

**INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA E
INFORME DE BUENAS PRÁCTICAS**
Enero – junio 2023

Defensor de la Ciudadanía: Ángela María Canizalez Herrera

Bogotá, enero de 2023

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. MARCO NORMATIVO | 3 |
| 3. OBJETIVO PRINCIPAL DEFENSOR CIUDADANO | 4 |
| 4. FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR | 4 |
| 5. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES | 34 |
| 6. INFORME ANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS IMPLEMENTADAS POR LA ENTIDAD PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 35 |

1. 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 labor realizada por la defensora del ciudadano designada por la entidad, por lo cual el presente documento será tomado como fuente de información en lo referente a atención al ciudadano. Así mismo se presenta el informe de buenas prácticas.

Mediante la Resolución N.º 716 del 22 de septiembre de 2021, La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte delegó como Defensora de la Ciudadanía a la jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, quien asumió el cumplimiento de las funciones definidas en la norma.

Las actividades ejecutadas por la Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, durante el período comprendido entre el 01 enero de 2023 y el 30 de junio de 2023, se adelantaron de acuerdo con lo establecido en el Decreto 847 del 30 de diciembre de 2019. “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”. Se exponen de acuerdo a lo establecido en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital (V.1) de la Secretaría General de Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en el cual se determina el modelo del Informe Semestral de Gestión del Defensor de La Ciudadanía.

2. MARCO NORMATIVO

Dando cumplimiento a lo establecido en el **Decreto 847 de 2019** “*Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía, se implementa la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto Distrital 197 de 2014), y se dictan otras disposiciones*”; El **Acuerdo 731 de 2018**, “*Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones*”; y la **Resolución N.º 716** del 22 de septiembre de 2021, mediante la cual la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte delegó como Defensora de la Ciudadanía a la jefe de la oficina Asesora de Comunicaciones.

3. OBJETIVO PRINCIPAL DEFENSOR CIUDADANO

Partiendo de la premisa del ciudadano en el centro y en cumplimiento de la normatividad vigente, el Defensor del Ciudadano velará porque todos los funcionarios y servidores de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte cumplan y apliquen los principios de transparencia, integridad, celeridad, economía, eficacia, eficiencia, publicidad, coordinación, participación, dignidad humana, respeto, igualdad, equidad, inclusión, solidaridad, accesibilidad, diversidad; y los demás contemplados en la Constitución Política, el Defensor del Ciudadano será garante de promover y divulgar lo mencionado anteriormente y servir como vocero y defensor de los ciudadanos como se contempla en el **Decreto 847 de 2019**.

4. FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

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

1.1. 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:

Se realizó seguimiento al cronograma establecido por el proceso de relación con la ciudadanía, evidenciando en el seguimiento el cumplimiento de las metas propuestas en los siguientes aspectos:

- **Informe mensual de PQRS:**

<https://ant.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/4-5-5-informes-sobre-acceso-informacion-quejas-y-reclamos>

- **Reporte a Control Interno del Informe Veeduría Distrital:**

<https://ant.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/4-5-5-informes-sobre-acceso-informacion-quejas-y-reclamos>

- **Reporte de indicadores:**

<https://lookerstudio.google.com/u/0/reporting/06390429-5219-4e21-a3db-a375431f525b/page/hU8eC>

- **Presentación de informe de PQRS y sugerencias (trimestral) al Comité Institucional de Gestión y Desempeño:**

<https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/atencion-y-servicios-la-ciudadania>

- **Certificado de confiabilidad (mensual)**

- **Informes encuestas y atenciones RCC:**

<https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/atencion-y-servicios-la-ciudadania>

1.2 Velar porque la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados: Se confirmó que se contará con los recursos necesarios para la vigencia 2023 lo cual quedó incluido en el plan anual de adquisiciones como se evidencio en reporte radicado 20231700042913.

Dentro del presupuesto está estimado el pago del personal de planta (profesional especializado) del equipo de Relación con el Ciudadano de la Entidad.

Así mismo está contemplado el pago de honorarios de contratistas cuyo objeto contractual es prestar servicios profesionales para el desarrollo del proyecto de inversión 7646, meta 4 proyectada para la vigencia 2023, en lo relacionado con la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento, contratistas que dentro de su objeto contractual deben brindar acompañamiento en las actividades de compilación de información y elaboración de informes de gestión, presentaciones, material para reuniones y demás documentos requeridos para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

1.3 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: La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, a través del proceso de Relación con el Ciudadano, incluyó dentro del Plan de Acción Institucional un cronograma de actividades, el cual cuenta con fechas de ejecución y seguimientos que garantizan la trazabilidad de las mismas.

Dentro del plan programado para el año 2023 se encontraban las siguientes actividades asociadas a la política, las cuales se ejecutaron según lo planeado.

- Realizar un diagnóstico del cumplimiento de la política de racionalización de trámites, de acuerdo con la Ley 2052 de 2020
- Socializar el diagnóstico con el fin de revisar y actualizar los trámites registrados en el SUIT

- Diseño y elaboración de una campaña sobre la importancia del lenguaje claro para el fortalecimiento de la imagen institucional
- Revisar el PBX o conmutador de la entidad, con el fin de realizar ajustes para:
 - * Grabar llamadas de etnias y otros grupos de valor que hablen en otras lenguas o idiomas diferentes al castellano para su posterior traducción.
 - * Menú interactivo con opciones para la atención de personas con discapacidad.
 - * Operadores que conocen y hacen uso de herramientas como el Centro de Relevó o Sistema de Interpretación-SIEL en línea para la atención de personas con discapacidad auditiva.
- Elaborar y Publicar el Portafolio de servicios de la entidad

1.4. 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: Se continúan realizando reuniones con las diferentes dependencias y el proceso de Relación con la Ciudadanía, para revisar la normatividad en materia de servicio a la ciudadanía y se elaboraron cronogramas para organizar actividades. Actualización permanente de la página web.

Mensualmente, se validan los servicios ofertados de manera virtual para garantizar que se encuentren actualizados y si es necesario se generan los cambios en línea. Por cada reunión se genera un acta, la cual es radicada en el aplicativo Orfeo.



SECRETARÍA DE
**CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE**

Capacitación: Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción

El 24 de mayo de 2023, la Oficina de Control Interno Disciplinario y el equipo de Atención al Ciudadano de la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano realizaron la capacitación virtual Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción.

