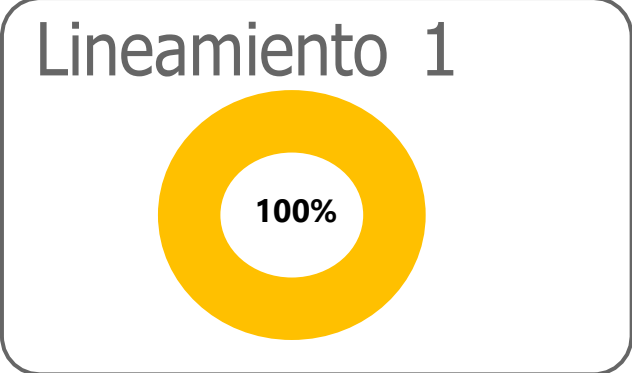


Defensor de la Ciudadanía

Departamento Administrativo de la Defensoría
del Espacio Público - DADEP



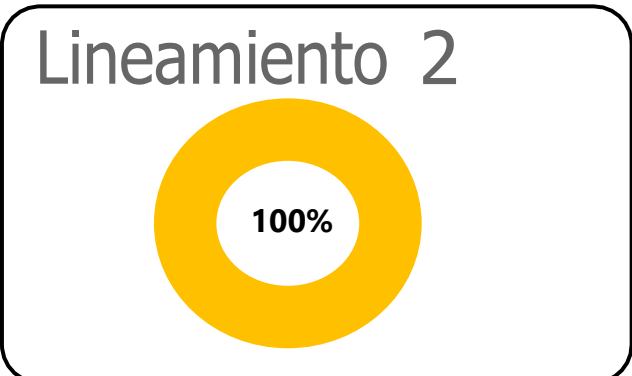
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

- 1.1.2: El DADEP no ofrece trámites en el SuperCADE Virtual; actualiza la oferta distrital (Directiva 009/2025) y aplica el Acuerdo de Nivel de Servicio (2022).
- 1.1.3: En proceso de actualización del Protocolo de Atención (v.09); vigentes el Manual de Servicio (v.02) y la caracterización de grupos de valor.
- 2.1.3: Su única atención presencial es en el SuperCADE CAD (Red CADE), donde usa el Sistema de Asignación de Turnos (SAT) para agilizar el servicio.
- 3.1.2: Cero peticiones vencidas en el semestre; gestión controlada mediante seguimiento quincenal de Secretaría General y control diario interno (SDQS).
- 3.1.6: Cumplimiento del indicador gracias a la validación previa de competencia y documentos en la ventanilla de radicación del SuperCADE CAD.
- 3.1.10: Adopción del nuevo modelo distrital de rendición de cuentas permanente (diálogos participativos, Manual Único y MIPG).

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

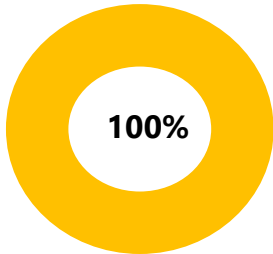


Observaciones Función 1 Lineamiento 2

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. 18 del 30 de enero de 2026

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

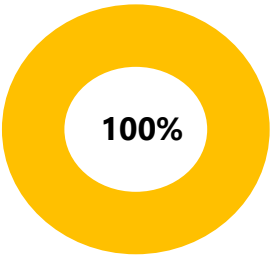


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Verificado, la entidad apropia dentro de su presupuesto anual recursos de inversión necesarios para el cumplimiento de las metas establecidas dentro de los proyectos de inversión que estén relacionadas al Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Proyecto de inversión 7987 - Atención a la Ciudadanía

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

Lineamiento 1

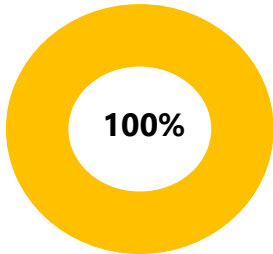


Observaciones Función 2 Lineamiento 1

- 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 y de otras dependencias, asistieron a la capacitación de Capacitación de Lenguaje Claro. "Como Implementar La Estrategia de Lenguaje Claro", brindada por la Veeduría Distrital el día 27 de mayo de 2026

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

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

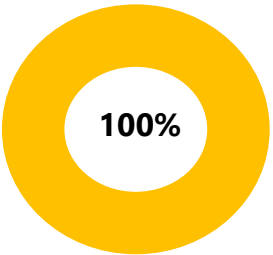
La Entidad cuenta con avances en la revisión y actualización del Protocolo de Atención a la Ciudadanía en Versión 08 del 21/02/2024, incluyendo los lineamientos del Protocolo de Directrices Denuncias Posibles Actos de Corrupción - 127-PROTAC-02 Versión 03, la versión 04 se encuentra en revisión por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno.

