

Reporte Año 2025 Semestre 2

Defensor de la Ciudadanía

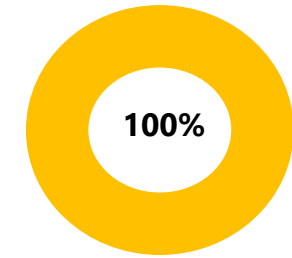
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP



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

Tras el seguimiento a la PPDSC, 8 metas cumplidas:

Al corte 31-12-2025, el punto 1.1.2 alcanzó un cumplimiento del 100%. La Entidad ejecutó \$136.205.872 (que corresponde al proyecto de inversión 7987) para el fortalecimiento de la gestión y atención ciudadana mediante personal de planta y operativo.

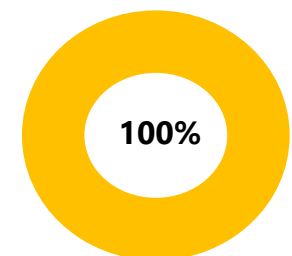
Producto 1.1.3 (100%): Al 31-12-2025, se actualizó el Protocolo de Atención (V.09). El DADEP mantiene adoptado el Manual de Servicio de Secretaría General (V.02) y la caracterización de grupos de valor.

Producto 2.1.3 (100%): El DADEP opera exclusivamente en el SuperCADE CAD, utilizando el Sistema de Asignación de Turnos (SAT) de la Secretaría General. Este filtro único garantiza una atención ciudadana ágil y efectiva.

Producto 3.1.2 (100%): Al 31-12-2025, el DADEP realizó seguimiento a los informes de calidad y oportunidad de la Secretaría General bajo la Circular 005 de 2022. Se reporta cero vencimientos de peticiones en el semestre gracias a la retroalimentación del SDQS y seguimientos quincenales.

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

Lineamiento 2



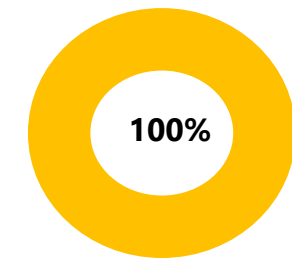
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

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 Cuarto Trimestre se evidencia la generación del documento 127-PPPD-05 (Programa de Transparencia y Ética Pública -PTEP) Versión No. 5 del 31 de enero de 2025

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

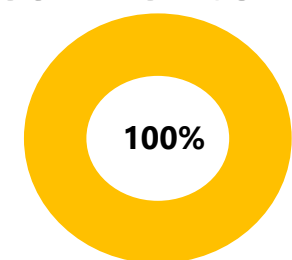


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

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 Cuarto Trimestre se evidencia la generación del documento 127-PPPD-05 (Programa de Transparencia y Ética Pública -PTEP) Versión No. 5 del 31 de enero de 2025

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

Lineamiento 1



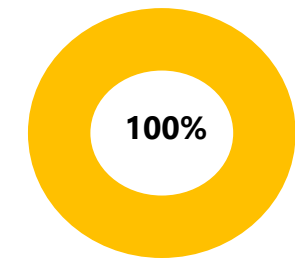
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

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.
2. Los colaboradores del equipo de atención a la ciudadanía asistieron a la capacitación de Capacitación Lenguaje Claro - la confianza en voz alta - 11 de noviembre de 2025, efectuada por la Secretaría General.

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

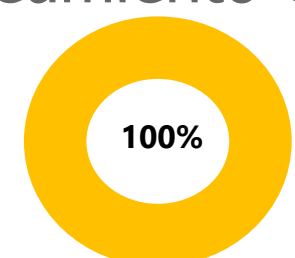
Se verifica los reportes generados de las peticiones con tipificación de denuncias por actos de corrupción.

Se verifica con la Oficina de Control Interno Disciplinario, información relacionada a las peticiones con tipificación de denuncias por actos de corrupción.