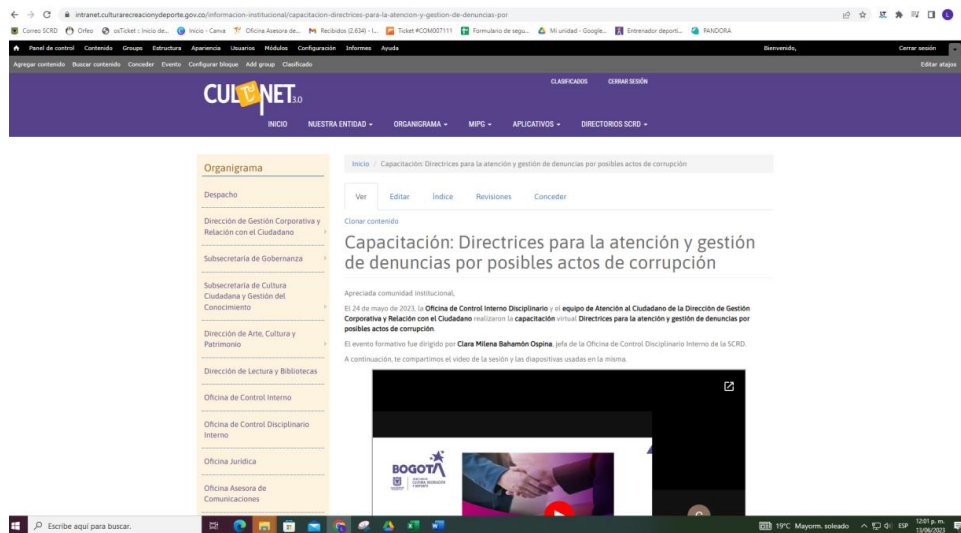
El evento formativo fue dirigido por Clara Milena Bahamón Ospina, jefa de la Oficina de Control Disciplinario Interno de la SCRD. A continuación, te compartimos el video de la sesión y las diapositivas usadas en la misma.

| Nombre | Versión | Fecha de Aprobación |
|---|---------|---------------------|
| RCC-CP-01 V1 Caracterización del Proceso de Relación con la Ciudadanía. | 01 | 13/12/2021 |

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

Durante el primer semestre de 2023 se ejecutaron los planes de mejoramiento realizando diferentes capacitaciones y haciendo seguimiento a los resultados y retroalimentación recibida en las encuestas de satisfacción.

- **Evidencia capacitaciones**
<https://intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/informacion-institucional/capacitacion-directrices-para-la-atencion-y-gestion-de-denuncias-por>




CULTYNET 3.0 CLASIFICADOS CERRAR SESIÓN

INICIO NUESTRA ENTIDAD ORGANIGRAMA MIPG APLICATIVOS DIRECTORIOS SCRD

Despacho Ver Editar Índice Conceder

Clonar contenido

Postula tus documentos para que sean traducidos al lenguaje claro



En nuestro ejercicio de comunicación con la ciudadanía son esenciales la claridad y la cercanía. Sabemos que parte de nuestra labor está atravesada por conceptos, palabras, formatos y prácticas que son difíciles de explicar, y que no siempre en la cotidianidad del trabajo podemos aplicar de la manera que nos gustaría los lineamientos de lenguaje claro.

Sin embargo, cada día más funcionarios y funcionarias hacen suyo el propósito de mejorar en sus procesos de atención a la ciudadanía y en la redacción de textos que sean para esta comprensibles, cercanos, y útiles. Hoy **queremos invitarte a participar postulando algún texto que consideres relevante** y cuyo lenguaje no esté aún en un nivel de claridad donde pueda ser comprendido por cualquiera.

De esta manera, ejemplificando el uso del lenguaje claro con textos de nuestra cotidianidad, avanzaremos en la meta de establecer con la ciudadanía una comunicación efectiva.

Condiciones de participación

Tipos de documentos a postular

- Respuestas a derechos de petición o solicitudes de información de la ciudadanía.
- Formatos o formularios que deba diligenciar la ciudadanía.

buscar. 19°C Mayorm. soleado 12:05 p. m. 13/06/2023

intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/hablar-claro-es-la-clave-de-cualquier-dialogo

Como SCRD Orfeo Ticket: Inicio de... Inicio - Cana Oficina Asesora de... Recibidos (2,634) - L Ticket #COM007111 Formulario de segu... Mi unidad - Google... Entrenador deport... PANDORA


CULTYNET 3.0 CLASIFICADOS CERRAR SESIÓN

INICIO NUESTRA ENTIDAD ORGANIGRAMA MIPG APLICATIVOS DIRECTORIOS SCRD

Clonar contenido

Hablar claro es la clave de cualquier diálogo

Queremos dialogar siempre con los y las ciudadanos, por eso debemos conocer los tipos de lenguaje claro. Seamos ágiles de pensar en nuevas comunicaciones.



Organiza el texto por pasos
El contenido debe tener un encabezado que indique el asunto o referencia, es decir el propósito del documento.

El contenido del texto debe tener introducción, cuerpo y conclusión

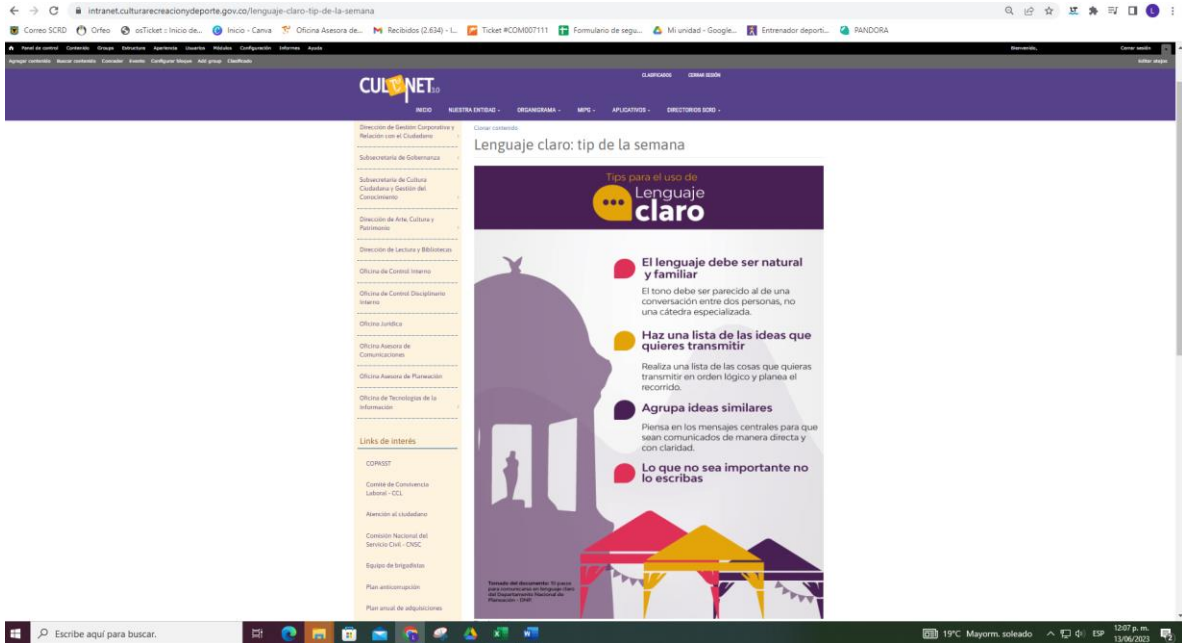
Los tres pasos fundamentales para redactar un documento son:
Planear, escribir y revisar. Si empiezas a escribir un texto sin tener un plan, lo más probable es que pierdas tiempo y no sepas por dónde empezar.

