

**INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA  
CIUDADANÍA**

**julio-diciembre 2023**

SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y  
DEPORTE

Elaborado por: German Gonzalo Gil Martínez  
Revisado por: Luis Fernando Mejía  
Aprobado por: Luis Fernando Mejía

BOGOTÁ, 31 de enero de 2023

## **INTRODUCCIÓN**

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo es presentar un resumen de la importante labor realizada por la figura en cada entidad y será una fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor.

El papel del defensor del ciudadano, es proteger los derechos de los ciudadanos. Para evitar posibles violaciones de los derechos de las personas por parte de las autoridades públicas o de entidades privadas con funciones públicas, así como adoptar medidas para corregir estas situaciones. El defensor del ciudadano también puede realizar recomendaciones a las autoridades pertinentes y promover cambios legislativos para mejorar la protección de los derechos de los ciudadanos.

## FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

### 1. Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

#### Acciones y resultados:

El compromiso de garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía es fundamental para promover el desarrollo y la mejora continua de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. A través de la implementación efectiva de este plan, se busca asegurar que los objetivos y metas previamente definidos sean alcanzados, lo que a su vez contribuirá a fortalecer la calidad y la eficiencia de las iniciativas destinadas a satisfacer las necesidades de la comunidad. Asimismo, el seguimiento riguroso de los indicadores establecidos permitirá evaluar el impacto de las acciones realizadas, identificar áreas de mejora y garantizar la transparencia en la gestión de los recursos públicos. De esta manera, se reafirma el compromiso de las autoridades de trabajar en pro del bienestar y la satisfacción de los ciudadanos, priorizando la excelencia en la prestación de servicios y la promoción de la participación ciudadana en la toma de decisiones.

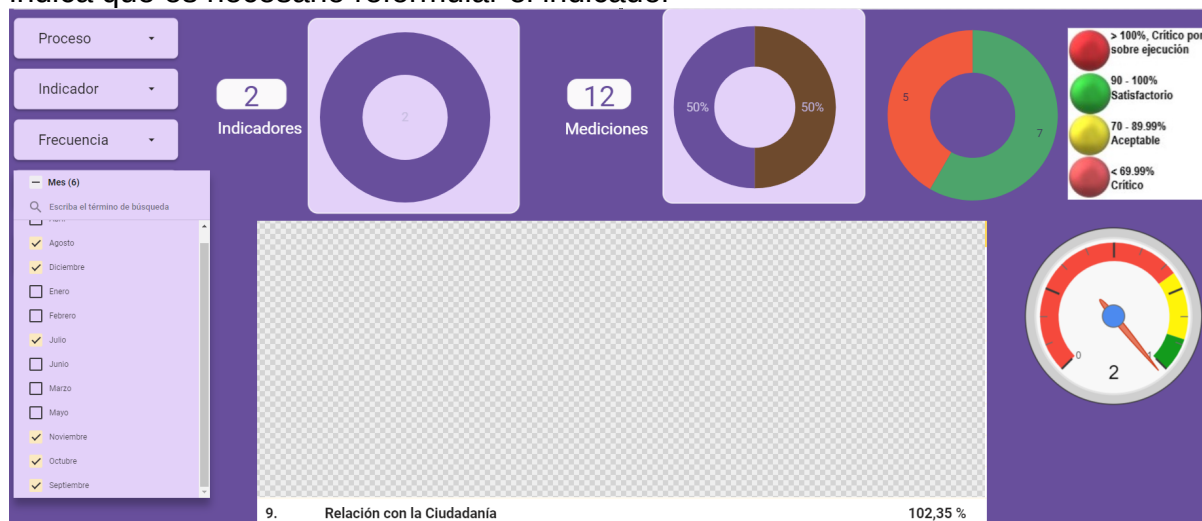
En el caso de la secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía se tiene un indicador y su comportamiento se muestra en la gráfica siguiente.

|   |   | INFORMACIÓN GENERAL<br>Indicadores de producto  |   |   |                      |                          |           | META ENTIDAD 2023<br>Avance Cuantitativo Productos |                 |                  |          |         |
|---|---|---|---|---|----------------------|--------------------------|-----------|--|-----------------|------------------|----------|---------|
| Entidad                                     | Producto esperado   | Nombre del indicador de producto  | Fórmula del indicador de producto   | Enfoque   | Tipo de anualización | Periodicidad de medición | META 2023 | META ENTIDAD 2023                                  | I Trim (Cuanti) | II Trim (Cuanti) | III Trim | IV Trim |
| SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE | <b>3.1.2 Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema</b> | Porcentaje de peticiones evaluadas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema | $(\text{Sumatoria de respuestas de las Entidades Distritales a peticiones ciudadanas evaluadas, con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema} / \text{Sumatoria de peticiones evaluadas}) \times 100$ | Poblacional; Derechos Humanos; Género; Diferencial; Territorial | Creciente            | Trimestral               | 84%       | 84%  | 97%             | 99%              | 99%      |         |

Se observa que la entidad viene creciendo dentro de la presente vigencia frente a la meta propuesta sin embargo aún existen debilidades que impiden llegar al cien que según esta defensoría obedecen al mal manejo del Sistema Bogotá te Escucha

De acuerdo a nuestro plan de acción se reportan dos indicadores, el primero está asociado a nivel de satisfacción de la ciudadanía y el segundo a la oportunidad en la respuesta, en todo el periodo de medición la respuesta en oportunidad mantuvo el 100 por ciento, sin embargo, se observa que frente al de satisfacción

constantemente presenta una sobreestimación por encima de la meta trazada lo que indica que es necesario reformular el indicador



