

**INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA E  
INFORME DE BUENAS PRÁCTICAS**  
Julio – diciembre 2022

Defensor de la Ciudadanía: Carolina Ruiz Caicedo

Bogotá, enero de 2023

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. MARCO NORMATIVO	3
3. OBJETIVO PRINCIPAL DEFENSOR CIUDADANO	3
4. FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR	4
5. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES	29
6. INFORME ANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS IMPLEMENTADAS POR LA ENTIDAD	30

## 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, Carolina Ruiz Caicedo, 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 julio de 2022 y el 31 de diciembre de 2022, 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 *Carolina Ruiz Caicedo*.

## 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**

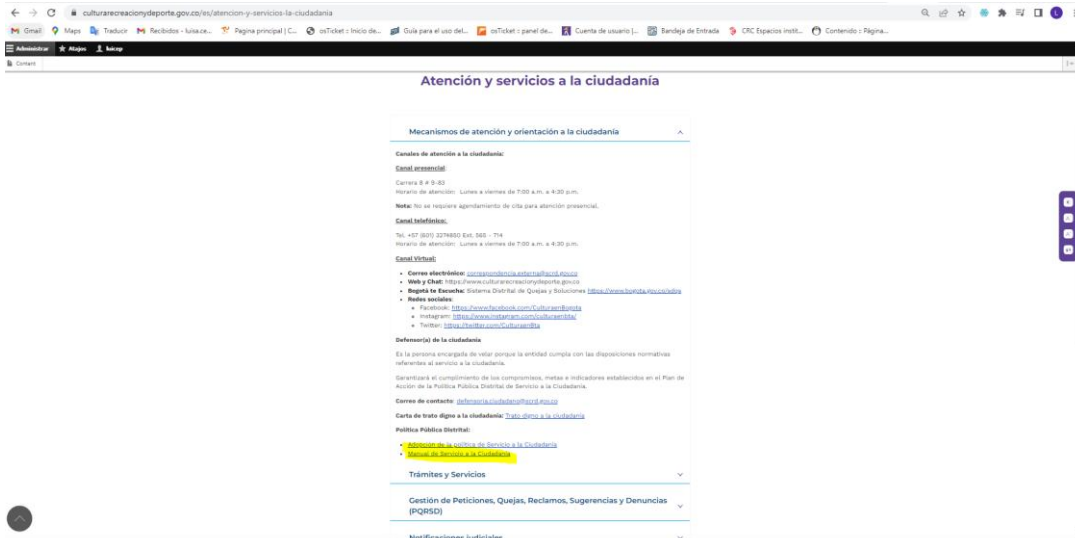
##### **1 Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía**

**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:**

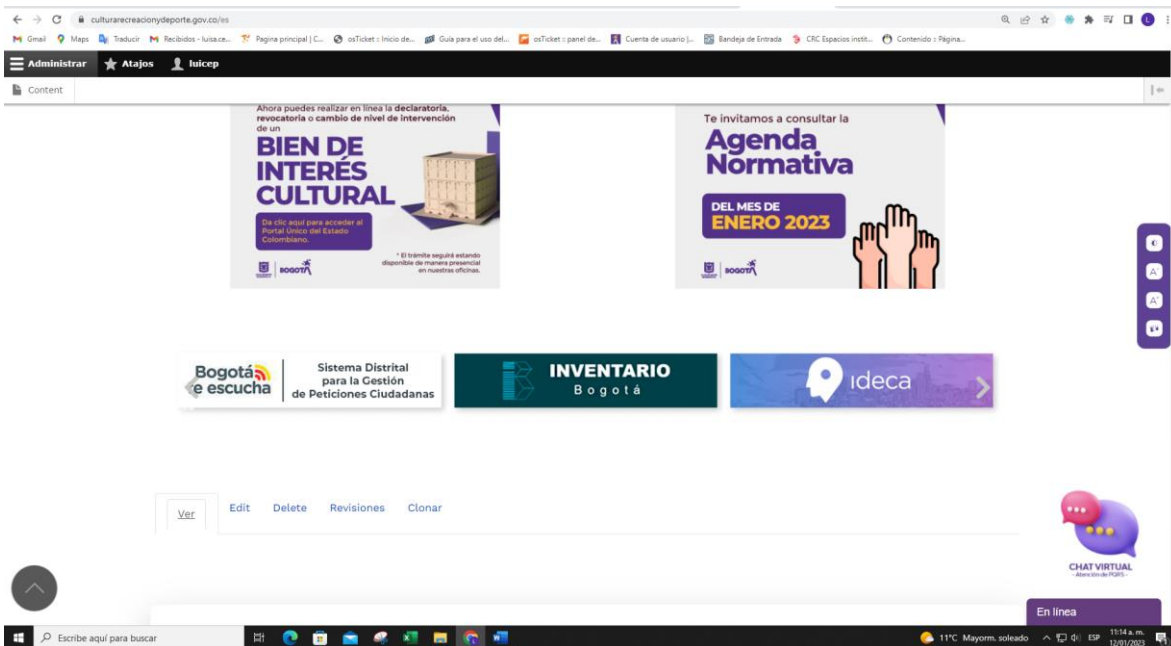
Se realizó seguimiento al cronograma establecido por el proceso de relación con la ciudadanía, evidenciando en el seguimiento el cumplimiento las metas propuestas en los siguientes aspectos:

- La actualización y divulgación del Manual de Servicio a la Ciudadanía según radicado Orfeo 20227000103563
- Revisión y diagnóstico para la viabilidad de creación de la oficina de relacionamiento con la ciudadanía según radicado 20227000235823 publicados la página web y la intranet



- Creación y divulgación del manual de atención de PQRSD

Se dispuso de una cuenta tipo CHATBOT la cual se implementó como Chat Institucional.



Con lo anterior se confirma que la SCR D ha cumplido con los lineamientos establecidos en materia de servicio a la ciudadanía mediante el Decreto Distrital 487 de 2019.

En los planes de mejoramiento se tiene en cuenta el Modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio diseñado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. c.