Responde del documento: 11 pasos para implementar el lenguaje claro del departamento de Bogotá

Escribe aquí para buscar. 19°C Mayorm. soleado 12:07 p. m. 13/06/2023



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE

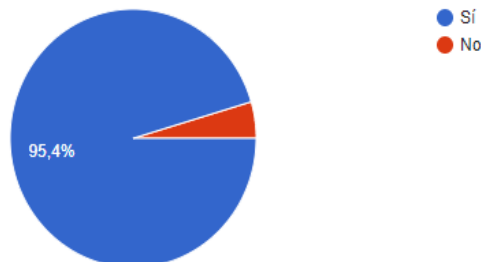


- **Resultada encuesta de satisfacción**

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd0SHnrisQ-0zilwY37Ve1pC5MQ_rlQLUT1iU0F1hHtgoRug/viewform

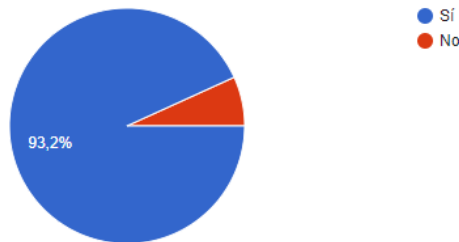
Hasta la fecha, 1700 personas han evaluado el servicio, encontrando que el 95% de las personas sí recomendarían el servicio de la SCRDR.

¿Recomendaría los servicios de la SCRDR?



A la pregunta, ¿la respuesta dada por la entidad atendió su solicitud? el 93.6% de los encuestados respondió de manera afirmativa

¿La respuesta dada por la entidad atendió su solicitud?



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

Realización mensual de reunión con las áreas misionales para actualizar los trámites y servicios, lo anterior se puede evidenciar en las actas que reposan en el expediente 202370000500100001E

En la página web de la SCR D se encuentran publicados los trámites y servicios actualizados

<https://culturarecreacionydeporte.gov.co/es/atencion-y-servicios-la-ciudadania>

Se continúa trabajando con niveles de servicio, lo cual permite la racionalización de trámite porque muchas de las solicitudes se resuelven en el primer nivel.

- Se realiza validación del informe de peticiones incorporadas en la matriz de registro y control para evidenciar novedades. Se notificó a cada una de las dependencias sobre las novedades encontradas.

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.

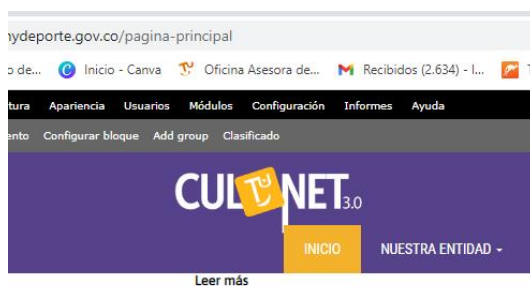
El equipo de Relación con el Ciudadano SCRCD realiza el reporte trimestral del seguimiento al avance del Plan de Acción de Política Pública de Servicio a la Ciudadanía dentro de los términos y tiempos establecidos. Igualmente, en el Plan de Acción de la oficina de Relación con el Ciudadano se hace seguimiento a la oportunidad de la respuesta de PQRS que ingresan a la plataforma Bogotá Te Escucha.

2.1. 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:

Se adelantaron acciones conjuntas con el equipo de Relación con el Ciudadano, las cuales reforzaron conocimientos y habilidades para la atención ciudadana en temas como lenguaje incluyente, lenguaje claro y atención de derechos de petición.

https://drive.google.com/file/d/1_utJIS0syhNjaEHkNLypt1CnPO_Q1o69/view



Participa en el curso de Lenguaje Claro del Departamento Nacional de Planeación (DNP)

Te invitamos a certificarte en el curso de Lenguaje Claro del Departamento Nacional de Planeación (DNP).



SECRETARÍA DE
**CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE**

portal.gov.co/informacion-institucional/organizacion-directivos-para-la-atencion-y-gestion-de-denuncias-por-...
Inicio - Canal - Oficina Asesora de... - Recibidos (2.634) - Ticket #COM007111 - Formulario de segu... - Mi unidad - Google - Entrenador deport... - RANDORA

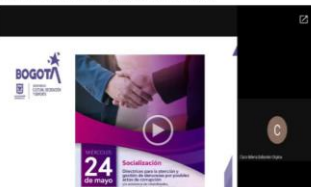
Inicio - Nuestra Entidad - ORGANIGRAMA - MIPG - APLICATIVOS - DIRECTORIOS SCRD

Capacitación: Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción

Clonar contenido

El 24 de mayo de 2021, la **Oficina de Control Interno Disciplinario** y el **equipo de Atención al Ciudadano de la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano** realizaron la **capacitación virtual Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción**.

El evento formativo fue dirigido por **Claudia Milena Bahamón Ospina**, jefe de la Oficina de Control Disciplinario Interno de la SCRD. A continuación, le compartimos el video de la sesión y las diapositivas usadas en la misma.



Organigrama


Inicio - Radicación de correspondencia en la SCRD

Ver - Editar - Índice - Conceder

Radicación de correspondencia en la SCRD

Clonar contenido

Se invita a consultar las recomendaciones para **garantizar un adecuado manejo y registro de la correspondencia oficial** en la entidad. Recuerda que un Comunicado Oficial hace referencia a comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.



intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/informacion-institucional/postula-tus-documentos-para-que-sean-traducidos-al-lenguaje-claro

Inicio - Canal - Oficina Asesora de... - Recibidos (2.634) - Ticket #COM007111 - Formulario de segu... - Mi unidad - Google - Entrenador deport... - RANDORA


Panel de control - Contenido - Grupos - Estructura - Apariencia - Usuarios - Módulos - Configuración - Informa - Ayuda

Agregar contenido - Buscar contenido - Conceder - Evento - Configurar bloque - Añadir grupo - Clasificado

Inicio - Nuestra Entidad - ORGANIGRAMA - MIPG - APLICATIVOS - DIRECTORIOS SCRD

Postula tus documentos para que sean traducidos al lenguaje claro

Clonar contenido



En nuestro espacio de comunicación con la ciudadanía son esenciales la claridad y la cercanía. Sabemos que parte de nuestra labor está atravesada por conceptos, palabras, formatos y prácticas que son difíciles de explicar; y que no siempre en la cotidianidad del trabajo podemos aplicar de la manera que nos gustaría los lineamientos de lenguaje claro.

