sea una persona natural y disponga datos sensibles, privados y semiprivados. A partir de la Ley 1581 de 2012 y la Ley 1266 de 2008 en el artículo 3, literal g y h y el artículo 5.
7. Preguntas frecuentes	
Observaciones	Identificar si existen las preguntas frecuentes y se encuentran resueltas en el link dispuesto.
8. Otros	
Observaciones	Anotar las observaciones generadas que hayan sido encontradas contra revisión efectuada.