## 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 verifica que durante el 2022 se confirmó que se contara con los recursos necesarios y el talento humano suficiente e idóneo para la ejecución de las políticas de servicio a la ciudadanía,

ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: FR-06-PR-MEJ-01	 Al contestar, por favor cite el radicado: No. <b>*20227000187243*</b> Fecha: 20-05-2022
	VERSIÓN: 04	
	FECHA: 18/07/2014	

Actividades	Talento humano asignado	Observaciones
Informes y reportes Oficina Asesora de Planeación	Profesional (Germán Gil)	Apoya contratista (Luz Amparo)
Planes de mejoramiento	Profesional (Germán Gil)	Apoya contratista (Luz Amparo)
Adelantar actividades de <b>FURAG, PAAC, IDSC, MIPG</b> y Decreto 847 de 2019.	Equipo RC	Realiza seguimiento, revisa, orienta, apoya contratista (Luz A.)
Ajustes de documentos del proceso y de la política distrital	1 contratista (Adrián)	Revisa contratista (Luz Amparo)

Una vez realizada la revisión de las actividades desarrolladas por el equipo que atiende a la ciudadanía en primer y segundo nivel, la Directora de Gestión Corporativa y la Coordinadora de Talento Humano manifiestan que, con el fortalecimiento del equipo realizado a principio del año, se ha logrado cubrir la atención por los canales dispuestos y las diversas actividades estratégicas del proceso.

Por lo anterior, se concluye que el talento humano dispuesto es suficiente para cubrir la atención en la entidad.

COMPROMISO	RESPONSABLE	PLAZO (Si aplica)
NA	NA	NA

Documento 20227000187243 firmado electrónicamente por:

**Yamile Borja Martínez**, Directora Gestión Corporativa, Dirección Gestión Corporativa, Fecha firma: 24-05-2022 12:41:01

**Luz Amparo Macías Quintana**, CONTRATISTA, Dirección Gestión Corporativa, Fecha firma: 24-05-2022 07:59:55

**Deira Galindo**, Contratista, Dirección Gestión Corporativa, Fecha firma: 24-05-2022 08:27:25

Se realizó un diagnóstico para establecer la viabilidad de creación de la **Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía**, el cual se encuentra asociado al siguiente radicado: 20227000235823. En dicho informe se concluyó lo siguiente:

- La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte no cuenta con una dependencia única de relación, estado - ciudadano, no obstante, la función de atención a la ciudadanía está en cabeza de la Dirección de Gestión Corporativa, mediante el proceso de Relación con la Ciudadanía.
- La creación de una única dependencia no es posible en el corto y mediano plazo, por cuanto se requiere la modificación de la estructura administrativa, contar con capacidades financieras, técnicas, tecnológicas y de talento humano, las cuales deben ser aprobadas por las instancias distritales correspondientes.
- Se debe esperar los lineamientos de la Alcaldía Mayor de Bogotá, relacionados con la creación de las dependencias en las entidades distritales.

### **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 servicio a la ciudadanía, 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 2022 se encontraban las siguientes actividades asociadas a la política, las cuales se ejecutaron según lo planeado.

- Realizar seguimiento a la Satisfacción de los Grupos de valor frente a los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos, lo cual se realizó mediante la encuesta de satisfacción.  
(<https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/atencion-y-servicios-la-ciudadanía>)
- Se elaboró y publicó el Portafolio de servicios de la entidad (<https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/atencion-y-servicios-la-ciudadanía>)
- El PBX se encuentra en revisión para proceder con los ajustes que permitan que su utilización sea más intuitiva e inclusiva.
- Operadores que conocen y hacen uso de herramientas como el Centro de Relevos o Sistema de Interpretación-SIEL en línea para la atención de personas con discapacidad auditiva."

- Ajustar el procedimiento de gestión de PQRS, incluyendo lo relacionado con traducir la información pública que solicita un grupo étnico
- Elaborar portafolio de servicios de la SCR D (se encuentra publicado en <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/atencion-y-servicios-la-ciudadanía>)
- Constituir formalmente una dependencia o grupo de trabajo para la relación Estado - Ciudadano (R32). Está en revisión según radicado 20227000235823, se estableció que en el momento no era viable su creación.

#### **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.

En conjunto con el área encargada de relacionamiento con la ciudadanía, se actualiza la página web de manera permanente.

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.

#### **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 2022 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**





SECRETARÍA DE  
**CULTURA, RECREACIÓN  
Y DEPORTE**

Capacitación

Conoce todo sobre el manejo de

# PQRS

Ingresar aquí

Hora : 9:00 a.m.  
Fecha : 1 de febrero  
Conéctate por : Google Meet

CULTNET 3.0

CLASIFICADOS CERRAR SESIÓN

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

Inicio / En la SCRD se desarrolló la capacitación "Comunicación libre de sexismo"

Ver Editar Índice Conceder

Clonar contenido

## En la SCRD se desarrolló la capacitación "Comunicación libre de sexismo"



El 07 de julio de 2022, en el marco del **Plan Institucional de Capacitación 2022** se realizó la capacitación virtual "**Comunicación libre de sexismo**".