Sin embargo, cada día más funcionarios y funcionarias hacen suyo el propósito de mejorar en sus procesos de atención a la ciudadanía y en la redacción de textos que sean para esta comprensibles, cercanos, y útiles. Hoy **queremos invitarte a participar postulando algún texto que consideres relevante** y cuyo lenguaje no esté aún en un nivel de claridad donde pueda ser comprendido por ciudadanos.

De esta manera, ejemplificando el uso del lenguaje claro con textos de nuestra cotidianidad, avanzaremos en la meta de establecer con la ciudadanía una comunicación efectiva.

Condiciones de participación

Tipos de documentos a postular

Buenas tardes, a continuación se muestra un ejemplo de cómo debe ser la información de la ciudadanía.



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE

intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/derecho-fundamental-de-peticion-modulo-2

Panel de control | Contenido | Grupo | Estructura | Apariencia | Usuarios | Módulos | Configuración | Informes | Ayuda

Inicio | NUESTRA ENTIDAD | ORGANIGRAMA | MIPG | APLICATIVOS | DIRECTORIOS SCRD

Derecho fundamental de petición - Modulo 2

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.

ESCUELA VIRTUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

¡LLEGÓ EL MÓDULO 2!

Sé parte de este módulo y aprende con nosotros. ¡Tenemos muchas cosas preparadas para ti!

Inscríbete

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

Acciones y resultados

El equipo de Relación con el Ciudadano y la Oficina Asesora de Comunicaciones realizaron una campaña para implementar el lenguaje claro en las comunicaciones, así como capacitaciones de refuerzo para toda la comunidad institucional

intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/informacion-institucional/hablar-en-lenguaje-claro-es-pensar-en-las-y-los-demás

Panel de control | Contenido | Grupo | Estructura | Apariencia | Usuarios | Módulos | Configuración | Informes | Ayuda

Inicio | NUESTRA ENTIDAD | ORGANIGRAMA | MIPG | APLICATIVOS | DIRECTORIOS SCRD

Organigrama

- Despacho
- Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano
- Subsecretaría de Gobernanza
- Subsecretaría de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento
- Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio
- Dirección de Lectura y Bibliotecas
- Oficina de Control Interno
- Oficina de Control Disciplinario Interno
- Oficina Jurídica
- Oficina Asesora de Comunicaciones
- Oficina Asesora de Planeación


Hablar en lenguaje claro es pensar en las y los demás

La bueno, si es dicho con claridad, es dos veces bueno. Conoce algunos tips para el uso de lenguaje claro que podrás aplicar en tus comunicaciones, y así lograr que nuestra entidad sea un ejemplo de cercanía con las y los ciudadanos.

Tips para el uso de lenguaje claro

- Revisa el documento**
Cuando hayas terminado, cambia de actividad (si es posible) y vuelve al documento.
- Concéntrate en verificar que las ideas principales están en el texto**
Después concéntrate en mejorar la calidad y la precisión.
- Busca modelos de documentos parecidos**
Otras referencias te pueden

Tips para el uso de
 Lenguaje
claro

 **Usa un lenguaje cercano**

Habla en primera persona. Las comunicaciones del Estado son una oportunidad para generar cercanía con la ciudadanía.

 **Evita los legalismos: las dobles negaciones y el tono imperativo**

Usa lenguaje simple, directo y humano.

 **Evita el uso de expresiones técnicas como:**

"Estará obligado a", "tendrá que", "estará en la obligación de". "Sugiero", "invito", "solicito" o "es importante" pueden ser más útiles y cercanas.



Tips para el uso de
 Lenguaje
claro



Evita la solemnidad

Reiterando la importancia de que el lenguaje debe acercar a ciudadanas y ciudadanos al Estado.



Es importante ser sensible a la formalidad del lector o lectora a quien va dirigido un texto

Cuando estés diseñando el escrito, define con precisión quien es el lector o lectora y analiza el contexto. Así sabrás el tono y las palabras a usar.



No abuses de las siglas, por obvias que te parezcan



Piensa en imágenes

Usa ayudas visuales para indicar la información más relevante.



Tips para el uso de
 Lenguaje
claro



Las frases deben ser cortas

Recuerda que la memoria a corto plazo no retiene más de 20 palabras.



Elabora párrafos breves

No más de cinco líneas con el contenido completo de la idea que se quiere comunicar.



Lee con frecuencia lo que hayas escrito

Esto ayudará a precisar ideas y a encadenarlas mejor.



Pídele a otra persona que lea el documento

Para que después te diga en sus palabras lo que entendió.

Tips para el uso de




Lenguaje
claro




Organiza el texto por pasos

El contenido debe tener un encabezado que indique el asunto o referencia, es decir el propósito del documento.



El contenido del texto debe tener introducción, cuerpo y conclusión



Los tres pasos fundamentales para redactar un documento son:

Planear, escribir y revisar. Si empiezas a escribir un texto sin tener un plano, lo más probable es que pierdas tiempo y no sepas por dónde empezar.



Tips para el uso de
 Lenguaje
claro



El lenguaje debe ser natural y familiar

El tono debe ser parecido al de una conversación entre dos personas, no una cátedra especializada.




Haz una lista de las ideas que quieres transmitir

Realiza una lista de las cosas que quieras transmitir en orden lógico y planea el recorrido.



Agrupar ideas similares

Piensa en los mensajes centrales para que sean comunicados de manera directa y con claridad.



Lo que no sea importante no lo escribas

Tips para el uso de
 Lenguaje
claro

 **Ponte en los zapatos de la ciudadanía**

Ten en cuenta lo que la persona sabe, lo que necesita saber y el resultado que desea obtener.

 **Considera la edad, cultura y nivel educativo**

 **Redacta pensando primero en el interés de quien lee el documento**

No pienses solamente en el contenido específico que quieres comunicar. Eso ayuda enormemente a incluir información necesaria, y a eliminar todo lo que no sea útil.

intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/procedimiento-de-numeracion-fechado-y-notificacion-de-las-resoluciones-y-circulares

Panel de control | Contenido | Grupos | Estructura | Apariencia | Usuarios | Módulos | Configuración | Informes | Ayuda

CLASIFICADOS | CERRAR SESIÓN

INICIO | NUESTRA ENTIDAD | ORGANIGRAMA | MPG | APLICATIVOS | DIRECTORIOS SCRD

Organigrama

- Despacho
- Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano
- Subsecretaría de Gobernanza
- Subsecretaría de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento
- Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio
- Dirección de Lectura y Bibliotecas
- Oficina de Control Interno
- Oficina de Control Disciplinario Interno
- Oficina Jurídica
- Oficina Asesora de Comunicaciones
- Oficina Asesora de Planeación

Inicio / Procedimiento de numeración, fechado y notificación de las resoluciones y circulares

Ver | Editar | Índice | Conceder

Clonar contenido

Procedimiento de numeración, fechado y notificación de las resoluciones y circulares

A continuación, encontrar el video que registró las memorias de la presentación del procedimiento de numeración, fechado y notificación de las resoluciones y circulares de la SCRD.

intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/actualidad?page=4

Panel de control | Contenido | Grupos | Estructura | Apariencia | Usuarios | Módulos | Configuración | Informes | Ayuda

CLASIFICADOS | CERRAR SESIÓN

INICIO | NUESTRA ENTIDAD | ORGANIGRAMA | MPG | APLICATIVOS | DIRECTORIOS SCRD

- Evelyn Lorena L.
- Flor Ruby Burgo...
- Jenny Alejandra...
- Ana María Galín...
- Diana Sánchez C...
- John Edgar Vane...
- Diana Hernández
- Sandra Esperanz...