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

Se genera acta de reunión de las recomendaciones con la alta dirección 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

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

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

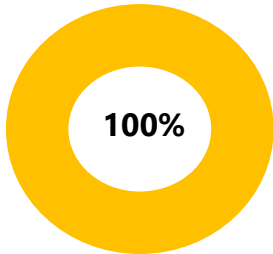
Por mes la Secretaría General realiza el envío del INFORME GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES, para el caso del DADEP, se recibió mediante radicados:

- Enero - Rad. 20264000074592 del 16-03-2026
- Febrero - Rad. 20264000087252 del 30-03-2026
- Marzo - Rad. 20264000121512 del 05-05-2026
- Abril - Rad. 20264000164112 del 09-06-2026
- Mayo - Rad. 20264000182732 del 25-06-2026
- Junio - 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.

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 Relacionamento 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:

- 1. Oportunidad:
Reportes preventivos (lunes)
Alertas semanales por semáforo (viernes)
Alertas diarias (Todos los días)
Monitoreo de gestión de peticiones (semanal/mensual) a la Subdirección de Gestión Corporativa.
- 2. Sistema: Seguimiento Quincenal PQRS Vencidas y Próximas a Vencer en Bogotá Te Escucha

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

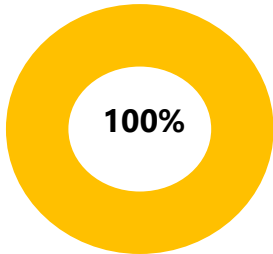


Observaciones Función 3 Lineamiento 2

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

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



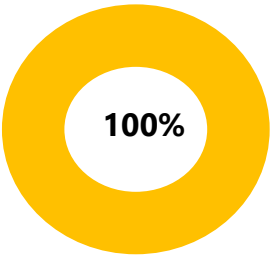
Observaciones Función 4 Lineamiento 1

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. Publicación de los Trámites y Servicios en la red social Instagram y Facebook.
- 2. Publicación de Trato Digno 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

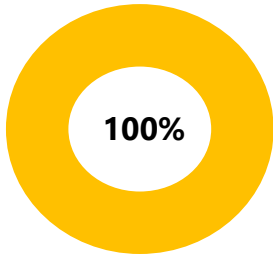


Observaciones Función 4 Lineamiento 2

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

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

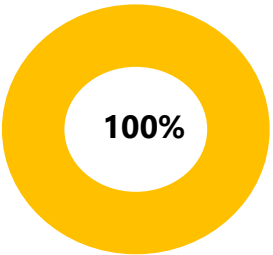


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

- Se verificó y durante el Primer Semestre 2026
- Asistencia a capacitación funcional del Sistema Bogotá Te Escucha del 08 de abril de 2026
 - Asistencia a capacitación funcional del Sistema Bogotá Te Escucha del 08 de mayo de 2026

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

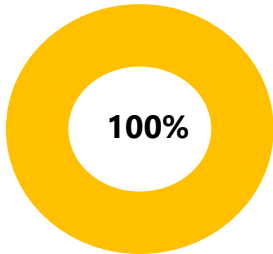


Observaciones Función 5 Lineamiento 1

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>

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

Lineamiento 2



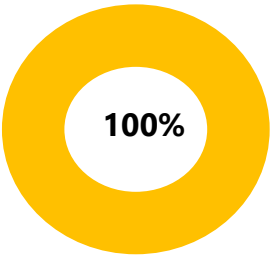
Observaciones Función 5 Lineamiento 2

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 Estrategico de Tecnologías de la Información 127-PPPGI-04 V.12 del 30 de enero de 2026 - <https://www.dadep.gov.co/planeacion/plan-estrategico-de-tecnologias-de-la-informacion-peti-2026>

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

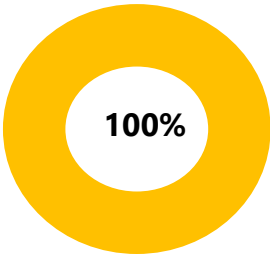


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

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.

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.