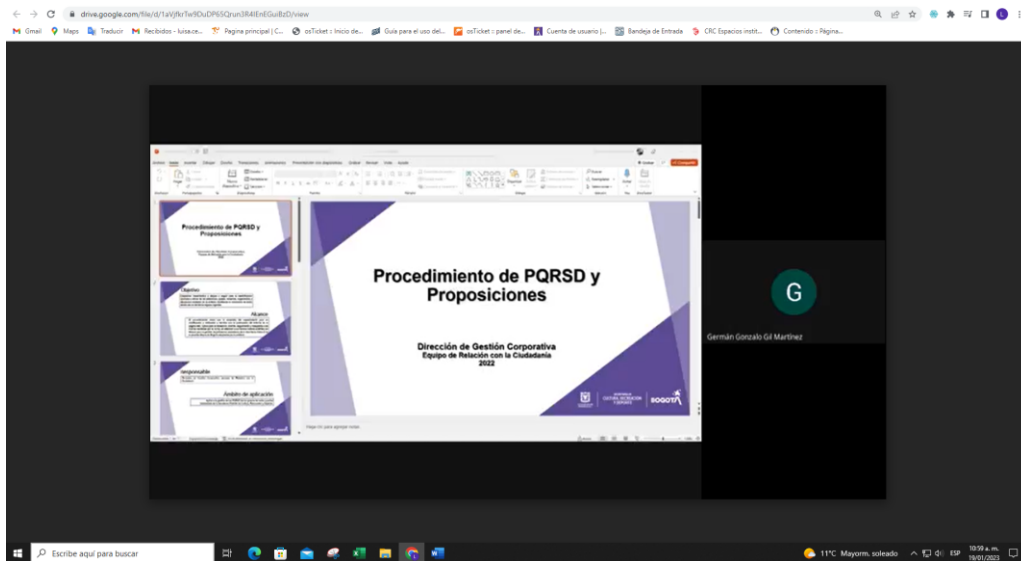
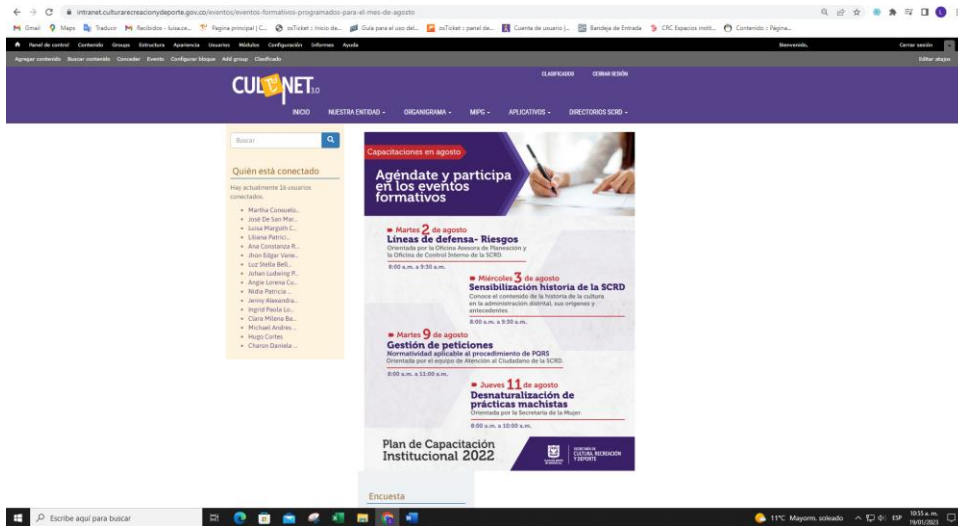
El evento formativo fue dirigido por Andrea Romero, economista y Máster en Administración Pública, profesional de la Secretaría de la Mujer con experiencia en política pública, análisis de diagnósticos poblacionales o sectoriales, manejo de información estadística, proyectos de inversión pública, metodología para el desarrollo de proyectos investigativos, implementación y seguimiento de indicadores, entre otros.

### Taller: Uso y revisión de aplicativos para la gestión de PQRS

Información Interna SCRD <infoscrd@scrd.gov.co> para Todos | lun, 26 sept, 17:34 (hace 15 horas)



SECRETARÍA DE  
**CULTURA, RECREACIÓN  
Y DEPORTE**



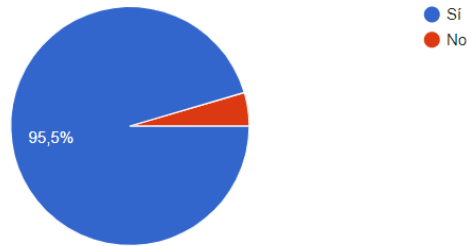
- **Resultada encuesta de satisfacción**

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd0SHnrisQ-0zilwIY37Ve1pC5MQ\\_rIQLUT1iU0F1hHtgoRug/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd0SHnrisQ-0zilwIY37Ve1pC5MQ_rIQLUT1iU0F1hHtgoRug/viewform)

Hasta la fecha, 1647 personas han evaluado el servicio, encontrando que el 95% de las personas sí recomendarían el servicio de la SCR D.

¿Recomendaría los servicios de la SCR D?

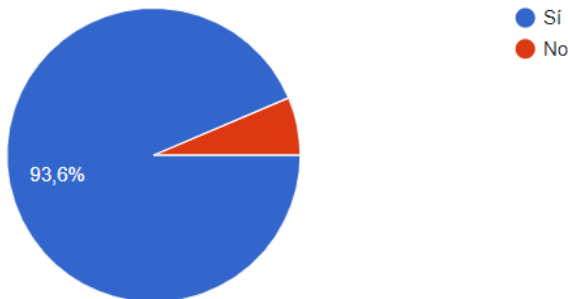
1.614 respuestas



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?

1.629 respuestas



### 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 [202270000500100001E](#)



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

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

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

- Se realiza validación del informe de peticiones incorporadas en la matriz de registro y control para evidenciar novedades. Y 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.**

### **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 reuniones con la Dirección Corporativa, con el fin de proponer una sensibilización sobre lenguaje incluyente, así mismo se realizó una campaña interna con el fin de fortalecer los lineamientos de lenguaje incluyente adoptados en el manual de comunicaciones de la SCRCD.

Desde comunicaciones se generaron diferentes campañas de divulgación para sensibilizar sobre el valor de la experiencia cuando se usa lenguaje incluyente y enfoque transversal de género.

- Links de interés
- COPASST
  - Comité de Convivencia Laboral - CCL
  - Atención al ciudadano
  - Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC
  - Equipo de brigadistas
  - Plan anticorrupción
  - Plan anual de adquisiciones
  - Sindicato - Sintracultur
  - Información de interés Covid 19

Inicio / Capacitación - Transversalización del enfoque de género en Bogotá

Ver Editar Índice Conceder

Clonar contenido

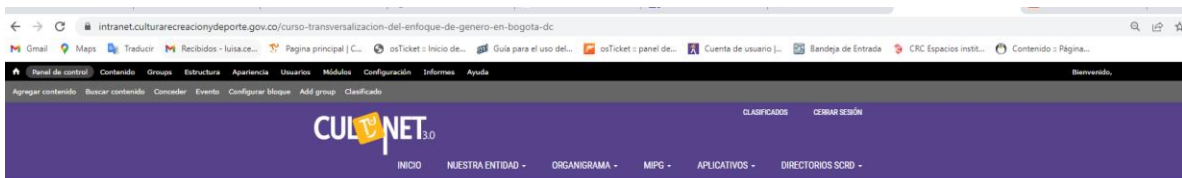
## Capacitación - Transversalización del enfoque de género en Bogotá



Fecha:  
Jueves, 2 Junio 2022 - De 8:00am hasta 10:00am  
Lugar:  
Virtual

Entra al siguiente enlace Meet: <https://meet.google.com/ccy-phyo-pqy>

[https://drive.google.com/file/d/180n3lf4fkQFKEIZsPNWrzJE2hJWY\\_1r1/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/180n3lf4fkQFKEIZsPNWrzJE2hJWY_1r1/view?usp=sharing)



- 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

Inicio / Curso "Transversalización del enfoque de género en Bogotá D.C"

Ver Editar Índice Conceder

Clonar contenido

## Curso "Transversalización del enfoque de género en Bogotá D.C"



La Secretaría de la Mujer te invita al curso virtual "Transversalización del enfoque de género en Bogotá D.C. y conceptos básicos del trazador presupuestal de igualdad y equidad de género".

