

Entidad

Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte



Vigencia

Año 2024 Semestre 1



REPORTE

Año 2024 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

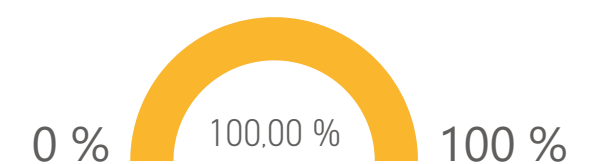
Función 1: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 1

Avances



Lineamiento 1: Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

Lineamiento 1



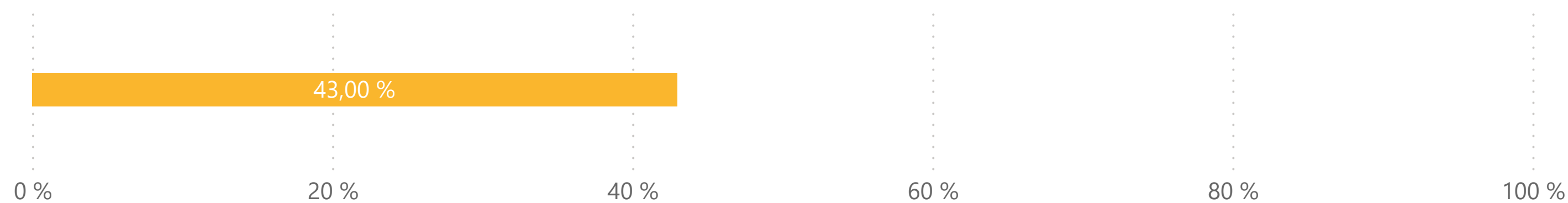
Observaciones Función 1 Lineamiento 1

La secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte viene dando cumplimiento a los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema, la Entidad presenta un porcentaje de cumplimiento del 100% acumulado en el primer semestre de la vigencia 2024, se observa que los colaboradores al frente de la actividad realizan El seguimiento diario a las respuestas, además del envío de alertas preventivas como estrategia para el fortalecimiento de la cultura de respuesta oportuna en la Entidad. es de resaltar que la entidad viene adelantando la Automatización de los procesos del área, con lo que se facilita el seguimiento a las peticiones y la operación a través de los distintos canales de atención.

Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

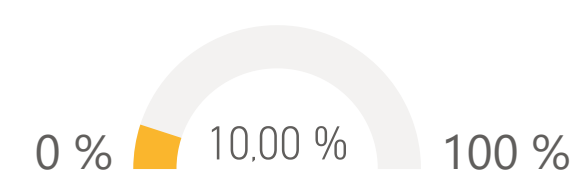
Función 1: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 1

Avances



Lineamiento 2: En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, en atención a la actualización del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, inició el proceso de socialización en el Comité de Desempeño Institucional. Posteriormente, creó la mesa técnica de relacionamiento con la ciudadanía y ha comenzado a dar lineamientos para lograr la articulación de las políticas institucionales.

Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

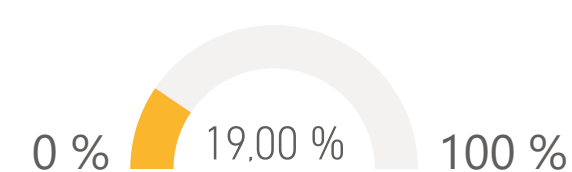
Función 1: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 1

