

Entidad

Departamento Administrativo de La Defensoría del Espacio Público



Vigencia

Año 2024 Semestre 1



REPORTE

Año 2024 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

Departamento Administrativo de La Defensoría del Espacio Público



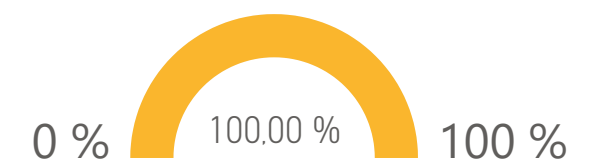
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

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 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 30-06-2024 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: Enero 20244080000601 del 03/01/2024, febrero 20244080011641 del 01/02/2024, marzo 20244080025791 del 01/03/2024, Abril 20244080042031 del 03-04-2024, Mayo 20244080057731 del 02-05-2024 y Junio 20244080073701 del 04-06-2024, 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%

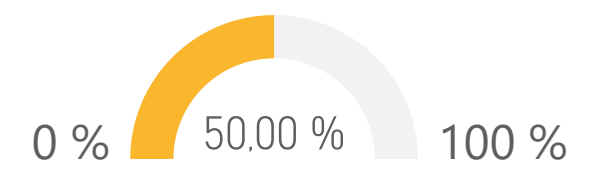
3.1.2 Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema: Se realizó control y seguimiento a los informes mensuales de calidad de las respuestas emitidos por la Secretaría General en el análisis de calidad, calidez y 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 95% 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

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 Relacionamento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

Lineamiento 2



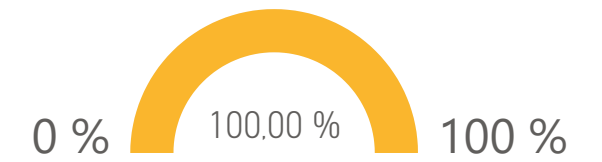
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

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 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



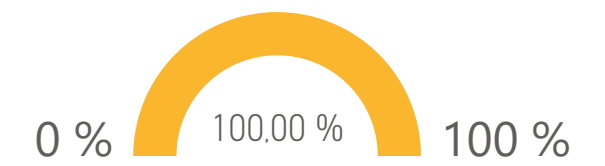
Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Se efectuó una revisión a corte 21-06-2024, 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

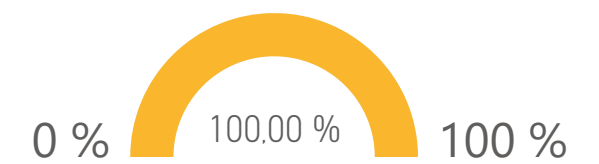
La Entidad ha adelantado entre los funcionarios y colaboradores la mejora de la cultura de servicio ciudadano, buenas prácticas, lenguaje claro y el ciudadano, donde se evidencia la capacitación en Lenguaje Claro, el día 15-05-2024

Se adelantó una actividad de vincular un ejercicio práctico-situacional para los servidores que prestan atenciones en los canales (presencial, virtual 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 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 exidan 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>

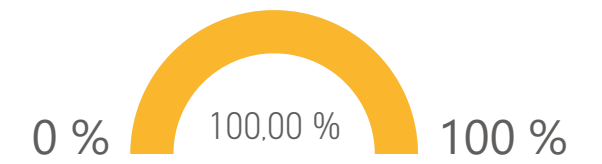
Se suscribieron los compromisos de confidencialidad conforme al anexo de la Circular Conjunta 005 del 28 de diciembre de 2023 "Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de interés y protección de identidad del denunciante" en radicados 20244000015162, 20244000013842, 20244000015072, 20244000000312, 20244000000282

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

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:

1. Mesa de Trabajo de fecha 22/02/2024 con la Subdirección de Gestión Inmobiliaria y del Espacio Público los resultados de Enero 2024.
2. Correo electrónico de fecha 02/04/2024 socializando los resultados con la Subdirección de Gestión Inmobiliaria y del Espacio Público de Febrero 2024.
3. Seguimiento semanal de los traslados por competencia de la Entidad.
4. Mesa de trabajo 05/06/2024 Subdirección de Gestión Inmobiliaria
5. Mesa de trabajo 06/06/2024 Subdirección de Gestión Inmobiliaria
6. Mesa de trabajo Acta 26/06/2024 Equipo de Atención a la Ciudadanía
7. Mesa de trabajo Acta 26/06/2024 Subdirección de Gestión Corporativa
8. Mesa de trabajo Acta 26/06/2024 Subdirección de Registro Inmobiliario
9. Mesa de trabajo Acta 26/06/2024 Subdirección de Gestión Inmobiliaria

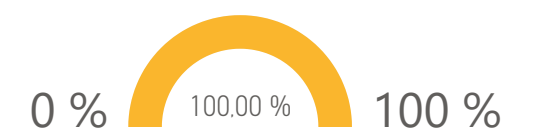
Departamento Administrativo de La Defensoría del Espacio Públi...

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.