Ten en cuenta que la inscripción es una obligación a participar de las actividades y a finalizar dicho curso.

Después de que hagas tu inscripción, te agradecemos enviar la confirmación de la misma al correo: [recursos.humanos@scrd.gov.co](mailto:recursos.humanos@scrd.gov.co). Al finalizar el curso, envía el certificado de culminación tan pronto lo recibas al mismo correo.

Enlace para la inscripción y desarrollo de curso: <http://capacitaciones.sdmujer.gov.co/login/index.php>

**¡Adquirir conocimientos y desarrollar habilidades genera mejores resultados!**  
Tipo de noticia:  
Información Distrital

Enviado por *Luisa Margoth C.*, el Mar, 10/11/2022 - 13:09

- 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
- Oficina de Tecnologías de la Información

Ver Editar Índice Conceder

Clonar contenido

### Cápsula N°1: ¿Qué es el enfoque género y diferencial?



Tipo de noticia:  
Información Institucional

Enviado por Luisa Margoth C., el Mar, 10/11/2022 - 17:45

- 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
- Oficina de Tecnologías de la Información
- Organigrama anterior

Ver Editar Índice Conceder

Clonar contenido

### Cápsula N°2: ¿Cómo puedo aplicar el enfoque de género y diferencial?



Tipo de noticia:  
Información Institucional

Enviado por Luisa Margoth C., el Mar, 10/18/2022 - 10:44

Encuesta



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

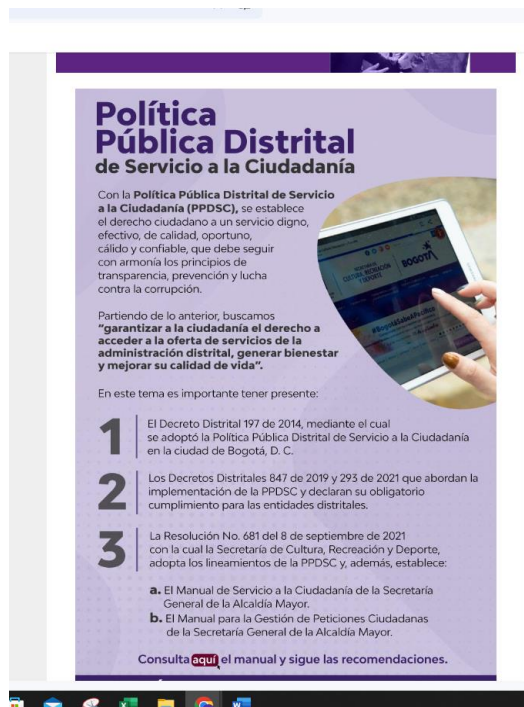
### Acciones y resultados

La Oficina de Atención a la Ciudadanía y la Oficina Asesora de Comunicaciones programaron capacitaciones de refuerzo para toda la comunidad institucional

Taller: Uso y revisión de aplicativos para la gestión de PQRS

Información Interna SCRD <infoscrd@scrd.gov.co> para Todos

lun, 26 sept, 17:34 (hace 15 horas)





**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

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](mailto:defensoria.ciudadano@scrd.gov.co) y en caso de encontrar algún requerimiento el mismo es gestionado hasta el cierre a satisfacción.

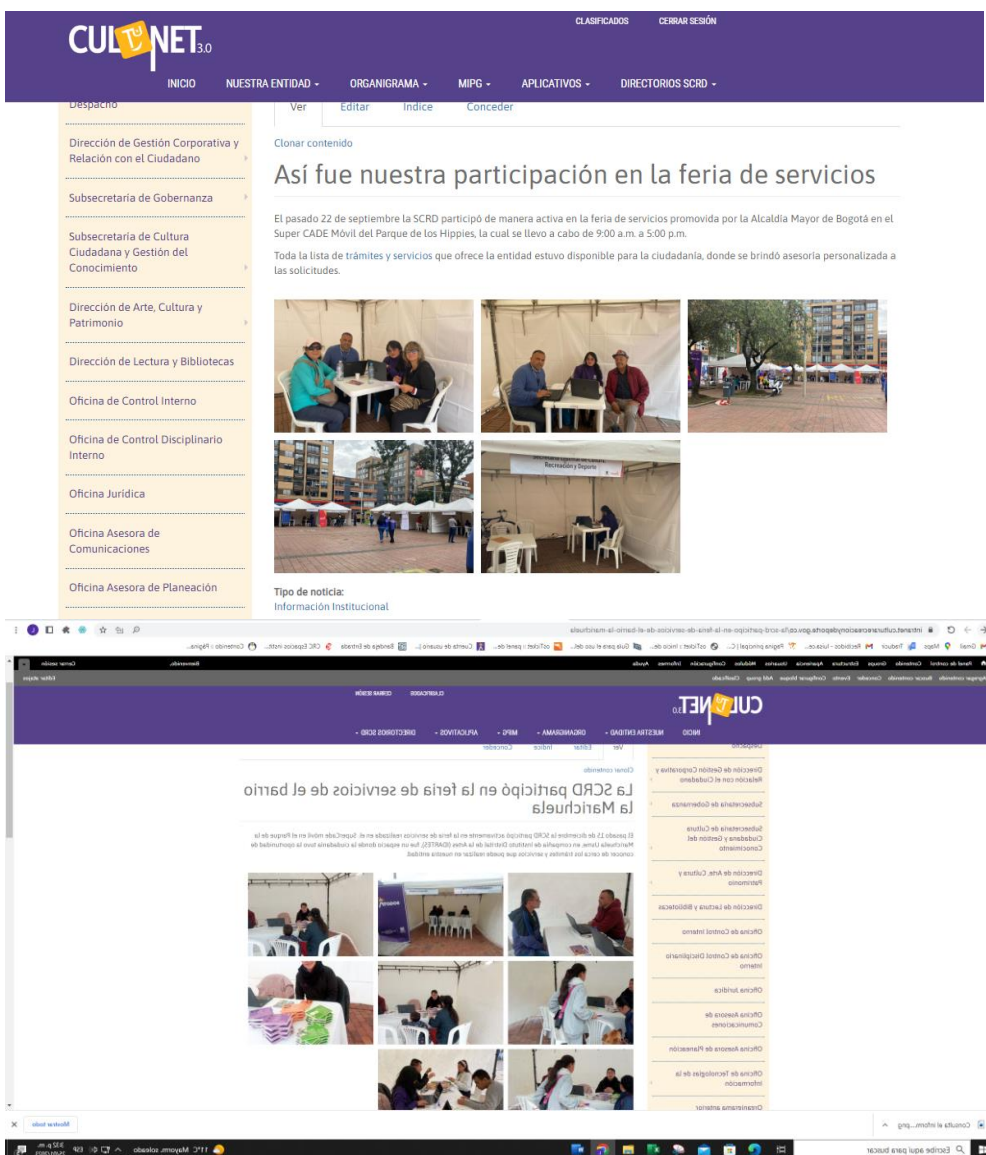
Se continúa trabajando en conjunto con la Oficina de Atención al Ciudadano y la Oficina de Tecnologías de la Información en busca de entregar respuestas coherentes, unificadas y oportunas a la ciudadanía.