Lineamientos generales de comunicación contra la discriminación racial y étnica

La "Convención Internacional sobre la eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial" conforme a lo establecido en su artículo 2 establece la obligatoriedad que tienen los estados de generar acciones encaminadas a no incurrir en actos o prácticas de discriminación racial, y velar porque todas las autoridades e instituciones públicas, nacionales y locales, actúen en conformidad con esta obligación.

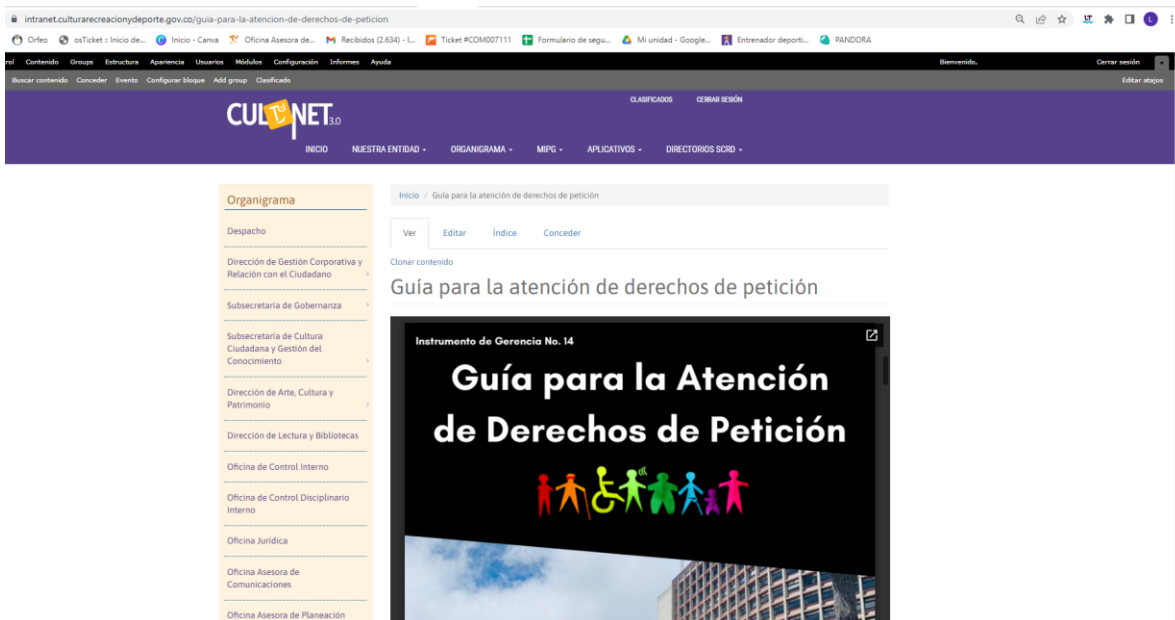
Oficina Asesora de Comunicaciones

2.3. 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 SCRD se realizan diferentes acciones de sensibilización y capacitación a la comunidad institucional, lo cual permite espacios de reflexión que propician el respeto y la defensa de los derechos ciudadanos. Así mismo, se efectúa permanentemente la actualización de la caracterización de los usuarios con el fin de conocerlos y brindar un servicio acorde a sus necesidades. El punto de atención de la entidad es accesible y adecuado para la atención, garantizando los derechos de la ciudadanía.

- Como responsable de la defensoría ciudadana se realiza validación del informe de peticiones, quejas y reclamos con el fin de identificar posibles incumplimientos o vulneraciones, así mismo se revisa a diario el correo electrónico defensoria.ciudadano@scrd.gov.co y en caso de encontrar algún requerimiento el mismo es gestionado hasta el cierre a satisfacción.



2.4. 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

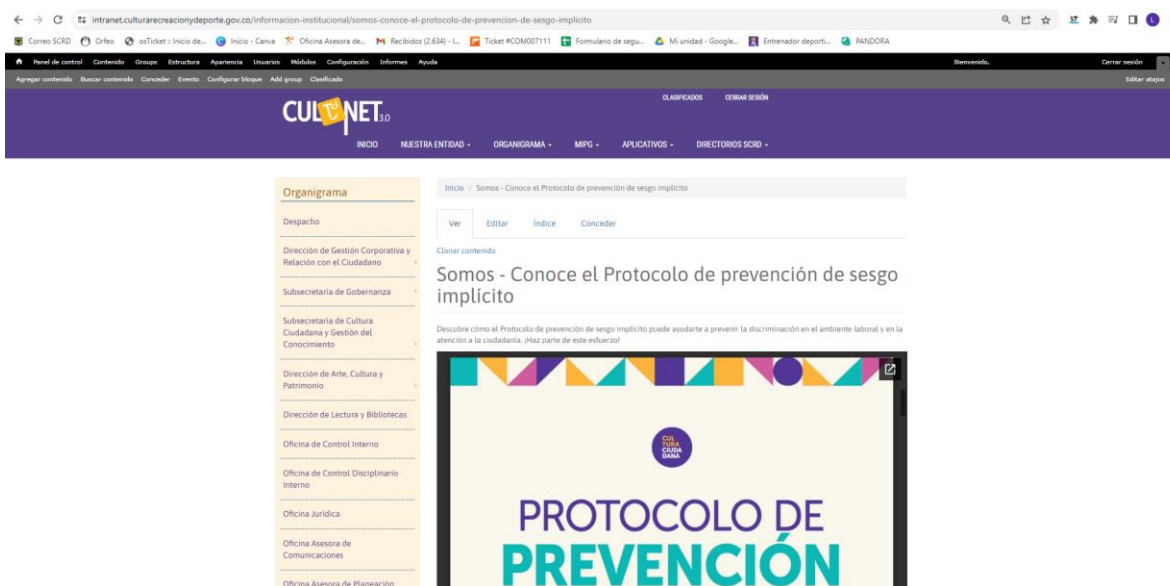
La SCRD actualmente cuenta con el proceso de Relación con el Ciudadano, el cual está a cargo de la Dirección de Gestión Corporativa, dicho proceso cuenta con el personal idóneo y capacitado para atender los requerimientos de la ciudadanía.