## 2. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

### Acciones y resultados:

| UNSPSC Code (each code separated by ;) | Description   | Expected begin date (month) | Expected due date for receiving replies (month) | Expected duration (number) | Expected duration date (intervals: days, months, years) | Expected total value | Expected value in actual budget |
|--|---|-----------------------------|---|----------------------------|---|----------------------|---------------------------------|
| 80111701                               | APOYO PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA BEPS, atención al ciudadano y ejercicios de divulgación. ID4675   | February                    | February  | 11                         | Month(s)  | 52.180.000 COP       | 52.180.000 COF                  |
| 80111701                               | Prestar con plena autonomía técnica y administrativa sus servicios de apoyo a la gestión para el desarrollo del proyecto de inversión 7646 para la vigencia 2023, en lo relacionado con el apoyo y acompañamiento en actividades de gestión de actos administrativos y demás documentación que por competencia sea de la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano. ID 5966  | January                     | January   | 10                         | Month(s)  | 16.656.724 COP       | 16.656.724 COF                  |
| 80111701                               | Prestar los servicios profesionales a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD) mediante el apoyo transversal en la implementación y seguimiento de acciones orientadas al cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública la articulación con Rendición de Cuentas, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC, en cumplimiento de las tres (3) metas del proyecto de inversión 7881 del Plan de Desarrollo 2020-2024 "Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI". ID5135 | January                     | January   | 11                         | Month(s)  | 49.910.883 COP       | 49.910.883 COF                  |
| 80111701                               | Prestar con plena autonomía sus servicios profesionales para el desarrollo del proyecto de inversión 7646 en el acompañamiento y apoyo a la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano en las actividades requeridas para el cargue de información en las distintas herramientas o software dispuestos para la Entidad ID 5157  | February                    | February  | 10                         | Month(s)  | 92.261.820 COP       | 92.261.820 COF                  |
| 80111701                               | Prestar servicios de apoyo a la gestión para el desarrollo del proyecto de inversión 7646, proyectada para la vigencia 2023 en lo relacionado con el servicio de atención al ciudadano en actividades relacionadas con la clasificación, radicación y seguimiento de las PQRS, así como orientar, informar y atender a través de los canales de atención y en los diferentes espacios donde haga presencia la SCRD, y en actividades relacionadas con la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía. ID5155   | January                     | January   | 11                         | Month(s)  | 22.398.630 COP       | 22.398.630 COF                  |
| 80111701                               | Prestar servicios profesionales para el desarrollo del proyecto de inversión 7646, en lo relacionado con la meta No. 4, proyectada para la vigencia 2023 en lo relacionado con el servicio a la ciudadanía en actividades relacionadas con la atención y el trámite de los requerimientos ciudadanos, así como en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía. ID5153   | January                     | January   | 11                         | Month(s)  | 52.769.810 COP       | 52.769.810 COF                  |
| 80111701                               | Prestar los servicios profesionales para contribuir con el proyecto de inversión 7646 meta 4 para apoyar a la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano en las actividades asociadas con el proceso Gestión del Talento Humano para la implementación de políticas, lineamientos y estrategias del Sistema de Gestión en el marco del Modelo integrado de Planeación y Gestión- MIPG, planes de mejoramiento y requerimientos asociados al sistema de gestión de la calidad de la SCRD, de conformidad con la normatividad vigente. ID6902   | February                    | February  | 10                         | Month(s)  | 89.297.162 COP       | 89.297.162 COF                  |
| 80111701                               | Prestar con plena autonomía técnica y administrativa los servicios de apoyo a la gestión brindando acompañamiento a la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano - Grupo de Trabajo de Contratación para el desarrollo del proyecto de inversión 7646 para la vigencia 2023 en lo relacionado con la ejecución de actividades administrativas requeridas por la dependencia. ID5999  | February                    | February  | 6                          | Month(s)  | 11.877.674 COP       | 11.877.674 COF                  |
| 80111701                               | Prestar con plena autonomía técnica y administrativa los servicios de apoyo a la gestión brindando acompañamiento a la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano - Grupo de Trabajo de Contratación para el desarrollo del proyecto de inversión 7646 para la vigencia 2023 en lo relacionado con la ejecución de actividades administrativas requeridas por la dependencia. ID5992  | February                    | February  | 4                          | Month(s)  | 12.849.767 COP       | 12.849.767 COF                  |

La secretaria distrital de Cultura Recreación y Deporte dentro del plan de adquisiciones garantizo que se asignaran recursos para la integración, modelación, implementación y operación de servicios asociados a la atención ciudadana, sin embargo, desde esta defensoría se sugiere que fortalezca el equipo con personal de planta que garantice la continuidad del servicio y se incorporen recursos para la divulgación y señalización.

Para mayor consulta puede consultarse el link <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion-publica/contratacion/plan-anual-de-adquisiciones>

### 3. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

#### Acciones y resultados:

Como se observa en la gráfica siguiente la entidad está comprometida en la incorporación de acciones que impacten el servicio dentro del plan de acción, frente a cada ítem se observa que se encuentra en un alto nivel de cumplimiento

| DIMENSIONES MIPG                    | OBJETIVO ESTRATÉGICO   | ESTRATEGIA  | META ESTRATÉGICA   | ACTIVIDAD DE GESTIÓN   | PRODUCTO  | EVIDENCIA  | % de avance trimestral | Avance cualitativo trimestral   |
|-------------------------------------|--|---|--|--|---|--|------------------------|---|
| TALENTO HUMANO                      | Objetivo Estratégico 3. Garantizar un entorno institucional y laboral que favorezca el desarrollo de las capacidades de los funcionarios y las competencias, el aprendizaje continuo, el bienestar y la productividad, mejorando la calidad de vida de los funcionarios y la productividad de la institución.  | 3.1. Generar condiciones de bienestar, bienestar, competencias y bienestar en el entorno laboral. | 3.1.2. Como la norma 1909 de 2018, del Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, se establezca un entorno laboral y de condiciones de trabajo que permita el desarrollo de las competencias, el aprendizaje continuo, el bienestar y la productividad, mejorando la calidad de vida de los funcionarios y la productividad de la institución. | Realizar un diagnóstico que permita identificar las necesidades y prioridades de los funcionarios y las condiciones de trabajo que permita el desarrollo de las competencias, el aprendizaje continuo, el bienestar y la productividad, mejorando la calidad de vida de los funcionarios y la productividad de la institución.   | Evaluación de las acciones de desarrollo de competencias y bienestar en el entorno laboral. | Informe de gestión de desarrollo de competencias y bienestar en el entorno laboral.                    | 100%                   | DIRECCION DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACION CON EL CIUDADANO: Se realiza emisión de los informes de gestión de competencias y bienestar en el entorno laboral correspondientes a los meses de octubre y noviembre de 2023 para identificar posibles riesgos de fraude y corrupción. |