Se adelantó la divulgación de piezas comunicacionales frente a los canales de atención de la Entidad para conocimiento de la ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendaciones 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, para el caso del DADEP, se recibió mediante radicados:

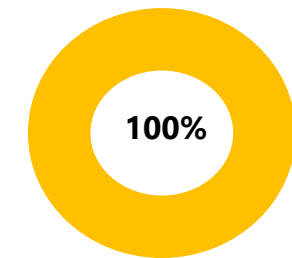
Julio - Rad. 20254000247562 del 05-09-2025
Agosto - Rad. 20254000282712 del 03-10-2025
Septiembre - Rad. 20254000310702 del 31-10-2025
Octubre - Rad. 0254000360862 del 11-12-2025
Noviembre - Aun no ha sido recibido
Diciembre - Aun no ha sido recibido

Nota: 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

La Entidad garantiza la calidad y oportunidad en Bogotá te Escucha mediante los siguientes mecanismos:

3.1.1 Oportunidad: Reportes preventivos (lunes), alertas semanales por semáforo (viernes), monitoreo diario y reportes de gestión (semanal/mensual) a la Subdirección de Gestión Corporativa.

3.1.2 Calidad y Calidez: Capacitaciones con la Dirección Distrital de Calidad, mesas técnicas trimestrales y memorandos correctivos ante hallazgos.

3.1.3 Sistema: Soporte técnico y presencial continuo a los puntos focales de cada dependencia.

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



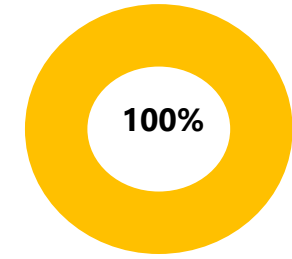
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

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



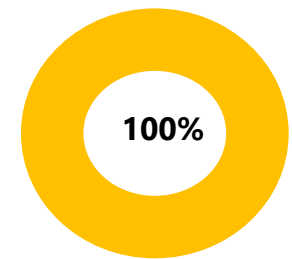
Observaciones Función 4 Lineamiento 1

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



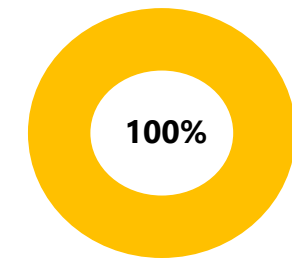
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Se realizan campañas de atención oportuna a las solicitudes realizadas por la ciudadanía de acuerdo a los términos de le, la campaña se realiza dentro de la entidad, motivando a los funcionarios y/o contratistas, a responder a tiempo

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

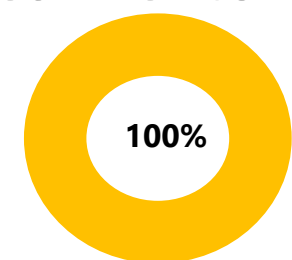


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Se verificó y durante el Segundo Semestre 2025, asistencia a capacitación funcional del Sistema Bogotá Te Escucha del 09 de octubre 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



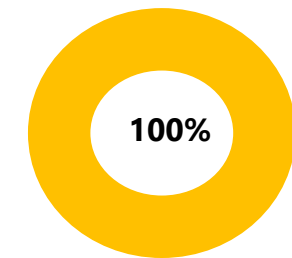
Observaciones Función 5 Lineamiento 1

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



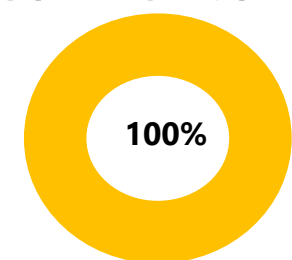
Observaciones Función 5 Lineamiento 2

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.

Documento: Plan Estratégico de Tecnologías de la Información 127-PPPGI-04 V.10 del 28 de enero de 2025 - <https://www.dadep.gov.co/planeacion/plan-estrategico-de-tecnologias-de-la-informacion-peti-2025>

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



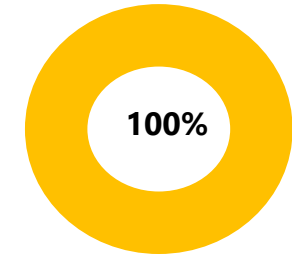
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

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.