Adicionalmente, cada dependencia cuenta con un enlace que es un profesional responsable de trabajar conjuntamente con el proceso de Relación con el Ciudadano para garantizar atención oportuna, accesible y con respuestas coherentes.

2.5 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 encuesta de satisfacción muestra que el nivel de servicio cumple con las expectativas; sin embargo, se continúan reforzando temas como lenguaje claro, transversalización de género e inclusión.



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:

Total, requerimientos ingresados durante el semestre

| Tipo de requerimiento | Email | Escrito | Presencial | Redes Social | Telefónico | Telefono | Web | Total general |
|--------------------------------------|----------|-------------|------------|--------------|------------|----------|------------|---------------|
| D.P Interes Particular | 5 | 767 | 1 | | 1 | 1 | 219 | 994 |
| Solicitud De Informacion | | 332 | | | | 1 | 76 | 409 |
| D.P Interes General | | 31 | 1 | | | | 28 | 60 |
| Consulta | | 12 | | | | | 3 | 15 |
| Reclamo | | 8 | | 1 | | | 5 | 14 |
| Queja | | 5 | | | | | 1 | 6 |
| Sugerencia | | 4 | | | | | 5 | 9 |
| Solicitud De Acceso A La Información | | 3 | | | | | | 3 |
| Solicitud De Copias | | 3 | | | | | | 3 |
| Solicitud Prioritaria | | 3 | | | | | 1 | 4 |
| Denuncia De Actos De Corrupcion | | 1 | | | | | 1 | 2 |
| Felicitation | | 1 | | | | | | 1 |
| Solicitud De Información | | | | | | | 3 | 3 |
| Total general | 5 | 1170 | 2 | 1 | 1 | 2 | 342 | 1523 |

- El comportamiento del ingreso de requerimientos para el segundo semestre fue un total, de 1523 requerimientos, mostrando una disminución con relación al semestre anterior

| Mes | Total |
|--------------|-------------|
| Enero | 374 |
| Febrero | 246 |
| Marzo | 298 |
| Abril | 351 |
| Mayo | 152 |
| Junio | 102 |
| Total | 1523 |

- Temas frecuentes

Para el periodo analizado, los temas más recurrentes son sobre la administración del talento humano, convocatorias y asuntos relacionados con arte, cultura y patrimonio

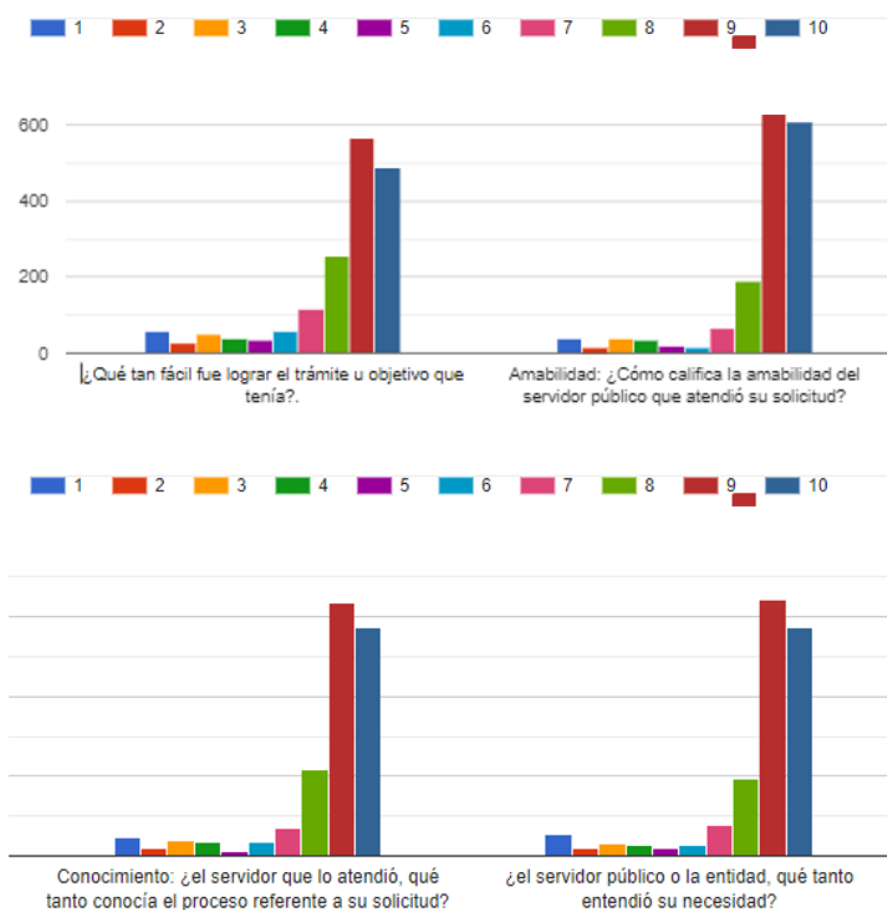
Conclusiones y recomendaciones.

| Categoría | Subtema | Total |
|--------------------------------------|--|-------|
| TALENTO HUMANO Y CONTRATACION | ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO | 255 |
| | ASUNTOS DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO | |
| | INFORMACION LABORAL | |
| | INFORMACION LABORAL - PASANTIAS | |
| | TEMAS DE CONTRATACION PERSONAL/RECURSOS FISICOS | |
| | TEMAS DE CONTRATACION: PERSONAL RECURSOS FISICOS | |
| GESTION CULTURA CIUDADANA | Emprendimiento E Industrias Culturales Y Creativas | 247 |
| | Encuesta Bienal, Observatorio De Culturas | |
| | Transformacion Cultural, Iniciativas Ciudadanas, Programas Y Proyectos De Cult | |
| GESTION DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO | Asuntos De Arte, Cultura Y Patrimonio | 140 |
| | Bienes De Interes | |
| | Bienes De Interés | |
| | Informacion Laboral | |
| GESTION LECTURA Y BIBLIOTECAS | Asuntos De Arte, Cultura Y Patrimonio | 111 |
| | Biblioestaciones | |
| | Bibliored | |
| | Espacios No Convencionales -Ppp | |
| | Funcionamiento Bibliotecas | |
| | Gestion Lectura Y Bibliotecas | |
| | Informacion Laboral | |
| | Información Uso Bibliotecas | |
| | Paraderos Paralibros Paraparques Ppp | |
| | Reglamento | |
| Servicios Bibliotecarios | | |
| PARTICIPACION CIUDADANA | Asuntos De Arte, Cultura Y Patrimonio | 110 |
| | Bienes De Interés | |
| | Gestion Territorial, Participación Y Poblaciones | |

- Se evidencia que el canal de comunicación más usado por la ciudadanía fue escrito, electrónico, seguido de Bogotá te escucha.
- Continuar trabajando temas de capacitación y sensibilización con las áreas para que conozcan el proceso de atención a la ciudadanía.