|                                     |  |   |  | Revisar el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, en el marco de la Ley 1909 de 2018, para garantizar un entorno laboral y de condiciones de trabajo que permita el desarrollo de las competencias, el aprendizaje continuo, el bienestar y la productividad, mejorando la calidad de vida de los funcionarios y la productividad de la institución. | Clase de competencias y bienestar.  | Informe radicado en Oficia con anexos de desarrollo de competencias y bienestar en el entorno laboral. | 100%                   | DIRECCION DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACION CON EL CIUDADANO: Reporte final de los cursos aplicados al job en cumplimiento al plan institucional por dependencias.  |
| GESTIÓN CON VALORES PARA CIUDADANOS | Objetivo Estratégico 1. Ampliar la capacidad de gestión de la entidad y de los funcionarios, mejorando la calidad de vida de los funcionarios y la productividad de la institución, a través de la capacitación, el desarrollo de competencias, el aprendizaje continuo, el bienestar y la productividad, mejorando la calidad de vida de los funcionarios y la productividad de la institución.   | 1.1. Generar condiciones de bienestar y bienestar en el entorno laboral.                          | 1.1.1. Como la norma 1909 de 2018, del Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, se establezca un entorno laboral y de condiciones de trabajo que permita el desarrollo de las competencias, el aprendizaje continuo, el bienestar y la productividad, mejorando la calidad de vida de los funcionarios y la productividad de la institución. | Realizar un diagnóstico que permita identificar las necesidades y prioridades de los funcionarios y las condiciones de trabajo que permita el desarrollo de las competencias, el aprendizaje continuo, el bienestar y la productividad, mejorando la calidad de vida de los funcionarios y la productividad de la institución.   | Evaluación de las acciones de desarrollo de competencias y bienestar en el entorno laboral. | Informe de gestión de desarrollo de competencias y bienestar en el entorno laboral.                    | 100%                   | DIRECCION DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACION CON EL CIUDADANO: Informe radicado en el mes de octubre.  |
|                                     |  |   |  | Revisar el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, en el marco de la Ley 1909 de 2018, para garantizar un entorno laboral y de condiciones de trabajo que permita el desarrollo de las competencias, el aprendizaje continuo, el bienestar y la productividad, mejorando la calidad de vida de los funcionarios y la productividad de la institución. | Clase de competencias y bienestar.  | Informe radicado en Oficia con anexos de desarrollo de competencias y bienestar en el entorno laboral. | 100%                   | DIRECCION DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACION CON EL CIUDADANO: Reporte final de los cursos aplicados al job en cumplimiento al plan institucional por dependencias.  |
|                                     |  |   |  | Revisar el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, en el marco de la Ley 1909 de 2018, para garantizar un entorno laboral y de condiciones de trabajo que permita el desarrollo de las competencias, el aprendizaje continuo, el bienestar y la productividad, mejorando la calidad de vida de los funcionarios y la productividad de la institución. | Clase de competencias y bienestar.  | Informe radicado en Oficia con anexos de desarrollo de competencias y bienestar en el entorno laboral. | 100%                   | DIRECCION DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACION CON EL CIUDADANO: Reporte final de los cursos aplicados al job en cumplimiento al plan institucional por dependencias.  |
|                                     |  |   |  | Revisar el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, en el marco de la Ley 1909 de 2018, para garantizar un entorno laboral y de condiciones de trabajo que permita el desarrollo de las competencias, el aprendizaje continuo, el bienestar y la productividad, mejorando la calidad de vida de los funcionarios y la productividad de la institución. | Clase de competencias y bienestar.  | Informe radicado en Oficia con anexos de desarrollo de competencias y bienestar en el entorno laboral. | 100%                   | DIRECCION DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACION CON EL CIUDADANO: Reporte final de los cursos aplicados al job en cumplimiento al plan institucional por dependencias.  |
| EVALUACIÓN DE RESULTADOS            | Objetivo Estratégico 2. Optimizar la capacidad de gestión de la entidad y de los funcionarios, mejorando la calidad de vida de los funcionarios y la productividad de la institución, a través de la capacitación, el desarrollo de competencias, el aprendizaje continuo, el bienestar y la productividad, mejorando la calidad de vida de los funcionarios y la productividad de la institución. | 2.1. Generar condiciones de bienestar y bienestar en el entorno laboral.                          | 2.1.1. Como la norma 1909 de 2018, del Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, se establezca un entorno laboral y de condiciones de trabajo que permita el desarrollo de las competencias, el aprendizaje continuo, el bienestar y la productividad, mejorando la calidad de vida de los funcionarios y la productividad de la institución. | Realizar un diagnóstico que permita identificar las necesidades y prioridades de los funcionarios y las condiciones de trabajo que permita el desarrollo de las competencias, el aprendizaje continuo, el bienestar y la productividad, mejorando la calidad de vida de los funcionarios y la productividad de la institución.   | Evaluación de las acciones de desarrollo de competencias y bienestar en el entorno laboral. | Informe de gestión de desarrollo de competencias y bienestar en el entorno laboral.                    | 100%                   | DIRECCION DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACION CON EL CIUDADANO: Informe radicado en el mes de octubre.  |
|                                     |  |   |  | Revisar el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, en el marco de la Ley 1909 de 2018, para garantizar un entorno laboral y de condiciones de trabajo que permita el desarrollo de las competencias, el aprendizaje continuo, el bienestar y la productividad, mejorando la calidad de vida de los funcionarios y la productividad de la institución. | Clase de competencias y bienestar.  | Informe radicado en Oficia con anexos de desarrollo de competencias y bienestar en el entorno laboral. | 100%                   | DIRECCION DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACION CON EL CIUDADANO: Reporte final de los cursos aplicados al job en cumplimiento al plan institucional por dependencias.  |
|                                     |  |   |  | Revisar el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, en el marco de la Ley 1909 de 2018, para garantizar un entorno laboral y de condiciones de trabajo que permita el desarrollo de las competencias, el aprendizaje continuo, el bienestar y la productividad, mejorando la calidad de vida de los funcionarios y la productividad de la institución. | Clase de competencias y bienestar.  | Informe radicado en Oficia con anexos de desarrollo de competencias y bienestar en el entorno laboral. | 100%                   | DIRECCION DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACION CON EL CIUDADANO: Reporte final de los cursos aplicados al job en cumplimiento al plan institucional por dependencias.  |
|                                     |  |   |  | Revisar el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, en el marco de la Ley 1909 de 2018, para garantizar un entorno laboral y de condiciones de trabajo que permita el desarrollo de las competencias, el aprendizaje continuo, el bienestar y la productividad, mejorando la calidad de vida de los funcionarios y la productividad de la institución. | Clase de competencias y bienestar.  | Informe radicado en Oficia con anexos de desarrollo de competencias y bienestar en el entorno laboral. | 100%                   | DIRECCION DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACION CON EL CIUDADANO: Reporte final de los cursos aplicados al job en cumplimiento al plan institucional por dependencias.  |