Función 3 Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Se 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, así:

3.1.1 Seguimiento a la Oportunidad de las respuestas ciudadanas

Controles preventivos

- **Reporte Preventivo:** Reporte que es enviado por correo electrónico a los puntos focales de las Dependencia el primer día hábil de la semana; donde se relacionan en orden cronológico las peticiones próximas a vencer; a fin de priorizar su trámite y de igual forma evitando dar respuesta por fuera de los términos de ley.
- **Alertas semanales:** Con base en la información de Bogotá te escucha, se elabora un documento que es enviado por correo electrónico a todas las dependencias de la entidad, el último día hábil de la semana con facilidad los requerimientos de la ciudadanía que están en riesgo de vencimiento (color rojo); próximas a vencer (color amarillo); a tiempo (color verde)
- **Alertas Diarias:** Hacer seguimiento diario al vencimiento de las peticiones ciudadanas, con el fin de verificar el cierre oportuno de las mismas.
- **Informe Semanal:** Informar a la Subdirección de Gestión Corporativa -SGC el comportamiento semanal de los cierres oportuno o extemporáneos de las peticiones ciudadanas por cada dependencia del Dadep, el cual se envía por correo electrónico el último día hábil de la semana.
- **Informe Mensual:** Es un correo electrónico enviado a la Subdirección de Gestión Corporativa -SGC, dentro de los primeros cinco días hábiles del mes siguiente al cual corresponde el reporte; donde se presenta un resumen ejecutivo del mes anterior en donde se da a conocer si alguna respuesta de una petición fue dada por fuera de los términos de ley

3.1.2 Seguimiento Calidad, Coherencia y Calidez

Controles preventivos: A través de capacitaciones dirigidas por el equipo de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, capacitaciones dirigidas por el equipo de Atención a la Ciudadanía frente a los criterios de evaluación de calidad y calidez de las respuestas ciudadanas; Piezas Comunicativas y tips con los criterios de evaluación coherencia, claridad, calidez y oportunidad y mesas técnicas: Hacer seguimiento trimestral a la calidad y oportunidad de las respuestas a los derechos de petición.

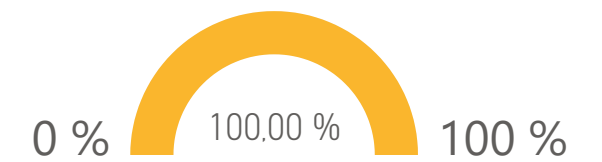
Controles correctivos: Memorandos dirigidos a las dependencias que tuvieron observaciones en el informe de

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

Lineamiento 1



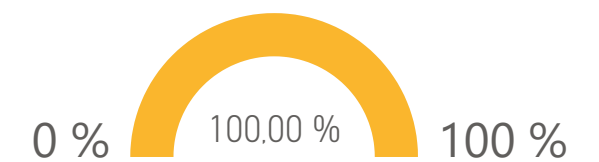
Observaciones Función 4 Lineamiento 1

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 el 09 de mayo del 2024 a las 10:42 a.m. en la red social X y Facebook, el día 28 de mayo del 2024 a las 2:36 p.m. la figura del Defensor al Ciudadano

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

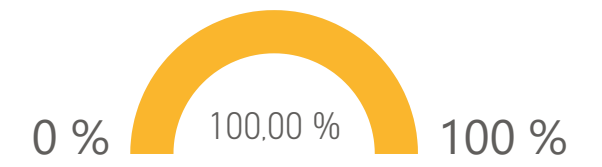
Se verificó y se identificó capacitaciones realizadas frente a las políticas del Modelo de Relacionamiento Ciudadano frente a los siguientes temas:

- Soporte de curso Transparencia a la Información Pública 7-06-2024 dictado por la Veeduría de Bogotá.
- Soporte de capacitación - Incidentes de seguridad de la información 12-04-2024.
- Soporte de capacitación - Participación, Rendición de Cuentas y Control Social 28-05-2024.

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

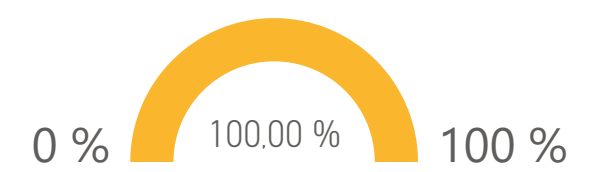
Se verificó y durante el Primer Semestre 2024

- Gestión de Peticiones Ciudadanas el día 18/03/2024.
- Introducción al Servicio a la Ciudadanía el día 14/03/2024
- Cultura del Servicio el día 20/05/2024 y 24/05/2024
- Taller de lenguaje Claro el día 15/05/2024

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



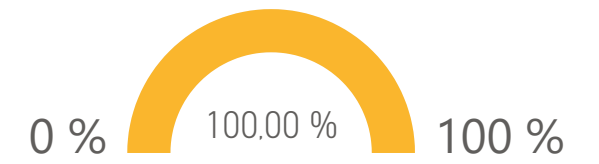
Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Se 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" cuya respuesta fue emitida en radicado se verificó las observaciones y se generaron recomendaciones, aplicación de las mejoras por parte del Equipo de Atención al Ciudadano en radicado 20244080023833 del 09/05/2024.

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 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.

De igual forma, se verifica la formulación de la estrategia de racionalización de trámites en acta 27-05-2024, de igual forma su remisión para publicación