**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

En el comité general se abordaron los diferentes temas desarrollados, como los son: Procesos de formación, revisión de encuestas de satisfacción, trámites en línea, entre otros.

Se apoya la participación de la SCRD en las diferentes ferias de servicios realizadas durante el año.

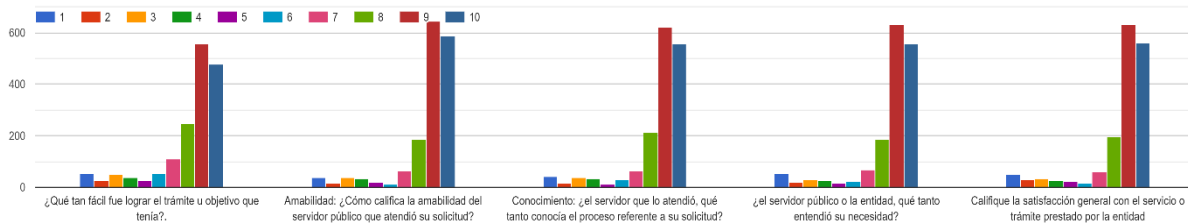


The screenshot shows the website interface with a purple header containing the 'CULTUNET 3.0' logo and navigation links like 'INICIO', 'NUESTRA ENTIDAD', 'ORGANIGRAMA', 'MIPG', 'APLICATIVOS', and 'DIRECTORIOS SCR D'. The main content area features a news article titled 'Así fue nuestra participación en la feria de servicios'. The article text states that on September 22, the SCR D participated actively in a service fair promoted by the Mayor of Bogotá at the Super CADE Móvil del Parque de los Hippies, from 9:00 a.m. to 5:00 p.m. It mentions that a list of services and procedures was available for citizens, with personalized advice provided. Below the text are several photographs showing staff members interacting with citizens at the fair. A sidebar on the left lists various departments such as 'Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano', 'Subsecretaría de Gobernanza', and 'Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio'. The bottom of the page shows a navigation menu and a footer with contact information.

## 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

Se evidencia que en general la SCR D presta un buen servicio, lo cual se ve reflejado en los resultados de la encuesta de satisfacción. Los resultados de dicha encuesta son insumos para la generación de planes de acción.



Los resultados de la encuesta muestran una alta calificación (9 y 10) en los aspectos relacionados con la facilidad de adelantar el trámite, el conocimiento del servidor(a) que los atendió, así como su amabilidad y entendimiento de lo solicitado

**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

Etiquetas de fila	Presencial Correspondencia	Presencial - Punto de atención	Telefónico - Punto de Atención	Virtual - Bogotá te Escucha	Virtual – Email	Total general
Consulta				4	1	5
Denuncia por Actos de Corrupción				2	2	4
Derecho de Petición Interés General	10	1	1	37	90	139
Derecho de Petición Interés Particular	29	3		156	446	634
Felicitación				8	2	10
Informativo	10			39	296	345
Queja	2			4	7	13
Reclamo	2			13	35	50
Solicitud de Información General	7			291	473	771
Solicitud de Acceso a Información Pública	1			13	25	39
Solicitud Prioritaria	6			1	171	178
Sugerencia				2	7	9
<b>Total general</b>	<b>67</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>570</b>	<b>1555</b>	<b>2197</b>

- El comportamiento del ingreso de requerimientos para el segundo semestre fue un total de 2197 requerimientos.

Mes	Total
Jun	294
Jul	233
Ago	317
Sep	453
Oct	278
Nov	316
Dic	306
<b>Total general</b>	<b>2197</b>

- **Temas frecuentes**

Para el periodo analizado, los temas más recurrentes son sobre las convocatorias de la entidad, así como del Programa Distrital de Estímulos y el Programa de Apoyos Concertados, seguido de arte, cultura y patrimonio tales como solicitudes de información y derechos de petición de interés particular.

### Conclusiones y recomendaciones.

Canal	Cantidad
Presencial – Correspondencia	67
Presencial - Punto de atención	4
Telefónico - Punto de Atención	1
Virtual - Bogotá te Escucha	570
Virtual – Email	1555
<b>Total general</b>	<b>2197</b>

- Se evidencia que el canal de comunicación más usado por la ciudadanía es el correo 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.

- Se evidencia que durante el periodo ingresaron 13 quejas y 10 felicitaciones, al comparar con el periodo anterior las quejas disminuyeron en un 50%

#### **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**

En el proceso de atención a la ciudadanía, junto con la Oficina Asesora de Comunicaciones, se adelantaron diferentes campañas en pro de garantizar los derechos de la ciudadanía, así mismo se actualiza constantemente los canales de atención e información de interés en la página web.



Realización de divulgación en redes sociales



SECRETARÍA DE  
**CULTURA, RECREACIÓN  
Y DEPORTE**

Cultura en Bogotá  
Publicado por Leandro Arenas · 17 de julio a las 13:04 ·

¿Necesitas asistencia para resolver tus inquietudes?  
Ya estamos disponibles en el chat de <https://culturarecreacionydeporte.gov.co>  
Encuétranos de lunes a viernes entre 7 a.m. y 4:30 p.m.

