

Reporte Año 2025 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

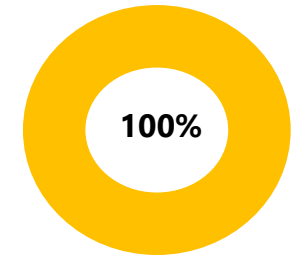
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP



Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 1

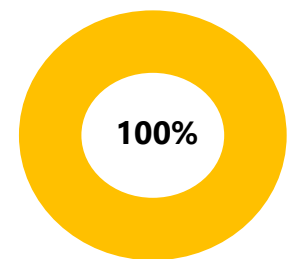


Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Verificado, la Entidad adelantó seguimiento de los productos esperados en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía -PPDSC la entidad tiene ocho (8) productos, de los cuales dos (2) se encuentran como META CUMPLIDA

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 2



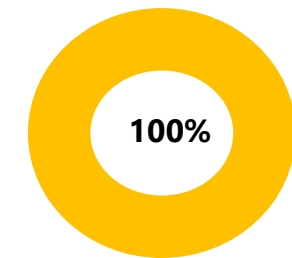
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Verificado, la formulación del Programa de Transparencia y Ética Pública -PTEP se evidencian tres actividades formuladas en la planificación del Modelo para la Entidad, para el reporte del Primer Seguimiento Cuatrimestral (Enero - Abril) se evidencian avance en el borrador del acto administrativo.

Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3

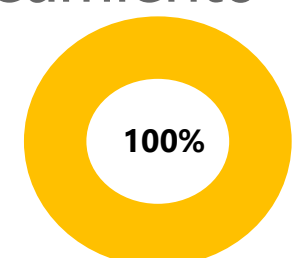


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Verificado, la formulación del Programa de Transparencia y Ética Pública -PTEP se evidencian tres actividades formuladas en la planificación del Modelo para la Entidad, para el reporte del Primer Seguimiento Cuatrimestral (Enero - Abril) se evidencian avance en el borrador del acto administrativo.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



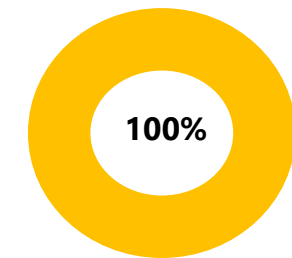
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Se adelantó una actividad de vincular un ejercicio práctico-situacional para los servidores que prestan atenciones en los canales (presencial, y telefónico) frente a comunicación verbal y no verbal. De acuerdo a la disposición de personal se garantizó con disponer del personal idóneo y los o colaboradores de atención a la ciudadanía frente a su perfil, competencias profesionales, calidades personales, tareas a cargo y procesos de formación y capacitación.

Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2



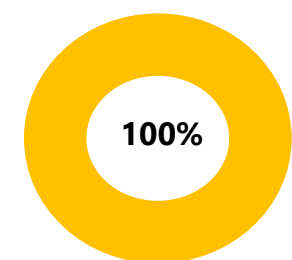
Observaciones Función 2 Lineamiento 2

La Entidad cuenta con avances en la revisión y actualización del Protocolo de Atención a la Ciudadanía en Versión 08 del 21/02/2024, incluyendo los lineamientos del Protocolo de Directrices Denuncias Posibles Actos de Corrupción - 127-PROTAC-02 Versión 03

Se verifica los reportes generados de las peticiones con tipificación de denuncias por actos de corrupción.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



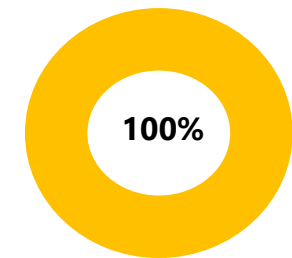
Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Por mes la Secretaría General realiza el envío del INFORME GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES, Internamente se ha hecho la retroalimentación del INFORME GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES, al equipo de atención a la ciudadanía y a los puntos focales quienes también tienen participación en el manejo de peticiones.

Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

e verificó y se identifica que la Entidad dispone mecanismos de seguimiento y acompañamiento a la calidad y oportunidad de las respuestas ciudadanas. Con el propósito de cumplir con los criterios de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas y el manejo del sistema de las peticiones radicadas y tramitadas a través del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas- Bogotá te escucha como mecanismos y oportunidades de mejora continua

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



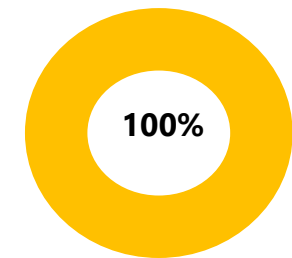
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Conforme a la Resolución 015 del 23 de enero del 2024 "Por el cual se modifica el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de Planta de Personal del DADEP" en la página 33 se define la función N° 2 del Asesor de la Subdirección de Gestión Corporativa. De esta manera, quedando desde el 22 de marzo del 2024 en propiedad el Dr. Iván Darío Castiblanco Molano, conforme a las facultades de la Resolución Interna N° 090 de febrero 18 de 2020, delegó en el Asesor de la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario, o quien haga sus veces, la figura del Defensor de la ciudadanía

Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1

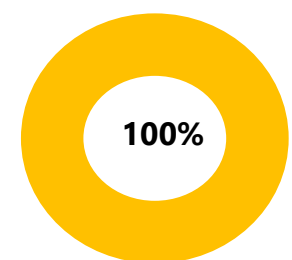


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Se verificó y la Entidad diseño y adelantó la divulgación de canales la divulgación de piezas comunicacionales frente a los canales de atención de la Entidad para conocimiento de la ciudadanía divulgados: 1. Trámites y Servicios el 08 de abril del 2025 en la red social Instagram y Facebook. 2. Trato Digno el 20 de abril del 2025 en la red social Instagram y Facebook.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2



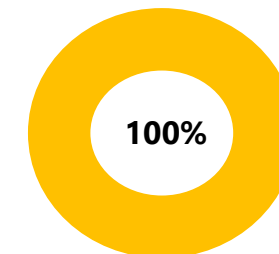
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Se realizan campañas de atención telefonica dentro de la entidad, motivando a los funcionarios y/o contratistas, a responder las llamadas.

Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha" que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3

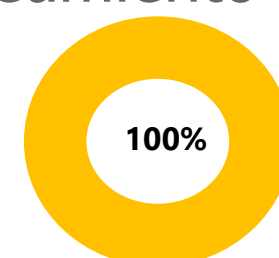


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Se verificó y durante el Primer Semestre 2025, Asistencia a capacitación funcional del Sistema Bogotá Te Escucha del 12 de junio de 2025

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



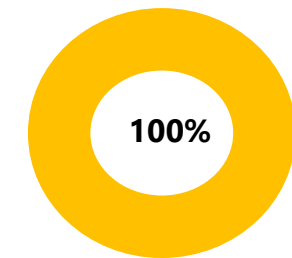
Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Se realiza cuadro con los diferentes canales con que cuenta la entidad para la atención a la ciudadanía, publicados en la página web: <https://www.dadep.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/mecanismos-de-contacto>

Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2

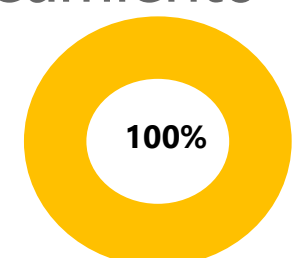


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Se verificó la construcción del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI de la Entidad y se incluyó las recomendaciones para la mejora en la racionalización de trámites.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



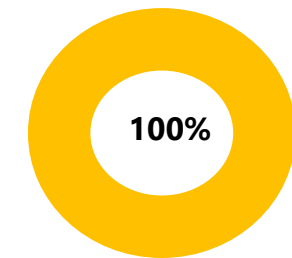
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

No se requieren soportes, puesto que en las funciones 1 y 3 se puede evidenciar la participación en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño.

Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

No se requieren soportes puesto que la asistencia se puede verificar directamente en el listado de asistencia a la comisión y el acta.