### 4. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

#### Acciones y resultados:

La secretaria distrital de cultura recreación y deporte permanentemente realiza ajustes al normograma de la entidad Al hacerlo, se garantiza que las políticas y prácticas establecidas estén en línea con las necesidades y expectativas de los ciudadanos, promoviendo así un entorno favorable para la prestación de servicios transparentes, eficientes y orientados al ciudadano siguiendo los lineamientos impartidos por la secretaria general y la secretaria jurídica.



NORMOGRAMA SCR D

| Nombre y Vigencia                          | Ámbito    | Clasificación Normativa | Año  | Epígrafe   | Link   | Proceso         | Entidad Emisora          |
|--|-----------|-------------------------|------|--|--|-----------------|--------------------------|
| Constitución política de Colombia          | Nacional  | Constitución Política   | 1991 | Preamblelo El pueblo de Colombia, en ejercicio de su     | <a href="#">normas/Norma1.jsp?i=4125</a>                 | Relación con la | República                |
| Acuerdo 060 de 2001                        | Distrital | Acuerdo                 | 2001 | Por el cual se establecen pautas para la                 | <a href="#">normas/Norma1.jsp?i=10551</a>                | Relación con la | Alcaldía Mayor           |
| Ley 962 de 2005                            | Nacional  | Ley                     | 2005 | Por la cual se dictan disposiciones sobre                | <a href="#">normas/Norma1.jsp?i=17004</a>                | Relación con la | República                |
| Decreto 371 de 2010                        | Distrital | Decreto                 | 2010 | Por el cual se establecen lineamientos para              | <a href="#">normas/Norma1.jsp?i=40685&amp;dt=S</a>       | Relación con la | Alcaldía Mayor           |
| Decreto 190 de 2010                        | Distrital | Decreto                 | 2010 | Por el cual se regula el procedimiento para las          | <a href="#">normas/Norma1.jsp?i=39571</a>                | Relación con la | Alcaldía Mayor           |
| Ley 1437 de 2011                           | Nacional  | Ley                     | 2011 | Por la cual se expide el Código de Procedimiento         | <a href="#">normas/Norma1.jsp?i=41249</a>                | Relación con la | República                |
| Ley 1474 de 2011                           | Nacional  | Ley                     | 2011 | Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer     | <a href="#">normas/Norma1.jsp?i=43292</a>                | Relación con la | República                |
| Decreto 19 de 2012                         | Nacional  | Decreto                 | 2012 | Por el cual se dictan normas para suprimir o             | <a href="#">normas/Norma1.jsp?i=45322&amp;dt=S</a>       | Relación con la | República                |
| Decreto 197 de 2014                        | Distrital | Decreto                 | 2014 | Por medio del cual se adopta la Política Pública         | <a href="#">normas/Norma1.jsp?i=57396</a>                | Relación con la | Alcaldía Mayor           |
| Ley 1712 de 2014                           | Nacional  | Ley                     | 2014 | Por medio de la cual se crea la Ley de                   | <a href="#">ado/basedoc/ley_1712_2014.html</a>           | Relación con la | República                |
| Acuerdo 559 DE 2014                        | Distrital | Acuerdo                 | 2014 | Por el cual se dictan normas para la adecuación de       | <a href="#">normas/Norma1.jsp?i=58273&amp;dt=S</a>       | Relación con la | Alcaldía Mayor           |
| Ley 1755 de 2015                           | Nacional  | Ley                     | 2015 | Por medio de la cual se regula el derecho                | <a href="#">normas/Norma1.jsp?i=62152</a>                | Relación con la | República                |
| Acuerdo 630 de 2015                        | Distrital | Acuerdo                 | 2015 | Por medio del cual se establecen unos protocolos         | <a href="#">normas/Norma1.jsp?i=64349</a>                | Relación con la | Alcaldía Mayor           |
| Circular 108 de 2015                       | Distrital | Circular                | 2015 | Por medio de la cual se regula el Derecho                | <a href="#">normas/Norma1.jsp?i=62347</a>                | Relación con la | Alcaldía Mayor           |
| Decreto 103 de 2015                        | Nacional  | Decreto                 | 2015 | Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712       | <a href="#">normas/Norma1.jsp?i=60556</a>                | Relación con la | República                |
| Decreto 1166 de 2016                       | Nacional  | Decreto                 | 2016 | Por el cual se adiciona el Capítulo 12 al Título 3 de la | <a href="#">normas/Norma1.jsp?i=67879</a>                | Relación con la | República                |
| Decreto 037 de 2017                        | Distrital | Decreto                 | 2017 | Por el cual se modifica la estructura                    | <a href="#">normas/Norma1.jsp?i=67994</a>                | Relación con la | Alcaldía Mayor           |
| Decreto 847 de 2019                        | Distrital | Decreto                 | 2019 | Por medio del cual se establecen y unifican              | <a href="#">normas/Norma1.jsp?i=88588&amp;dt=S</a>       | Relación con la | Alcaldía Mayor           |
| Ley 2052 de 2020                           | Nacional  | Ley                     | 2020 | Por el cual se establecen disposiciones                  | <a href="#">normas/Norma1.jsp?i=96145&amp;dt=S</a>       | Relación con la | República                |
| Resolución 1519 de 2020                    | Nacional  | Resolución              | 2020 | Por la cual se definen los estándares y directrices      | <a href="#">articulos-</a>                               | Relación con la | Alcaldía Mayor           |
| Decreto Legislativo 491 de 2020            | Nacional  | Decreto                 | 2020 | Por el cual se adoptan medidas de urgencia para          | <a href="#">normas/Norma1.jsp?i=91670&amp;dt=S</a>       | Relación con la | República                |
| Resolución 681 del 8 de septiembre de 2021 | Distrital | Resolución              | 2021 | Por medio de la cual se adoptan lineamientos de          | <a href="#">gov.co/sites/default/files/documentos_ir</a> | Relación con la | Recreación y Deporte     |
| Decreto 293 de 2021                        | Distrital | Decreto                 | 2021 | Por el cual se modifican lineamientos en materia de      | <a href="#">https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisur</a>  | Relación con la | Alcaldía Mayor           |
| Directiva Conjunta 001 de 2021             | Distrital | Directiva               | 2021 | Directrices para la atención y gestión de denuncias      | <a href="#">https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisur</a>  | Relación con la | Secretaría General y     |
| Ley 2207 de 2022                           | Nacional  | Ley                     | 2022 | Mediante la cual se derogó el artículo 5 del Decreto     | <a href="#">https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisur</a>  | Relación con la | Congreso de la           |
| Circular 001 de 2022                       | Distrital | Circular                | 2022 | Socialización guía orientadora conoce, propone y         | <a href="#">https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisur</a>  | Relación con la | Secretaría General de la |
| Resolución No. 449 de 13 de julio de 2022  | Distrital | Resolución              | 2022 | Por medio de la cual se corrige un error de              | <a href="#">https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisur</a>  | Relación con la | Secretaría Distrital de  |

Para el defensor la actualización de la normativa debe ser ajustada a los procesos, formatos y procedimientos pertinentes para garantizar la coherencia y eficacia en la prestación de servicios. Este enfoque asegura que las políticas y regulaciones estén alineadas con los métodos y herramientas utilizados en la entrega de servicios, lo que contribuye a un funcionamiento más fluido y eficiente

**5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.**

**Acciones y resultados:**

Para el segundo semestre el defensor pudo comprobar que no existen acciones de mejora abiertas lo que muestra el compromiso de la Dirección de Gestión corporativa y Relacionamiento con la ciudadanía para alcanzar la satisfacción del ciudadano en la gráfica siguiente se observa que la Dirección de Gestión Corporativa y Relacionamiento con la ciudadanía para el segundo semestre adelanto las actividades necesarias para cerrar los hallazgos y de esta manera garantizar el mejoramiento continuo.

Es de resaltar que esta dirección viene intensificando la gestión de procesos para reducir los riesgos en temas de autoridad y responsabilidad, así como codificación, actualización y trazabilidad de documentos.