**Estamos disponibles en el  
Chat**

**Ingresa a [culturarecreacionydeporte.gov.co](https://culturarecreacionydeporte.gov.co)**  
Atención a PQRS. Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

## Capacitación a la comunidad institucional

Participa en los  
**talleres  
presenciales  
del INCI**  
Instituto Nacional para Ciegos

**Martes  
20  
de diciembre** Taller de interacción de personas  
con discapacidad  
9:00 a.m. a 11:00 a.m.

**Miércoles  
21  
de diciembre** Taller de Braille  
9:00 a.m. a 11:00 a.m.

Lugar: Auditorio de la SCRD



De igual manera, se capacitó a las personas que están de cara a la ciudadanía para que entreguen información oportuna evitando la tramitología.

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:

Se llevaron a cabo diferentes jornadas de capacitación.

Se realizaron diferentes capacitaciones para la comunidad institucional

Participa en la capacitación

### Consecuencias legales sobre actos de corrupción

- \* Principios y normas
- \* Faltas y sanciones disciplinarias
- \* Sujetos disciplinarios

**MARTES 29**  
de noviembre

Google Meet  
8:00 a.m. - 9:00 a.m.

**No aceptes ni normalices la corrupción**

Al solicitar o aceptar cualquier tipo de regalos, dádivas, o beneficios similares, estas incurriendo en faltas y sanciones disciplinarias que pueden ocasionar pérdida del empleo, multas y sanciones penales.

 SECRETARÍA DE  
CULTURA, RECREACIÓN  
Y DEPORTE

Participa en los talleres presenciales del INCI

Instituto Nacional para Ciegos

 INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS

**Martes 20**  
de diciembre

**Taller de interacción de personas con discapacidad**  
9:00 a.m. a 11:00 a.m.

**Miércoles 21**  
de diciembre

**Taller de Braille**  
9:00 a.m. a 11:00 a.m.

Lugar: Auditorio de la SCR D

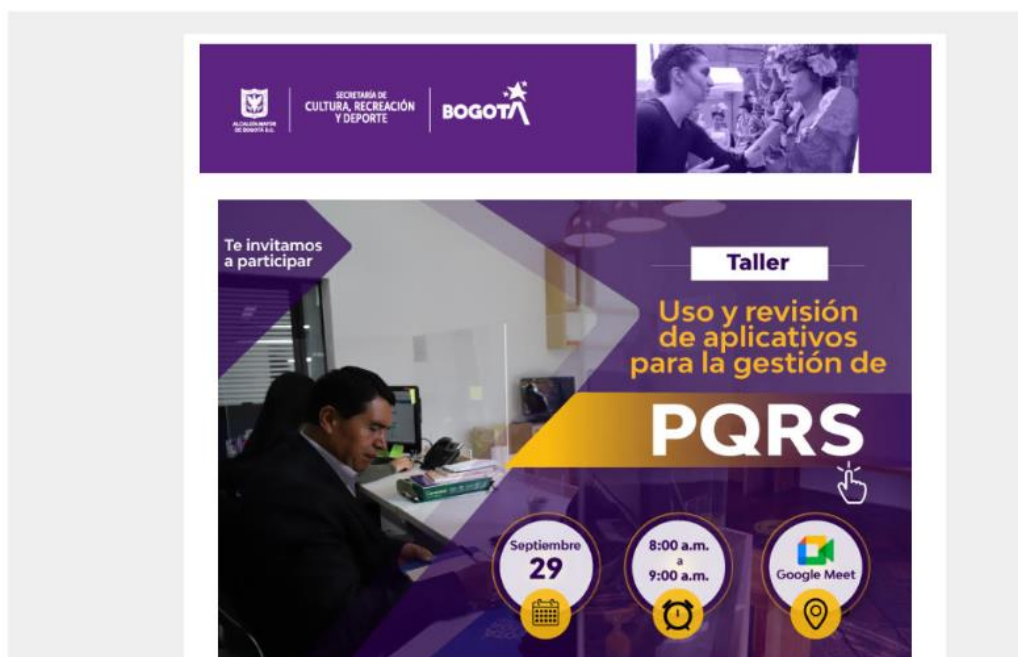


Taller: Uso y revisión de aplicativos para la gestión de PQRS



Información Interna SCRD <infoscrd@scrd.gov.co>  
para Todos

Jun, 26 sept, 17:34 (hace 15 horas)



#### **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.

#### **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**

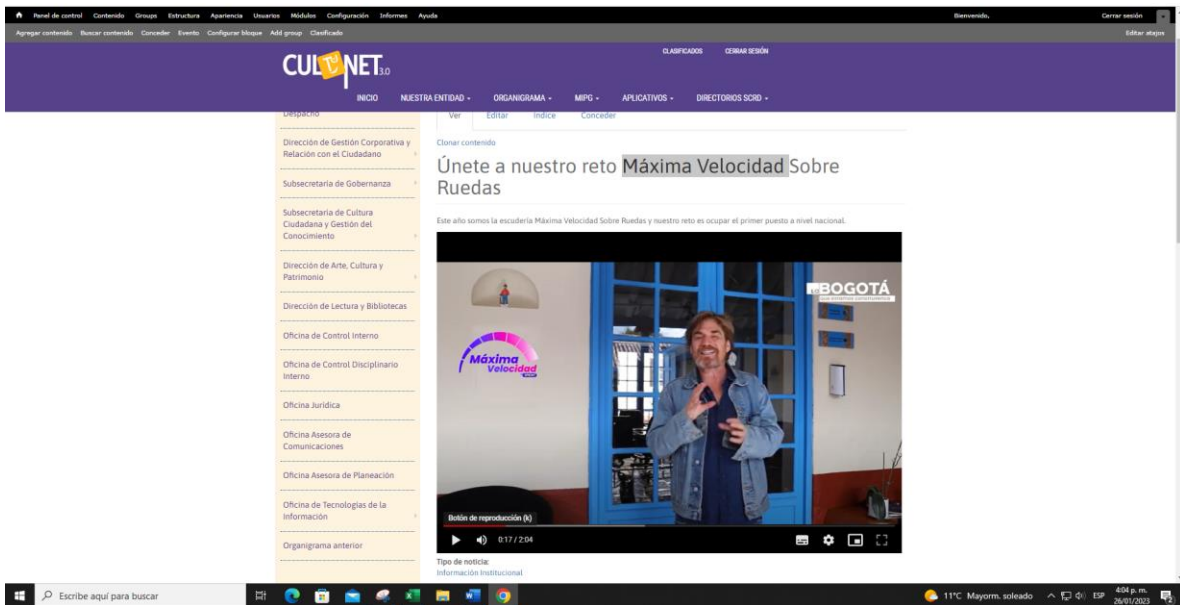
Se actualizaron y virtualizaron el 100% de los trámites y servicios programados, mediante la creación de los formularios para cada uno, los cuales se pusieron a disposición de los usuarios a través de la página web de la SCRD

<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 apoyó la participación de la SCR D en Máxima Velocidad, un programa que promueve el uso de las tecnologías para hacer los procesos, trámites y servicios más eficientes: Con la participación en este proyecto se desarrollaron capacitaciones en diferentes temas tecnológicos e implementación de campañas de divulgación. La SCR D ocupó el primer lugar en su categoría.