Análisis de calidad y Calidez

Se evidenció que no se recibieron quejas sobre la amabilidad y que las respuestas fueron brindadas de manera oportuna, acatando las normas de lenguaje claro y coherente. El servicio en general fue calificado a satisfacción, encontrando que atributos como amabilidad y conocimiento del servidor son evaluados de manera sobresaliente.



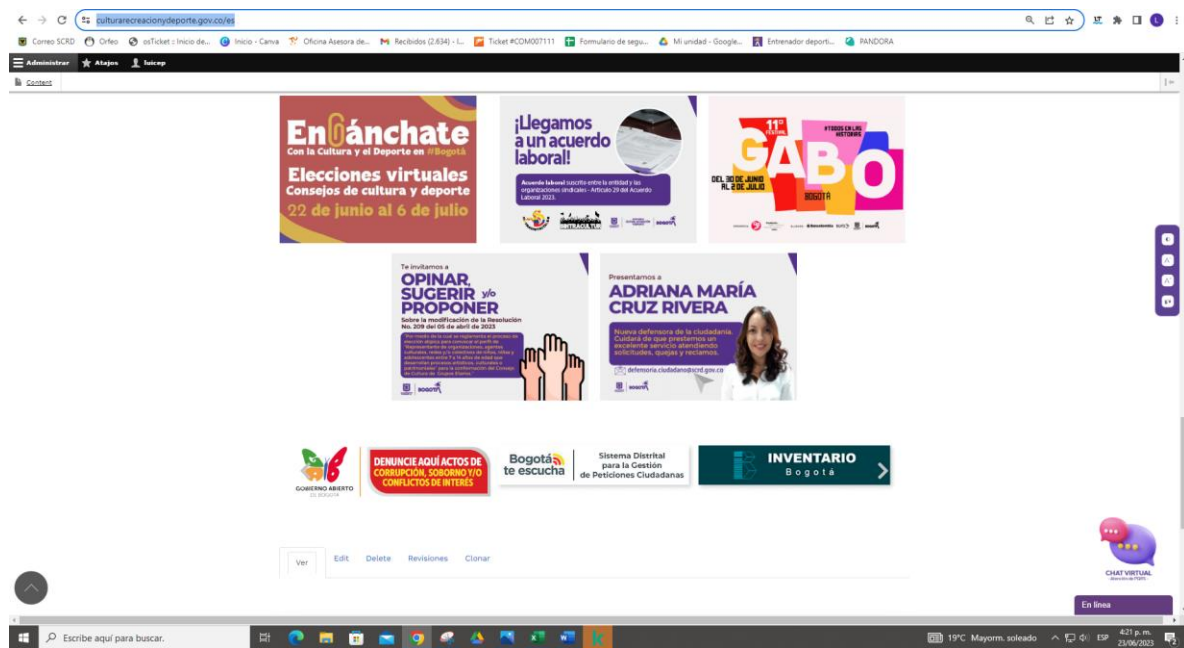
4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:

4.1. 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 SCR D, en cabeza de la Defensora de la Ciudadanía y el proceso de relación con el ciudadano, la oficina asesora de comunicaciones, implementaron durante el primer semestre de 2023 actividades de divulgación por los diferentes canales de comunicación, lo anterior se ha evidenciado en la página web y las redes sociales

<https://culturarecreacionydeporte.gov.co/es>



The screenshot displays the website's interface with several key elements:

- Top Navigation:** Includes the site name, search bar, and user account options.
- Hero Section:** Features three main promotional banners:
 - Enláncate:** Promoting virtual elections for culture and sports from June 22 to July 6.
 - ¡Llegamos a un acuerdo laboral!:** Announcing a labor agreement with trade unions.
 - GABO:** Promoting the 11th anniversary of the Bogotá City Council.
- Interactive Services:** Two central panels for citizen participation:
 - OPINAR, SUGERIR y/o PROPONER:** Inviting citizens to provide input on the 2023 budget.
 - Presentamos a ADRIANA MARÍA CRUZ RIVERA:** Introducing the new Citizen Defender.
- Footer/Bottom Section:** Contains links for reporting corruption, the Bogotá Citizen's Office, a petition system, and an inventory tool.
- Chat Virtual:** A live chat button is visible in the bottom right corner.



Se divulgó la encuesta de satisfacción para incentivar la participación de la ciudadanía.



4.2. 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:



SECRETARÍA DE
**CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE**

Se llevaron a cabo diferentes jornadas de capacitación.

Se realizaron diferentes capacitaciones para la comunidad institucional

1 de 73

Inscríbete y participa en el curso virtual certificado: Protección de Datos Personales 09/03/2023

Información Interna SCRD <infoscrd@scrd.gov.co> para Todos 11:16 (hace 20 minutos)

¡¡¡Inscríbete y participa!!!
Curso virtual
Protección de datos personales
Inscríbete aquí
Fecha: 9 de marzo
Hora: 9:00 a.m. a 11:00 a.m.
Conéctate por: Microsoft Teams
El certificado de asistencia al curso impartido por la Superintendencia de Industria y Comercio, S.I.C. será enviado a las y los participantes que estén previamente inscritos, asistan a la jornada virtual y diligencien el formulario que contiene la encuesta de satisfacción.
Inscripciones abiertas hasta el 8 de marzo

CULTVNET 3.0 INICIO NUESTRA ENTIDAD ORGANIGRAMA MPO APLICATIVOS DIRECTORIOS SCRD

Clonar contenido

En la SCRD nos comunicamos de manera positiva

En el marco del Plan Institucional de Capacitación y del Plan de Bienestar e Incentivos, el 6 de junio de 2023 se desarrolló la conferencia virtual "El discurso de la comunicación positiva" con el fin de mejorar nuestras interacciones humanas, desarrollando ideas o puntos de vista empáticos.

Oscar López, psicólogo especialista en administración de empresas, certificado como coach profesional, dirigió la actividad formativa. Quisiera agradecerle de corazón.

Galería audiovisual del evento:

¡Adquirir conocimientos y desarrollar habilidades genera mejores resultados!
scrd - conferencia comunicacion positiva - 05 junio.pdf



SECRETARÍA DE
**CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE**

Clonar contenido

Capacitación: Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción

Apreciada comunidad institucional,

El 24 de mayo de 2023, la **Oficina de Control Interno Disciplinario** y el **equipo de Atención al Ciudadano de la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano** realizaron la **capacitación virtual Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción**.