| FORMULACIÓN DE LA ACCIÓN |                                     |  |                       |   | REPORTE Y SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN |  |  |            |
|--------------------------|-------------------------------------|--|-----------------------|---|------------------------------------|--|--|------------|
| CONSECUTIVO              | PROCESO                             | ORIGEN   | TIPO                  | DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN   | FECHA DE FINALIZACIÓN              | ACTIVIDADES EJECUTADAS Y PRODUCTOS ALCANZADOS  | FECHA DEL SEGUIMIENTO                        | ESTADO     |
| 63-2023                  | Relación con la Ciudadanía          | Auditoría o seguimiento de Oficinas de Control Interno | Oportunidad de Mejora | En los indicadores Nos. 2023100042562, 2023100004452, 2023100006882, 2023100023392, 2023100066402, 20231000083012, 2023100043922, 2023100085562, 2023100062412, se evidencia que se cumplió con el procedimiento, pero no es posible verificar la respuesta. De acuerdo con la información recibida por parte del proceso en las entrevistas realizadas, se indica que en correspondencia se reemplaza la imagen del oficio de la respuesta por el "Acto de Envío y Entrega de Correo Electrónico"  | 31/12/2023                         | Octubre 18 del 2023 Radicado No. 20231000440263:<br>1-Se realizó la reunión denominada "Formulación acciones de mejora según el Informe Final de Auditoría Interna denominada "Seguimiento al trámite de atención de las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias" con radicado No. 20231400372403 - Observación 5.6., en la cual, se programó que, el equipo de Relacionamento con la ciudadanía solicitaría corregir de manera inmediata los radicares que presentan el problema, también poner en producción un ajuste al Sistema de Gestión Documental Orfeo, el cual contiene validaciones adicionales para evitar que se reemplace el documento principal de un radicado de entrada.<br>2- Se realizó la capacitación denominada "Capacitación Orfeo nuevas funcionalidades" en donde se informó al equipo de Relacionamento con la ciudadanía que, con la nueva versión, se otorga mayor autonomía a los usuarios y se mejora la validación de todos sus datos.<br>El proceso justificó una ampliación de la finalización de la Acción de mejora mediante el Oficio radicado no. 20231000233503 y con el memorando Solicitud de modificación en fechas de las acciones de mejora 11-23 y 12-23. Alcance el radicado 20231000233503 | 23/10/2023                                   | FINALIZADA |
| 11-2023                  | RELACIONAMIENTO O CON LA CIUDADANÍA | Auditoría o seguimiento de Oficinas de Control Interno | Oportunidad de Mejora | En la oportunidad de mejora No. 1 del radicado 20231400094073 se registró que se evidenció que existe y se hace uso de un documento denominado "Atenciones telefónicas y presenciales". Sin embargo, no se encuentra codificado ni incorporado en el MIPG.  | 30/10/2023                         | 1-Se realizó mesa de trabajo con el equipo para la actualización del procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PPRSD y proposiciones del proceso de gestión de relacionamiento con la ciudadanía, y se dio inicio al cargo de la información en el aplicativo Cultural.<br>2-Se realizó a través del formato de solicitud de creación, actualización o eliminación de documentos Código: GMC-MN-01-FR-03, los formatos, documentos externos y anexos al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PPRSD para su creación, modificación, entre otros, según incluido el formato de  | 30/10/2023                                   | FINALIZADA |
| 12-2023                  | RELACIONAMIENTO O CON LA CIUDADANÍA | Auditoría o seguimiento de Oficinas de Control Interno | Observación           | En la Observación N° 2 del radicado 20231400094073 se señaló evidencia de debilidad en la implementación del control diseñado en el procedimiento Relación con la Ciudadanía RCC-PR-02 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PPRSD y proposiciones, desde en sus actividades No 24 y 26 establece que: "...Una vez generada la respuesta, se archiva en el expediente de ORFEO y se cierra en la plataforma Bogotés T.E. Escucha... Se debe verificar que la información esté clara y completa sobre el informe de seguimiento PPRSDD..."            | 30/10/2023                         | 1-Se realizó mesa de trabajo con el equipo para la actualización del procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PPRSD y proposiciones del proceso de gestión de relacionamiento con la ciudadanía, y se dio inicio al cargo de la información en el aplicativo Cultural.<br>2-Se realizó a través del formato de solicitud de creación, actualización o eliminación de documentos Código: GMC-MN-01-FR-03, los formatos, documentos externos y anexos al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PPRSD para su creación, modificación, entre otros, según incluido el formato de  | 30/10/2023                                   | FINALIZADA |
| 64-2023                  | Relación con la Ciudadanía          | Auditoría o seguimiento de Oficinas de Control Interno | Incumplimiento        | Los informes mensuales con radicares Nos. 20231000065013 10/02/2023, con corte a enero 2023; 20231000126433 24/03/2023, con corte a febrero 2023; 20231000157553 21/04/2023, con corte a marzo 2023; 20231000164233 08/05/2023, con corte a abril 2023; 20231000230093 07/06/2023, con corte a mayo 2023; 20231000263023 04/07/2023, con corte a junio 2023 y publicados en la página de la Secretaría se encuentran sin la firma del responsable del proceso incumpliendo con el procedimiento CÓDIGO: RCC-PR-02 VERSIÓN: 02 del 05/08/2022 en los semestres 26 y 28 | 31/12/2023                         | Aplicar lo dispuesto en las actividades 26 y 28 del procedimiento RCC-PR-02 V2 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PPRSD y proposiciones, previa a su publicación. Actividad 26: "Se debe verificar que la información esté clara y completa sobre el informe de seguimiento PPRSDD" Actividad 28 "Se firma el informe de seguimiento como evidencia de aprobación de corte"  | 14/11/2023                                   | FINALIZADA |
| 65-2023                  | Relación con la Ciudadanía          | Auditoría o seguimiento de Oficinas de Control Interno | Oportunidad de Mejora | La oficina de Control Interno en su Informe Final de Auditoría Interna denominada "Seguimiento al trámite de atención de las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias" con radicado No. 20231400372403 de fecha 08 de septiembre de 2023, realizó la Observación No. 5.6.<br><br>Se evidencia que el proceso no cuenta con registro ni seguimiento de los proposiciones y se afirma que el trámite se parte directamente del Despacho de la Entidad, como lo describe el procedimiento en las actividades 31 y 42.                                       | 31/12/2023                         | PRIMER AVANCE:<br>1-Se realizó mesa de trabajo con el equipo para la actualización del procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PPRSD y proposiciones del proceso de gestión de relacionamiento con la ciudadanía, y se dio inicio al cargo de la información en el aplicativo Cultural.<br>2-Se realizó mesa de trabajo con el equipo para la actualización del procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PPRSD y proposiciones del proceso de gestión de relacionamiento con la ciudadanía y se remitió a la Oficina Asesora de Planeación para su revisión.<br>3-Se realizó a través del formato de solicitud de creación, actualización o eliminación de documentos Código: GMC-MN-01-FR-03, los formatos, documentos externos y anexos al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -   | Avance 01/11/2023<br>Finalización 01/12/2023 | FINALIZADA |

## 6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

### Acciones y resultados:

La Dirección de Gestión Corporativa y relacionamiento con la ciudadanía mensualmente realiza reuniones con las áreas que tienen a cargo tramites y servicios con el fin de validar que la información reportada en la guía de tramites sea consistente a la reportada en el aplicativo SUIT, así mismo de dichas reuniones se asesora a las áreas misionales en compañía de la oficina asesora de planeación para que desde dichas áreas se identifique que tramites que son susceptibles de mejorar, actualizar o eliminar o de ajustar en costos, requisitos o tiempos.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE - SOCRO**

**Aportes para los creadores y gestores culturales de Bogotá, asignación de los beneficios al servicio social complementario de beneficio económicos periódicos - BEPS**

**OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - OPA**

Aportes para los creadores y gestores culturales de Bogotá, trata de reconocer a los artistas y creadores culturales de la ciudad un Beneficio Económico...

**SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE - SOCRO**

**Reconocimiento de la Personería Jurídica de los Organismos Deportivos y Recreativos Vinculados al Sistema Nacional del Deporte**

**TRÁMITE**

Reconocimiento de los ligas y asociaciones deportivas constituidas como corporaciones o asociaciones por un número mínimo de clubes promotores a...

**SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE - SOCRO**

**Registro y Sello de Libros de Actas**

**TRÁMITE**

Registrar los libros de actas de asamblea General y de Comité Ejecutivo de los organismos vinculados al Sistema Nacional del Deporte de competencia de la...

**SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE - SOCRO**

**Inscripción de Dignatarios de los Organismos Deportivos y Recreativos Vinculados al Sistema Nacional del Deporte**

**TRÁMITE**

Registro y reconocimiento al Representante Legal y demás dignatarios de los organismos deportivos y/o recreativos y demás entidades vinculadas al Sistema...

**SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE - SOCRO**

**Aprobación de las Reformas Estatutarias de los Organismos Deportivos y/o Recreativos Vinculados al Sistema Nacional del Deporte**

**TRÁMITE**

Obtener aprobación de las reformas estatutarias que mediante asamblea realizaron los organismos deportivos y/o recreativos y demás entidades vinculadas a...

**SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE - SOCRO**

**Certificación de Existencia y Representación Legal ESAL**

**OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - OPA**

Certificar la existencia y representación legal de los organismos deportivos y/o recreativos y demás entidades con domicilio en el Distrito Capital...

**SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE - SOCRO**

**Certificado Inspección, Vigilancia y Control**

**OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - OPA**

Certificar el cumplimiento formal de las obligaciones jurídicas, financieras y contables de las entidades sin ánimo de lucro con fines culturales...

**SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE - SOCRO**

**BibloRed**

**OTRO SERVICIO**

La Red Distrital de Bibliotecas Públicas, BibloRed, es un sistema que propende porque los ciudadanos tengan la posibilidad de acercarse a los libros, la...

**SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE - SOCRO**

**Programa Distrital de Estímulos**

**OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - OPA**

El programa Distrital de Estímulos en adelante PDE, es una de las estrategias de fomento del sector artístico, creativo, cultural y patrimonial de Bogotá D...



| SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE - SOCRO  | SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE - SOCRO   | SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE - SOCRO   |
|--|---|---|
| <p><b>Programa Distrital de Apoyos Concertados</b></p> <p>OTRO SERVICIO</p> <p>Promover y apoyar la realización de proyectos de iniciativa privada y de interés público, a ejecutarse en la ciudad de Bogotá, acordes con el Plan de..</p> | <p><b>Declaratoria, Revocatoria o Cambio de Nivel de Intervención de un Bien de Interés Cultural del Ámbito Distrital</b></p> <p>TRÁMITE</p> <p>Declarar, revocar o cambiar de nivel de intervención un bien de interés cultural del ámbito Distrital de acuerdo con la normatividad establecida para..</p> | <p><b>Solicitud de amparo provisional de BIC del ámbito distrital</b></p> <p>TRÁMITE</p> <p>Solicitud de amparo de inmuebles que cuentan con valores para ser declarados como Bienes de Interés Cultural - BIC de acuerdo a lo establecido en el Plan..</p> |

Revisado cada uno de los tramites y servicios se observa que estos son actualizados dentro de los tiempos establecidos y que la Dirección guarda actas de las observaciones ajustes y sugerencias atendidas conforme el reporte suministrado y validado.

|            |                |
|------------|----------------|
| Julio      | 20237000283053 |
| Agosto     | 20237000366343 |
| Septiembre | 20237000421413 |
| Octubre    | 20237000440003 |
| Noviembre  | 20237000476603 |
| Diciembre  | 20237000559863 |

2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

**1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política**

**Acciones y resultados:**

La dirección de gestión corporativa permanentemente realiza campañas para que se apropie los conocimientos y se entienda la importancia del servicio.



## Lineamientos para la atención ciudadana en las redes sociales

La Consejería de Comunicaciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá comparte la circular 002 donde se imparten lineamientos para la atención a ...  
[Leer más](#)

### 2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales

Acciones y resultados:

La dirección de gestión Corporativa y relación con el ciudadano informa a todos sus colaboradores las actualizaciones, los términos y los mecanismos que usa el ciudadano para comunicarse con la entidad y lo que espera de las entidades.



### Derecho Fundamental de Petición

Capacitación enfocada en fortalecer las competencias, conocimientos y habilidades de los servidores, colaboradores y demás actores del servicio de las entidades que conforman la Administración Distrital, para garantizar una atención de calidad, digna, eficiente y efectiva a los ciudadanos en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

### 3. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía

Acciones y resultados:

Desde la dirección de gestión Corporativa y relación con el ciudadano se imparten capacitaciones para que el servidor público conozca sus deberes y las implicaciones no atender las solicitudes ciudadanas



## ¿Conoces cuáles son los deberes de las y los servidores públicos?

Como servidores y servidoras debemos cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que nos hayan encomendado y abstenernos de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.

Oficina de Control Interno Disciplinario

### **4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.**

#### **Acciones y resultados:**

El defensor de la ciudadanía participo en la comisión intersectorial del mes de diciembre con el fin de participar en la modificación del reglamento así mismo transmitió al representante legal la necesidad de crear la Oficina de servicio al ciudadano, sin embargo la entidad observa que aun no se cuneta con el personal suficiente que permita asumir este rol ni con la infraestructura necesaria, de igual manera este defensor argumento ante la comisión intersectorial, la inhabilidad que puede existir pues no solamente en esta entidad si no muchas del distrito debido a falta de personal ser a recurrido a nombrar al defensor como subordinado del jefe del servicio lo que se convierte en una dificultad a la hora de la toma de decisiones o simplemente es el mismo.

Sin embargo, se resalta que, aunque no existe la oficina, la dirección gestión Corporativa y relación con el ciudadano viene fortaleciendo este proceso desde el año 2021 pues paso de tener un solo funcionario responsable de todo el proceso a contar con contratistas de apoyo.

.

### **5. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.**

#### **Acciones y resultados:**

La entidad con el fin de incentivar la prestación del servicio empezó a resaltar a aquellos funcionarios que se comprometen con el servicio y que ofrecen calidad, calidez y oportunidad en sus respuestas y trato con el ciudadano



## Reconocimiento a Ever Daniel Zambrano Morantes

La Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano destaca la importante labor que realizan cada uno de los Gestores del Sistema Bogotá Te Escucha.  
Dirección de Gestión Corporativa, Atención al Ciudadano



## Reconocimiento a María Alejandra Zapata de la Dirección de Fomento

La Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano destaca la importante labor de una de sus funcionarias. \*/ \*/

3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

Para la presente función, la evidencia será la redacción del informe bajo la estructura que sigue a continuación:

- a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

|                      |             |
|----------------------|-------------|
| ENERO                | 327         |
| FEBRERO              | 167         |
| MARZO                | 228         |
| ABRIL                | 297         |
| MAYO                 | 111         |
| JUNIO                | 145         |
| JULIO                | 150         |
| AGOSTO               | 180         |
| SEPTIEMBRE           | 163         |
| OCTUBRE              | 181         |
| NOVIEMBRE            | 136         |
| DICIEMBRE            | 86          |
| <b>Total general</b> | <b>2171</b> |

En total se reciben 2171 peticiones las cuales fueron atendidas por la entidad como se observa para el primer periodo existía un gran volumen de peticiones las cuales se reducen el e segundo semestre según lo reportado por la dirección corporativa y relacionamiento con la ciudadanía esto se debe porque el tema de las certificaciones ya no se toma como petición, por otro lado, existe una disminución considerable en razón de la puesta en funcionamiento del Chat

b. Subtemas frecuentes.

INFORMACION LABORAL  
 PERCEPCIÓN - FELICITACIONES  
 GESTION TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y POBLACIONES  
 CONTROL URBANO SOBRE BIC EN BOGOTÁ  
 ASUNTOS DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO  
 TEMAS DE CONTRATACION: PERSONAL RECURSOS FÍSICOS  
 GESTION JURIDICA LEGAL REGULACION

Se resalta como temas recurrentes los cuales son atendidos con oportunidad y obedecen a la misionalidad de la entidad se resalta que la dirección de gestión corporativa ajusto los subtemas tratando de estandarizarlos lo que facilita la identificación de tramites y servicios