#### **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>

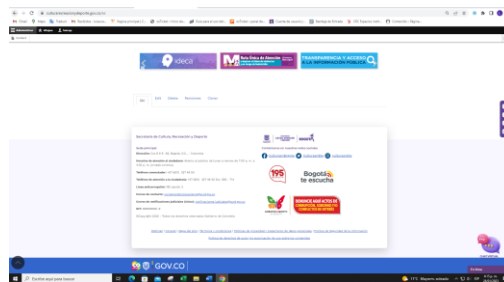


#### **4.7. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las entidades y organismos distritales.**

##### **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 parmente disposición para apoyar y tramitar las solicitudes ciudadanas y demás procesos asociados que lo requieran

## **5. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES**

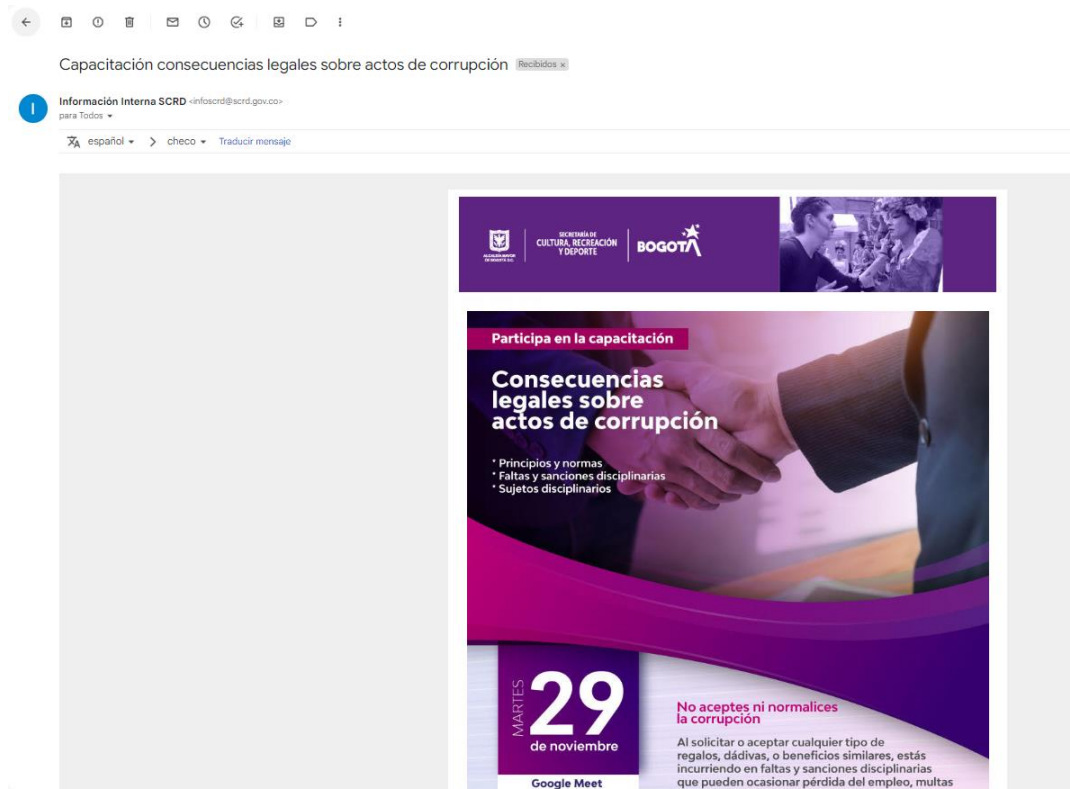
- La defensoría ciudadana trabaja para que en la SCRCD se cumpla con las normas dispuestas para garantizar los derechos y el buen servicio a la ciudadanía.
- Se promueven campañas de divulgación para sensibilizar en diferentes temas que permitan prestar un mejor servicio, como son: Transversalización del enfoque de género, lenguaje incluyente, y accesibilidad para personas en condición de discapacidad que requieren conocer los canales de atención, trámites y servicios de la entidad.
- Generación de contenidos accesibles.

## 6. INFORME ANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS IMPLEMENTADAS POR LA ENTIDAD

### Capacitación y formación

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

La SCRД permanentemente realiza refuerzo en temas como valores del código de integridad para garantizar un trato digno a la ciudadanía.



Capacitación consecuencias legales sobre actos de corrupción Recibidos x

Información Interna SCRД <infoscrd@scrд.gov.co>  
para Todos ▾

español ▾ > checo ▾ Traducir mensaje

**Participa en la capacitación**

**Consecuencias legales sobre actos de corrupción**

- \* Principios y normas
- \* Faltas y sanciones disciplinarias
- \* Sujetos disciplinarios

**MARTES 29 de noviembre**

**No aceptes ni normalices la corrupción**

Al solicitar o aceptar cualquier tipo de regalos, dádivas, o beneficios similares, estás incurriendo en faltas y sanciones disciplinarias que pueden ocasionar pérdida del empleo, multas

