

REPORTE

Año 2024 Semestre 2

Defensor de la Ciudadanía

Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Públi...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

Lineamiento 1



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Verificado, la Entidad adelantó seguimiento el tercer trimestre (julio-septiembre) y cuarto trimestre (octubre-diciembre) 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, siendo los siguientes: 1.1.1 Entidades distritales con al menos un objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDSC y 3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS

Para los productos, verificado los seguimientos reportados los productos se encuentran en el siguiente porcentaje de cumplimiento a corte 31-12-2024 reportados a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá:

1.1.2 Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual: La Defensoría del Espacio Público -DADEP suscribió el 02-12-2022 el Acuerdo de Nivel de Servicio a partir del Contrato Interadministrativo N° 4220000-991-2022 el cuál se encuentra aplicando en los canales de atención de la Entidad, vigente hasta el 29-06-2025, así mismo se ha ido actualizando la guía de trámites y servicios en radicado Dadep Julio 20244080088941, Agosto 20244080108621, Septiembre 202440801240214, Octubre 20244080139991, Noviembre 20244080158551 y Diciembre 20244080173041 actualización durante los primeros (5) días hábiles de cada mes conforme al artículo 23 del Decreto 293 de 2021, con un cumplimiento del 100%

1.1.3 Entidades distritales que adoptan e implementan el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General: Es preciso resaltar que el DADEP, en el año 2022 se adoptó en su Versión 02 el Manual de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaria General; la Entidad cuenta con avances en la revisión y actualización del Protocolo de Atención a la Ciudadanía en Versión 08 del 21/02/2024. <https://sgc.dadep.gov.co/10/127-GUIAC-01.php> ; lo anterior con un cumplimiento del 100%

2.1.3 Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos: La Defensoría del Espacio Público -DADEP en la actualidad no tiene puntos de atención presencial diferente al que tiene en la red CADE; razón por la cual utiliza en el punto de atención del SuperCADE CAD hace uso del Sistema de Asignación de Turnos-SAT administrado por la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá, lo anterior con el cumplimiento del 100%

3.1.2 Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema: Se realizó control y seguimiento a los informes mensuales de calidad de las respuestas emitidos por la Secretaría General en el análisis de calidad, calidez y oportunidad de las respuestas y trámites efectuados por el DADEP conforme al modelo de seguimiento, medición y evaluación del servicio a la ciudadanía (Circular 005 del 25-12-2022), frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía en Bogotá te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS en radicados Dadep realizando seguimiento y retroalimentación en a los Equipos de Trabajo, con un cumplimiento acumulado del 93% para la Entidad.

3.1.6 Entidades distritales con mecanismos de radicación calificada en sus puntos de atención: Los funcionarios asignados en la ventanilla de radicación presencial de la Entidad en el Módulo D152 y Sala 1 Bloque D, se encuentran calificados para clasificar y recepcionar las solicitudes ciudadanas que se recepcionan a través de este medio, como es verificar si la solicitud que se va a radicar en la Entidad son competencia del DADEP y además se realiza verificación de los documentos exigibles que se allegan para solicitar un trámite o servicio ante la Entidad, lo anterior con un cumplimiento del 100%

3.1.10 Al corte 31-12-2024 la Defensoría del Espacio Público -DADEP por términos de reporte y presentación de la rendición de cuentas a cara de los grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía, no ha adelantado la rendición de cuentas de la vigencia 2023. Se efectuó el día 12-12-2024 a través de streaming <https://www.youtube.com/watch?v=9FOYUqR3HKs>

Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Públi...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

Lineamiento 2



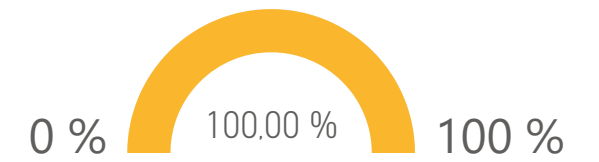
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

La Entidad conforme a su Programa de Transparencia y Ética Pública -PTEP, se identifica la formulación y ejecución de las actividades proyectadas, conforme Tercer Seguimiento Cuatrimestral (Septiembre a Diciembre) se evidencian avance en el borrador del acto administrativo.

Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Públi...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 3



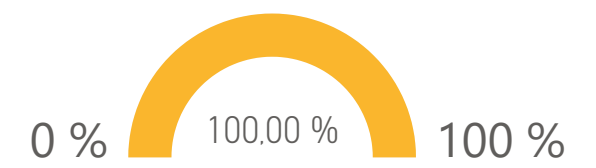
Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Se efectuó una revisión a corte 28-12-2024, en la cual se verificó la contratación de personal para las políticas del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verificando la apropiación y ejecución presupuestal

Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Públi...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

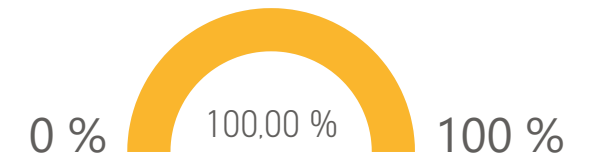
La Entidad ha adelantado entre los funcionarios y colaboradores la mejora de la cultura de servicio ciudadano, buenas prácticas, lenguaje claro y el ciudadano, donde se evidencia

- Se efectuó capacitación de Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes el 16/10/2024 efectuada por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP
- Se efectuó taller el 25/11/2024 de escritura digital en lenguaje claro hacia el ciudadanía con la Veeduria Distrital

Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Públi...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

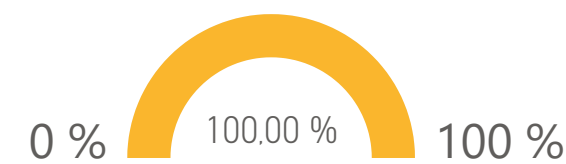
La Entidad cuenta con avances en la revisión y actualización del Protocolo de Atención a la Ciudadanía en Versión 08 del 21/02/2024, incluyendo los lineamientos de gestión de Directiva Conjunta 005 de 2023, los cuales pueden verificarse en: <https://sgc.dadep.gov.co/10/127-GUIAC-01.php>

Para el semestre no se suscribieron acuerdos de compromiso de confidencialidad.

Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Públi...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Lineamiento 3



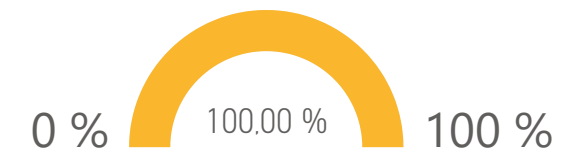
Observaciones Función 2 Lineamiento3

Se verificó y la Entidad a través del Equipo de Atención al Ciudadano ha ejecutado las acciones de prevención y mejora de la calidad y oportunidad de las respuestas ciudadanas:

- Mesa de trabajo SGIEP 29/07/2024
- Mesa de trabajo SGIEP 16/09/2024
- Mesa de trabajo OCDI 16/09/2024
- Mesa de trabajo OAC 16/09/2024
- Mesa de trabajo OAC 30/10/2024
- Mesa de trabajo Dirección 03/12/2024
- Mesa de trabajo Atención al Ciudadano 02/12/2024

Por otra parte, se realizó análisis del tercer trimestre de la vigencia, de las respuestas Ciudadanas de acuerdo a los lineamiento de la "Guía para la evaluación de la calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas", de las siguientes dependencias:

- Subdirección de Gestión Inmobiliaria y del Espacio Público -SGIEP
- Oficina de Control Disciplinario Interno -OCDI
- Oficina Asesora de Comunicaciones -OAC



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

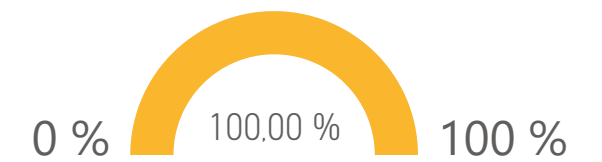
Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Se mantienen durante el segundo semestre del 2024, las actividades frente a los 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. La Entidad a reporte del mes de Noviembre del 2024 se encuentra que se logró el 93%. La Entidad emprendió los mecanismos de seguimiento y mejora.

Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Públi...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital. Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 1



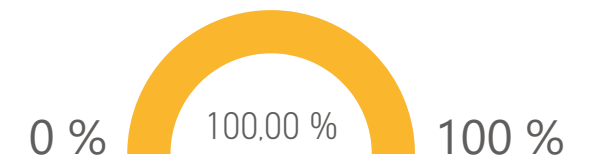
Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Se reforzó la piezas comunicacionales frente a los canales de atención de la Entidad para conocimiento de la ciudadanía y de conocimiento del Defensor al Ciudadano a través de la Oficina Asesora de Comunicaciones

Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Públi...

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

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

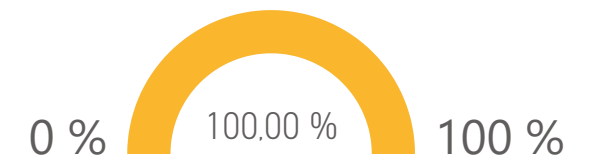
Se verificó el segundo semestre del 2024:

- Capacitación de Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes el 16/10/2024 efectuada por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP
- Se efectuó taller el 25/11/2024 de escritura digital en lenguaje claro hacia el ciudadanía con la Veeduría Distrital.
- Faltas Gravísimas en el Código General Disciplinario 10-07-2024
- Taller de Innovación Inspirar para resolver en la Gestión Pública 19/11/2024
- Soportes de Curso de Integridad, Lucha contra la corrupción y Servicio Público 4.0

Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Públi...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de 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 el segundo semestre del 2024 capacitaciones frente a cualificación brindada por el

- Cualificación Ciclo 3. Módulo 3. Inteligencia Emocional y Social en el Servicio de fecha 05/09/2024
- Cualificación C1M1 Introducción a la Público de fecha 12/09/2024
- C1M4, Gestión de Peticiones Ciudadanas 03/10/2024, en modalidad Virtual Sincrónica.
- C3M2, Técnicas de Conocimiento para Fortalecer el Servicio 21/11/2024, en modalidad Virtual Sincrónica.

Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Públi...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

Suma de Función 5 Lineamiento 1



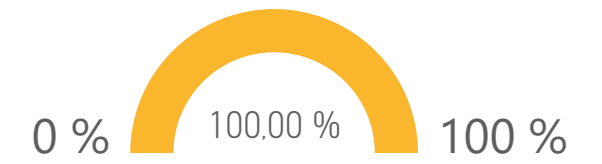
Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Verificado el lineamiento, la Entidad cuenta con los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía. De la misma maera se verificó y se atendió las rec omendaciones efectuadas desde laSe verificó la operación de los canales de atención a través de la revisión del inventario del mismo y su funcionamiento. Analizado a partir del informe, alineado a lo presentado desde la Oficina de Control Interno de la Entidad "Informe de seguimiento semestral de atención al ciudadano, sistemas De información y atención a peticiones, quejas, reclamos y Sugerencias de los ciudadanos" correspondiente al Primer Semestre del 2024 en radicado 20244080044943 del 27-09-2024

Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Públi...

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Se formuló el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI de la Entidad para la vigencia 2024-2028 y de la mismamane se efectuó seguimiento en el Sistema Integrado Único de Trámites -SUIT del DAFP el seguimiento del programa de racionalización, el cual se adjunta en formato Excel