c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

| Procedimiento de TRÁMITE   | Ejemplar de calidad |                   |                     |                            |            |      |        |                             |                  |          |
|--|---------------------|-------------------|---------------------|----------------------------|------------|------|--------|-----------------------------|------------------|----------|
| Esquema de Rta   | CONSULTA            | D.P. INTERES GENE | D.P. INTERES PARTIC | DEMANCIA DE ACTOS DE CORRI | FELICITACI | RUEA | RECLAM | SOLICITUD DE ACCESO A INFOR | SOLICITUD DE COP | SUGERENC |
| CONTROL INTERNO  |                     |                   |                     |                            |            |      |        |                             |                  |          |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO  |                     |                   |                     |                            |            |      |        |                             |                  |          |
| DESPACHO   |                     |                   |                     |                            |            |      |        |                             |                  |          |
| DIRECCION DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO  | 10                  | 3                 | 0                   |                            |            |      |        |                             |                  |          |
| DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION                                     | 3                   | 0                 |                     |                            |            | 14   | 10     | 8                           |                  |          |
| DIRECCION DE CULTURA CIUDADANA   | 10                  | 0                 |                     |                            |            |      |        |                             |                  | 11       |
| DIRECCION DE ECONOMIA Y ESTUDIOS POLITICOS                                       |                     | 0                 |                     |                            |            |      |        |                             |                  |          |
| DIRECCION DE FOMENTO   | 23                  | 1                 | 0                   |                            |            | 10   | 3      |                             |                  |          |
| DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA   |                     |                   |                     |                            |            |      |        |                             |                  |          |
| DIRECCION DE LECTURA Y BIBLIOTECAS   | 3                   | 12                | 3                   |                            |            | 1    | 10     | 11                          |                  |          |
| DIRECCION DE PERSONAL JURIDICAS  |                     |                   |                     |                            |            |      |        |                             |                  | 4        |
| DIRECCION DE REDES Y ACCION COLECTIVA  |                     |                   |                     |                            |            |      |        |                             |                  |          |
| DIRECCION DE TRANSFORMACION CULTURALEI   |                     |                   |                     |                            |            |      |        |                             |                  |          |
| DIRECCION OBSERVATORIO Y GESTION DEL CONOCIMIENTO CULTURAL SECRETARIA DE CULTURA |                     |                   |                     |                            |            |      | 10     | 15                          | 10               |          |
| GRUPO INTERNO DE CONTRATACION  | 15                  | 14                | 11                  |                            |            |      |        |                             |                  |          |
| GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS  |                     |                   |                     |                            |            |      |        |                             |                  |          |
| GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS  |                     | 15                | 10                  |                            |            |      |        |                             |                  |          |
| GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS                                       | 20                  | 3                 | 3                   |                            |            |      |        |                             |                  |          |
| GRUPO INTERNO DE SISTEMAS  |                     |                   |                     |                            |            |      |        |                             |                  |          |
| OBSERVATORIO GESTION DEL CONOCIMIENTO  |                     |                   |                     |                            |            |      |        |                             |                  |          |
| OFICINA ASISTORA DE COMUNICACIONES   |                     |                   |                     |                            |            |      |        |                             |                  |          |
| OFICINA ASISTORA DE PLANEACION   |                     |                   |                     |                            |            |      |        |                             |                  |          |
| OFICINA ASISTORA JURIDICA  |                     |                   |                     |                            |            |      |        |                             |                  |          |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO   | 24                  |                   |                     |                            |            |      |        |                             |                  |          |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO   |                     |                   |                     |                            |            |      |        |                             |                  |          |
| RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA  | 1                   | 0                 |                     |                            |            |      | 2      |                             |                  |          |
| SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTICA                                     |                     |                   |                     |                            |            |      |        |                             |                  |          |
| SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTICA                                     | 14                  | 10                | 3                   |                            |            |      |        |                             |                  |          |
| SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA  |                     |                   |                     |                            |            |      |        |                             |                  |          |
| SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL   |                     | 3                 | 3                   |                            |            |      | 1      |                             |                  |          |
| SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA  |                     |                   |                     |                            |            |      |        |                             |                  | 10       |

Se observa que la entidad no supera los tiempos límite de respuesta lo que es acorde con los informes reportados por la secretaria general

d. Análisis de Calidad y Calidez.

La dirección de gestión Corporativa y relación con el ciudadano con la entidad realizar mensualmente análisis de la calidad y la calidez conforme lo establece los procedimientos de lo cual se levanta acta observándose que el acumulado del año en cumplimiento es del 99% y que dicho porcentaje de desviación se debe es a temas de manejo del sistema





4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**ADRIANA MARIA CRUZ RIVERA**

Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano

**SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACION Y DEPORTE - SDCRD**

Carrera 8 No. 9 - 83

Dirección Electrónica: [correspondencia.externa@scrd.gov.co](mailto:correspondencia.externa@scrd.gov.co)

**BOGOTÁ, D.C.**

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE DICIEMBRE DE 2023.**

**Referenciado:**

Respetada Doctora:

En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de diciembre de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y la solicitud y/o seguimiento de los planes de mejora.

**1. Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.**

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

| Respuestas analizadas | Respuestas con observación | % índice de cumplimiento del mes | % índice de cumplimiento acumulado 2023 |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------------|---|
| 29                    | 0 (0%)                     | 100%                             | 99%                                     |

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:

**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.**

**Acciones y resultados:**

La dirección de gestión Corporativa y relación con el ciudadano divulga las líneas de atención



## Conoce nuestras líneas de atención y escucha

Cuando sientas la necesidad de hablar sobre tus emociones, recuerda que cuentas con cuatro líneas de escucha.  
Grupo Interno de Recursos Humanos, Bienestar

### **2. Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.**

#### **Acciones y resultados:**

Cada año la dirección de gestión Corporativa y relación con el ciudadano realiza el proceso de inducción y reinducción con el fin de que los colaboradores se apropien de quehacer de la entidad sus áreas y los servicios que se ofrecen as la ciudadanía.



## Procedimiento de Inducción y/o Reinducción de la SCRD

Desde el Grupo Interno de Trabajo de Gestión del Talento Humano, te invitamos a conocer el procedimiento de Inducción y/o Reinducción de la SCRD.  
Grupo Interno de Recursos Humanos

### **1. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.**

#### **Acciones y resultados:**

En la dirección de gestión Corporativa y relación con el ciudadano se realizan campañas para fortalecer las competencias y habilidades tanto con capacitaciones internas o las ofrecidas por entidades externas.



## Fortalece tus habilidades en la Escuela Virtual de Servicio a la Ciudadanía

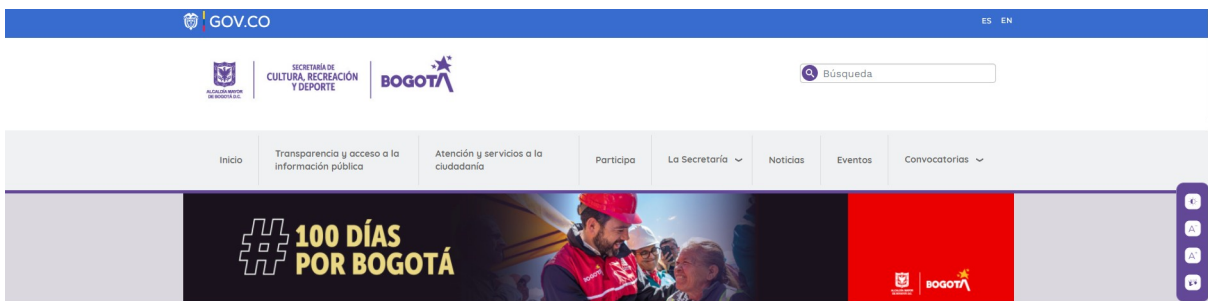
Te invitamos a conocer la Escuela Virtual de Servicio a la Ciudadanía, inscríbete y participa en los nuevos módulos de formación para fortalecer tus competencias, conocimientos y habilidades en la atención de calidad, digna, eficiente y efectiva hacia las y los ciudadanos.

### **2. Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.**

#### **Acciones y resultados:**

La dirección de gestión Corporativa y relación con el ciudadano tiene un sitio adecuado del punto de atención el cual sirve para atender personas en condición de discapacidad junto con la oficina de tecnologías de la información se instalaron aplicativos que permiten que la ciudadanía en condiciones de baja visión. Personas sordas o personas ciegas puedan acceder a nuestros servicios.

De igual manera viene socializando a través de nuestra pantalla del punto de atención videos en lenguaje de señas y closed caption.