Google Meet

**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

Inicio / Consolidando las competencias de los Gestores de Integridad

Ver Editar Índice Conceder

Clonar contenido

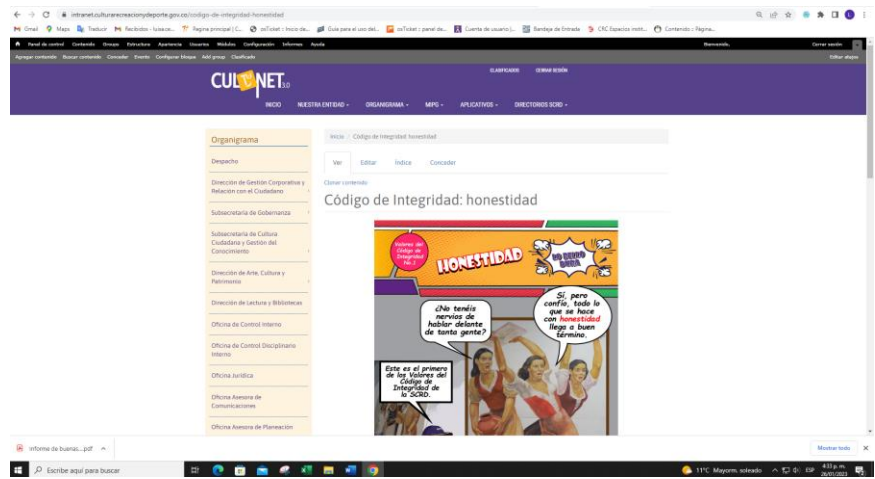
## Consolidando las competencias de los Gestores de Integridad



En el marco del **"Plan de Integridad"** y del **"Plan Institucional de Capacitación"** el 18 de agosto de 2022, se desarrolló la **capacitación presencial "Habilidades y Herramientas de la Comunicación"** para Gestores de Integridad, con el fin de "consolidar y/o desarrollar competencias blandas en el rol".

**Oscar López**, psicólogo especialista en administración de empresas, certificado como coach profesional, fue el encargado de dirigir la actividad formativa. Oscar es proveedor de Compensar.

Recordemos que el rol de los **Gestores de Integridad** es "Liderar la sensibilización y motivación para el arraigo de la cultura ética y de servicio en las prácticas cotidianas de la administración distrital y gestionar, promover e inspirar el cambio y transmitir en su área, información verídica, clara, oportuna y coherente, de acuerdo con los lineamientos de la Dirección de Gestión Corporativa".



The screenshot shows the website interface with the article title "Código de Integridad: honestidad". Below the title is a comic strip illustration with the following text:

**HONESTIDAD**

¿No tendría nervios de hablar delante de tanta gente?

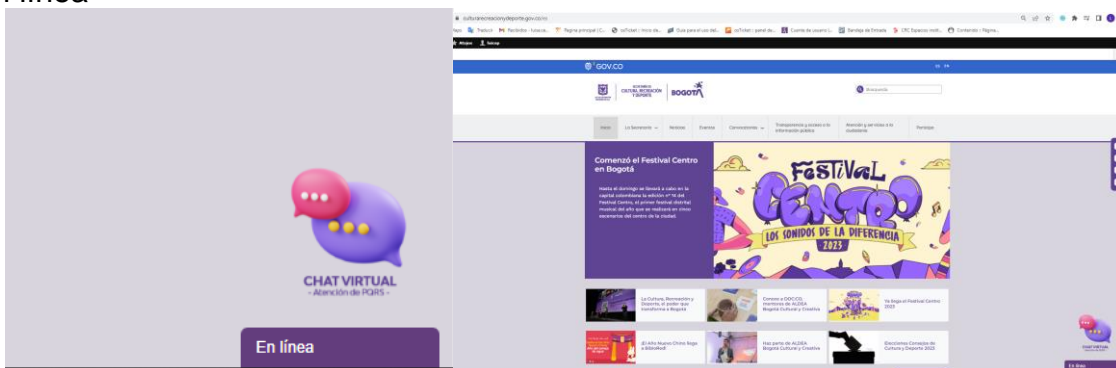
Este es el primero de los valores del Código de Integridad de la SCD.

Si, pero confía, todo lo que se hace con honestidad llega a buen término.



## 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.



Clonar contenido

## La SCR D participó en la feria de servicios de el barrio la Marichuela

El pasado 15 de diciembre la SCR D participó activamente en la feria de servicios realizada en el SuperCade móvil en el Parque de la Marichuela Usme, en compañía de Instituto Distrital de la Artes (IDARTES), fue un espacio donde la ciudadanía tuvo la oportunidad de conocer de cerca los trámites y servicios que puede realizar en nuestra entidad.



**-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>

### Atención y servicios a la ciudadanía

Mecanismos de atención y orientación a la ciudadanía ▼

---

Trámites y Servicios ▲



Trámites y servicios en línea

- [Portafolio de trámites y servicios](#)
- **Encuestas de satisfacción**
  - [Encuesta de satisfacción de trámites y servicios](#)
  - [Informes de encuesta de satisfacción diciembre de 2021](#)
  - [Informe de resultados encuesta de satisfacción I semestre de 2022](#)
  - [Informe de resultados encuesta de satisfacción II semestre de 2022](#)

Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) ▼

## La SCRД recibió un reconocimiento a nivel distrital por la gestión en atención al ciudadano, lo cual evidencia el compromiso



The screenshot shows the CULNET 3.0 website interface. The top navigation bar includes 'INICIO', 'NUESTRA ENTIDAD', 'ORGANIGRAMA', 'MIPG', 'APLICATIVOS', and 'DIRECTORIOS SCRД'. The main content area features a news article titled 'Premio Índice Distrital de Servicio al Ciudadano'. The article includes a large photo of the award ceremony and a text block explaining that the District Veeduría evaluated the quality of citizen service, with the SCRД family achieving a 5th place among 15 entities. A sidebar on the left contains an 'Organigrama' menu with various departmental options.

## Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

### Acciones y resultados

Se viene participando en los nodos sectoriales e intersectoriales, donde se fijan lineamientos y se establecen compromisos para el buen desarrollo de la atención a la ciudadanía, resaltando que se continúa trabajando en fortalecer las comunicaciones a través de las redes sociales.

Cordialmente,  
**Carolina Ruiz Caicedo**  
Defensora de la Ciudadanía



Radicado: **20231200016161**

Fecha **30-01-2023 08:23**

**Documento firmado electrónicamente por:**

**LUISA MARGOTH CEPEDA CAÑÓN**, Profesional Especializado, Oficina Asesora de Comunicaciones, Fecha de Firma: 30-01-2023 08:18:59

**Carolina Ruiz Caicedo**, Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina Asesora de Comunicaciones, Fecha de Firma: 30-01-2023 08:23:28

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



da08ed1c0291aa3095b6a84c9de0d98ca4f5e7b7ce393f147ba58274ea3e37b0