El evento formativo fue dirigido por **Clara Milena Bahamón Ospina**, jefa de la Oficina de Control Disciplinario Interno de la SCR.D.

A continuación, te compartimos el video de la sesión y las diapositivas usadas en la misma.



SECRETARÍA DE
**CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE**

INVITACIÓN

**Socialización
de competencias,
trámites y servicios**

SECTOR CULTURA,
RECREACIÓN Y DEPORTE

— 2:00 p.m. —

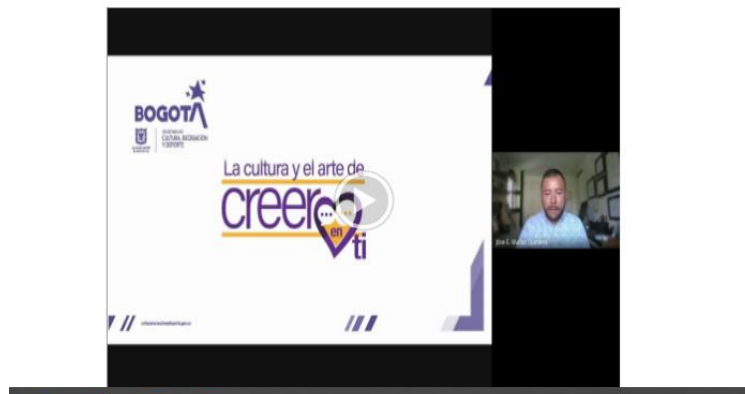
13 de julio
Planetario de Bogotá
Calle 26B #5-93

Integridad para entender, vivir y sentir



En el marco del **Plan de Capacitación, Bienestar e Integridad**, se realizó el **16 de marzo de 2023** la charla virtual **Integridad para entender, vivir y sentir**, con el **objetivo de** "promover la apropiación de principios y valores, los cuales pueden impactar en el desarrollo de las dinámicas a nivel personal".

Jose Muñoz, Psicólogo Clínico del Grupo Interno de Trabajo de Gestión del Talento Humano de la SCR, fue el encargado de orientar dicho espacio formativo.



4.3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados

Como se ha evidenciado en el presente informe, constantemente se realiza capacitación y sensibilización en todos los temas asociados que permiten el fortalecimiento de habilidades y actitudes para la prestación del servicio.

Los temas más sobresalientes fueron:

- Lenguaje claro
- Manejo de dato personal
- Transversalización de género
- Atención de derechos de petición

4.4. 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

Se actualizaron y virtualizaron el 100% de los trámites y servicios programados, mediante la creación de los formularios para cada uno, los cuales se pusieron a disposición de los usuarios a través de la página web de la SCR D

<https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/atencion-y-servicios-la-ciudadania/tramites-y-servicios>

4.5. 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 conjunto con la Oficina de Tecnologías de la Información se realizaron diferentes capacitaciones para la implementación de la tecnología en temas de servicio y atención de trámites.

Se cuenta con la ventanilla virtual y un chat de atención que funciona en el mismo horario de la entidad y ofrece atención en línea.

4.6. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

Se valida que los trámites de la entidad se encuentran disponibles de manera virtual.
<https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/atencion-y-servicios-la-ciudadania/tramites-y-servicios>

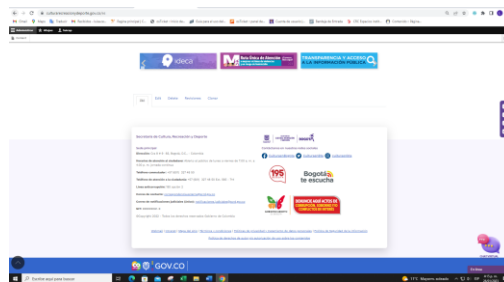


4.7. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las entidades y organismos distritales.

Acciones y resultados

La página web cuenta con botones diseñados y asociados a los aplicativos de Bogotá te Escucha y la Línea 195, permitiendo a la ciudadanía, además del correo institucional, el uso de los canales dispuestos por el Distrito Capital. Todos los trámites se encuentran disponibles de manera virtual.

Se han realizado campañas en redes para que la ciudadanía conozca los canales de atención.



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

Acciones y resultados

Los sistemas de la SCR D se encuentran conectados y las personas que los operan se encuentran capacitadas para el uso de los mismos. La interoperabilidad de los sistemas Orfeo, y Bogotá te escucha, garantiza ahorro de tiempo y eficiencia en los trámites y respuestas.

5. 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 las funciones 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.

6. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas

Se mantiene permanente disposición para apoyar y tramitar las solicitudes ciudadanas y demás procesos asociados que lo requieran

5. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

En general, se evidencia que la SCRД presta un servicio de calidad acorde con las necesidades ciudadanas.

- Se recomienda seguir produciendo contenidos accesibles.
- Se resalta la frecuente capacitación a los servidores y la atención oportuna a las solicitudes ciudadanas

6. INFORME ANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS IMPLEMENTADAS POR LA ENTIDAD PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Durante el primer semestre se resaltan las siguientes buenas prácticas

Capacitación y formación

Durante el periodo se identificaron buenas prácticas desarrolladas por la SCRД en busca de mejora continua en el servicio y el relacionamiento efectivo con la ciudadanía.

- **Lenguaje claro**
- **Manejo de dato personal**
- **Transversalización de género**
- **Atención de derechos de petición**
- **Valores de integridad**
- **Como no incurrir en actos de corrupción**



SECRETARÍA DE
**CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE**

Canales abiertos a la ciudadanía

- Chat en línea disponible de lunes a viernes, permite orientación y solución a trámites en línea
- Espacios de participación en las diferentes localidades a través de ferias de servicio presenciales.
- **Revisión de datos para toma de decisiones:** El área de atención al ciudadano revisa y analiza los datos obtenidos de las encuestas de satisfacción y los informes de gestión de PQRSD los cuales se publican periódicamente en la página web

<https://ant.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/4-5-5-informes-sobre-acceso-informacion-quejas-y-reclamos>

Cordialmente,

Ángela María Canizalez Herrera
Defensora de la Ciudadanía



Radicado: **20231200106351**

Fecha **27-06-2023 17:33**

Documento firmado electrónicamente por:

LUISA MARGOTH CEPEDA CAÑÓN, Profesional Especializado, Oficina Asesora de Comunicaciones, Fecha de Firma: 27-06-2023 17:29:21

ÁNGELA MARÍA CANIZALEZ HERRERA, Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina Asesora de Comunicaciones, Fecha de Firma: 27-06-2023 17:33:45

Revisó: LUISA MARGOTH CEPEDA CAÑÓN - Profesional Especializado - Oficina Asesora de Comunicaciones



f2d9c1ddc85a7ef83cb6fb91c090dde913b57d3962795bf8981b3515ab3c01f6