### **3. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.**

### **1. Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.**

#### **Acciones y resultados:**





## En la SCR D se motivó la apropiación, fortalecimiento y buen uso de la tecnología

En cuatro sesiones, la capacitación virtual "Apropiación, fortalecimiento y buen uso de la tecnología", se desarrolló los días 25, 27, 31 de julio y 1 de agosto de 2023.  
Grupo Interno de Recursos Humanos



## Comprometidos con el "Lenguaje Claro"

Se desarrolló el 13 de julio de 2023, la Capacitación virtual "Lenguaje Claro", con el fin de presentar la Estrategia de Lenguaje Claro en Colombia y compartir tips para la comunicación escrita de forma clara y asertiva.  
Grupo Interno de Recursos Humanos



## Lenguaje incluyente - diversidad étnica y cultural

Antes de hablar, hay que pensar... Bogotá  
Comprometida con la diversidad Étnica Cultural

## **2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.**

### **Acciones y resultados:**

La dirección de gestión Corporativa y relación con el ciudadano avenida desarrollando la estrategia de divulgación no solo a través de nuestra pagina web sino en nuestras pantallas del punto de atención los tramites que presta y la forma de acceder a ellos de manera intermitente. De igual manera se realizan las reuniones y se visibiliza si existe o no posibilidades de virtualización de tramites

# 100 DÍAS  
POR BOGOTÁ



Inicio > Atención y servicios a la ciudadanía > Trámites y Servicios

TRÁMITE / SERVICIO

[Reporte de información jurídica, financiera y contable ESAL constituidas vigencias anteriores](#)

**Entidad:** Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte

Reporte de información Jurídica, Financiera y Contable, para las Entidades Sin ánimo de Lucro con fines Culturales, Deportivos y/o Recreativos de competencia de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, vigencias anteriores (**Constituidas antes del 31 de diciembre de 2022**)

Trámite en línea

TRÁMITE / SERVICIO

[Reporte de información jurídica, financiera y contable ESAL recién constituidas](#)

**Entidad:** Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte

Reporte de información Jurídica, Financiera y Contable, para las Entidades Sin ánimo de Lucro con fines Culturales, Deportivos y/o Recreativos de competencia de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, recién constituidas (**A partir del 1 de enero de 2023**)

Trámite en línea

TRÁMITE / SERVICIO

[Consulta Certificado](#)

**Entidad:** Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte

Aquí podrás consultar el estado de tu solicitud de certificado, si el estado del trámite es "documento cargado y disponible", digite el número de radicado y el código de verificación (CV) para acceder al documento.

Trámite en línea

### **3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.**



## Canales presenciales

- **Punto de Atención al ciudadano**  
Carrera 8 No. 8 - 93, centro de Bogotá  
Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. - Jornada continua.
- **Orientación Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultura**  
Carrera 8 No. 9 - 83, centro de Bogotá  
Martes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

**Nota:** No se requiere agendamiento de cita para atención presencial

## Canal telefónico

- **Teléfono**  
+57 (601) 327 4850 Ext. 565 - 714  
Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. - Jornada continua.

## Redes sociales



## Canales virtuales

- **Correo electrónico**  
[correspondencia.externa@scrd.gov.co](mailto:correspondencia.externa@scrd.gov.co)
- **Chat**  
Ubicado en la parte inferior derecha de la página web  
<https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co>  
Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. - Jornada continua.

### Acciones y resultados:

Como se observa la entidad publica en su pagina web los diferentes canales De atención conserva horarios de atención y jornada continua

#### 4. Promover la interacción del o los sistemas de información por le cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha

### Acciones y resultados:

En nuestra pagina web se da cumplimiento a lo emitido por la secretaria General y los enlaces se encuentran activos.

Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte

Sede principal  
**Dirección:** Cra 8 # 9 -83, Bogotá, D.C., - Colombia

**Horarios de atención al ciudadano:** Abierto al público de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 4:30 p. m. jornada continua

**Teléfono conmutador:** +57 (601) 327 48 50

**Teléfono de atención a la ciudadanía:** +57 (601) 327 48 50 Ext. 565 - 714

**Línea anticorrupción:** 195 opción 2

**Correo de contacto:** [correspondencia.externa@scrd.gov.co](mailto:correspondencia.externa@scrd.gov.co)

**Correo de notificaciones judiciales (único):** [notificaciones.judiciales@scrd.gov.co](mailto:notificaciones.judiciales@scrd.gov.co)

**NIT:** 899999061-9

©Copyright 2024 - Todos los derechos reservados Gobierno de Colombia

SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE | BOGOTÁ

Contáctanos en nuestras redes sociales

[f CulturaenBogota](#) [t CulturaenBta](#) [i culturaenbta](#)

195 BOGOTÁ

Bogotá te escucha

GOBIERNO ABIERTO DE BOGOTÁ

DENUNCIE AQUÍ ACTOS DE CORRUPCIÓN, SOBORNO Y/O CONFLICTOS DE INTERÉS

6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital

En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida.

**1. Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio**

**Acciones y resultados:**

Desde la defensoría al ciudadano se pudo identificar que la dirección de gestión corporativa y relacionamiento con la ciudadanía ha venido realizando buenas prácticas para mejorar el servicio dentro de dichas prácticas se observa.

**1 fortalecimiento de canales:**

La secretaria cuenta con un chat de atención el cual permite solucionar en primer contacto este chat funciona dentro del horario laboral y en jornada continua

Lo que se pudo observar es que se cuenta con un sistema de gestores en doble vía que permiten dar respuestas inmediatas reduciendo de esta manera que el ciudadano coloque peticiones

En cuanto a las líneas telefónicas se pudo identificar que se actualizo el pbx de la entidad lo que permitió que el ciudadano pudiera acceder a la dependencia de su interés de una manera rápida, evitando largas esperas pues le permite comunicarse de manera directa con la dependencia de su interés

**2. Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.**

**Acciones y resultados:**

**El defensor de servicio al ciudadano asistió a la comisión intersectorial del mes de diciembre con el fin de participar en la modificación del reglamento de la comisión intersectorial de igual manera argumento ante la comisión intersectorial, la inhabilidad que puede existir en el distrito ya que el defensor actúa como subordinado del jefe del servicio o muchísimas veces es el mismo jefe convirtiéndose en juez y parte, lo que se convierte en una dificultad a la hora de la toma de decisiones.**

## CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

De acuerdo a la información reportada por la entidad el defensor sugiere se revise el procedimiento para la atención de PQRS ya que la finalización de respuestas se encuentra centralizadas y por ende la responsabilidad recae en la dirección y no en quien proyecta la respuesta limitando los roles de autoridad y responsabilidad.

Por otro lado, es necesario contar con una persona que permita el relevo del administrador de SDQS ya que, de no encontrarse la persona en el punto, no hay quien más pueda brindar información y atención.


Frente a la caracterización es necesario definir una metodología general para que todos los procesos misionales identifiquen sus grupos de valor y de interés y de esta manera consolidar una sola caracterización.

La dirección de gestión Corporativa y relación con el ciudadano debe revisar si es prudente que las certificaciones de personas no activas se sigan manejando como tramite interno y no como requerimiento de petición pues dichas solicitudes obedecen a una solicitud ciudadana.

Pese a que el proceso se escaló a nivel estratégico es importante que las acciones del plan de acción también se escalen a ese nivel y ofrezcan productos de mayor impacto.

Es necesario fortalecer el proceso en razón de la ley 2052 de 2020 y el decreto 542 de 2023 pues las actividades a desarrollar requieren profesionalizarse y van más allá de la atención de PQRS.

Se resalta que la dirección a logrado visualizar el proceso de relacionamiento con el ciudadano, que se han fortalecido los canales de comunicación y se han estandarizado procesos.

|  |   |
|--|---|
| <b>Castro (E)</b>  | Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano<br>Fecha firma: 31-01-2024 16:31:37  |
| <b>Germán Gonzalo Gil<br/>Martínez</b>   | Profesional Especializado código 222 grado 22<br>Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano<br>Fecha firma: 31-01-2024 16:30:05 |
| <br>c03f6d0b77a33abfc77cfa7dab6929974a96028988c11cc0c3d887df10bdd212<br>Codigo de Verificación CV: 9c7a9 |   |