Avances



Lineamiento 3: Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 3



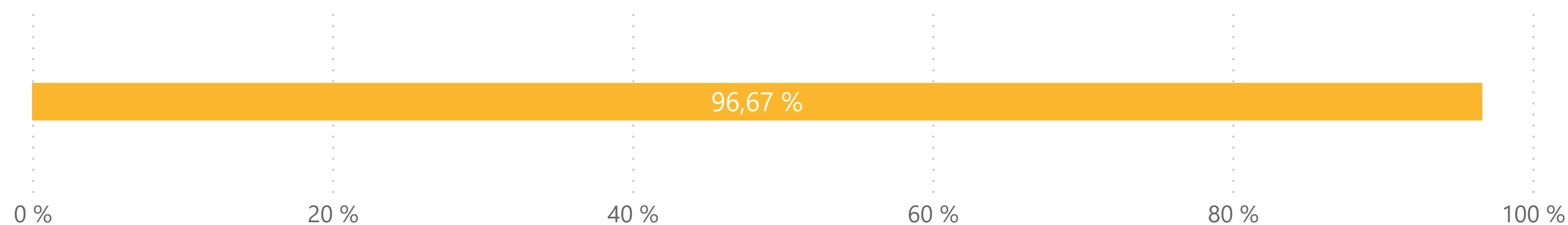
Observaciones Función 1 Lineamiento 3

En la actualidad, se cuenta con un equipo de colaboradores que apoyan en el cumplimiento de la meta, enmarcado en dos operativos y tres profesionales. Asimismo, para esta vigencia, se incorporó un recurso adicional que busca la automatización de los procesos del área.

Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

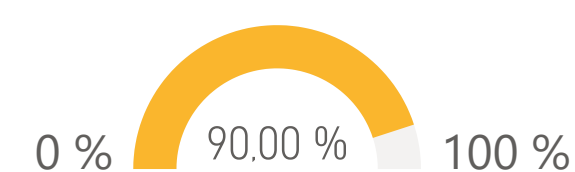
Función 2: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 2

Avances



Lineamiento 1: Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 1



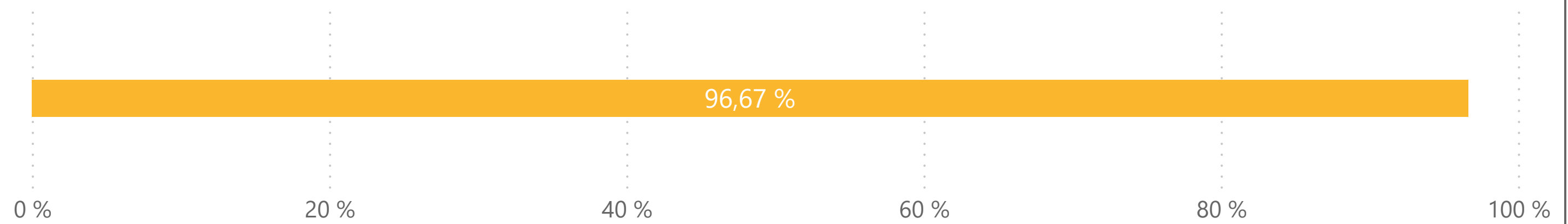
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

La entidad está fortaleciendo las capacidades de los grupos de apoyo y terceros asociados, como el personal de cafetería y vigilancia, para que puedan identificar el portafolio de servicios, comprender la importancia del buen trato, y manejar un lenguaje claro. Se ha trabajado en la elaboración de oficios tipo, los cuales ya fueron aprobados por la Veeduría Distrital. Además, la entidad está convocando a todos los funcionarios a participar en estos espacios, con el objetivo de eliminar las barreras que generan discriminación y ofrecer un entorno en el que todos puedan relacionarse sin limitaciones que afecten el acceso a la información, la realización de trámites, o el acceso a servicios, especialmente para personas con discapacidad, en situación de vulnerabilidad, o en cualquier otra situación de discriminación, ya sea por raza, etnia, condición o género. Se enfatiza la importancia de utilizar un lenguaje claro para lograr una comunicación asertiva, lo que implica simplicidad en el uso de palabras y vocabulario que permita a la ciudadanía comprender el mensaje sin afectar su intención. Esto tiene como propósito evitar reprocesos, ya que las personas no necesitarán pedir aclaraciones o ampliaciones sobre la información recibida. sin embargo es importante revisar que estas acciones a pesar de que son muy importantes, se vayan articulando con el quehacer diario de la entidad y lograr una articulación con todos los procesos de la entidad,

Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

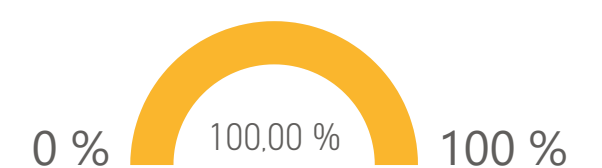
Función 2: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 2

Avances



Lineamiento 2: Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

La entidad implementó un programa semestral orientado a la prevención de prácticas relacionadas con el soborno y la corrupción. Este programa incluye una campaña informativa que se divulga ampliamente a través de diferentes canales, con el objetivo de sensibilizar a todos los miembros de la organización sobre la importancia de mantener una conducta ética y transparente. Asimismo, con el fin de garantizar que la ciudadanía conozca y utilice los canales de denuncia disponibles para reportar posibles actos de corrupción, se ha habilitado un botón en la página web oficial de la entidad, que permite a los ciudadanos reportar de manera confidencial cualquier irregularidad. Además, se habilitó una línea directa a través del PBX de la entidad, que permite la comunicación con la jefatura de Control Disciplinario, quien está disponible para recibir y atender estos requerimientos.

Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

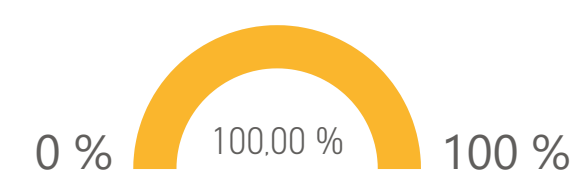
Función 2: decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2

Avances



Lineamiento 3: Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento3

La entidad realiza alertas preventivas con el fin de evitar el vencimiento de los derechos de petición. Asimismo, lleva a cabo capacitaciones permanentes sobre la gestión de peticiones, el seguimiento y el uso correcto del sistema "Bogotá Te Escucha", dirigidas a los y las gestores de peticiones. Sin embargo, es importante resaltar que se ha observado que el cierre de las peticiones está a cargo del administrador del sistema y no de los líderes de proceso, lo que, a juicio del defensor, representa un riesgo de responsabilidad, ya que dicha responsabilidad recae en un solo funcionario, que si bien evita el los cierres por fuera de oportunidad, el analisis de pertinencia de la respuesta no es propio de sus competencias,

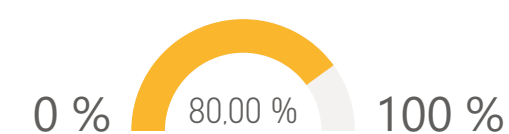
Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

FUNCIÓN 3. Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

Función 3 Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

En atención a lo establecido en la Resolución 216 de 2024, la entidad creó usuarios para los jefes de área y para el Defensor de la Ciudadanía. Sin embargo, se solicitó la creación de un usuario suplente, sin que esto implique la pérdida del rol de responsabilidad que tiene el defensor como directivo de la entidad. Esta solicitud se encuentra en proceso por parte del administrador del BTE, siguiendo las indicaciones de la Secretaría General.

Aunque la entidad garantiza la prestación del servicio a través de los canales dispuestos, es cierto que algunos de estos canales no están interconectados, lo que genera una multicanalidad que falla en alcanzar la omnicanalidad, brindando experiencias distintas en cada canal.

Por otro lado, aún no se ha articulado una política de transparencia que permita visualizar información veraz y oportuna. Si bien la entidad cuenta con un portafolio de servicios actualizado y realiza reuniones de retroalimentación con las áreas responsables de trámites y servicios para validar posibles cambios, no se ha constatado la existencia de una estrategia articulada con otras políticas que promueva la racionalización de trámites.

La entidad presenta oportunamente su rendición de cuentas, informa previamente a la ciudadanía y les garantiza su participación. En cuanto a la participación ciudadana, la entidad ofrece varios espacios que han sido recogidos a través de diferentes herramientas; sin embargo, es necesario articular todos estos espacios, así como identificar los escenarios, instancias y mecanismos de participación adecuados.

Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

Función 4: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 4

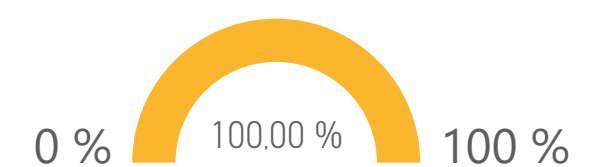
Avances



lineamiento 1: Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital.

Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Mediante la difusión de un video corporativo, la entidad dio a conocer al funcionario que ejerce la función de Defensor de la Ciudadanía, así como los derechos y deberes de la ciudadanía. Además, esta información se mantiene de forma permanente en nuestro sitio web, el cual conserva los criterios diferenciales de accesibilidad.

Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

Función 4: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 4

Avances



Lineamiento 2: Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

la entidad realiza campañas para sensibilizacion con enfoque de genero, diferencial y poblacional

Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

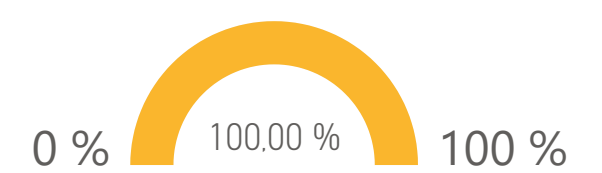
Función 4: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 4

Avances



Lineamiento 3: Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



Observaciones Función 4 Lineamiento 3

la entidad realiza campañas con las areas que presentan deficiencias en el manejo del aplicativo BTE,

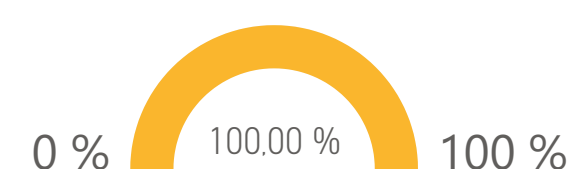
Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

Función 5: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 5



Lineamiento 1: Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

Suma de Función 5 Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

En la actualidad, la entidad cuenta con varios canales de atención. El canal presencial se encuentra en el Punto de Atención al Ciudadano, ubicado en la Carrera 8 No. 8 - 93, en el centro de Bogotá, con atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m., en jornada continua. Asimismo, contamos con nuestro canal telefónico, disponible en el número +57 (601) 327 4850, opción 2, en el mismo horario. En cuanto a los canales virtuales, ofrecemos atención a través del correo electrónico correspondencia.externa@scrd.gov.co y a través del chat en línea ubicado en la parte inferior derecha de nuestra página web: <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co>, también en horario continuo de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Además, estamos presentes en redes sociales como Facebook (CulturaenBogota), X (CulturaenBta), y YouTube (culturaenbta). Es importante fortalecer el registro de las PQRS que se reciben a través de las redes sociales, con el fin de que estas contribuyan al indicador de solicitudes recibidas. Asimismo, se debe determinar los protocolos de atención y centralización de las mismas.

Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

Función 5: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 5

Avances



Lineamiento 2: El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Simplificar los procesos en los trámites y consultas para las y los ciudadanos es cada vez más importante para la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, SCRD, por eso, ahora las y los bogotanos podrán consultar de una manera más sencilla los trámites de declaratoria, revocatoria o cambio de nivel de intervención de un bien de interés cultural del ámbito Distrital.

Para ello, la entidad a través de su Oficina de Tecnologías de la Información realizó nuevas mejoras tecnológicas con relación al trámite de declaratoria, revocatoria y/o cambio de nivel de intervención de Bienes de Interés Cultural (BIC), permitiendo que en adelante las y los usuarios puedan hacer el registro del trámite de una manera más amable y sencilla, y hacer seguimiento de este.

Otro beneficio de esta racionalización es la interoperabilidad que ahora existirá entre el aplicativo de registro y seguimiento a estos trámites y el Sistema de Gestión Documental ORFEO de la entidad. En este sentido, la interoperabilidad se debe entender como la capacidad de estos sistemas de información para intercambiar datos de forma segura y automática.

Sin duda, desde la SCRD, seguimos trabajando para brindarle a nuestra ciudadanía una mejor experiencia en los procesos de trámites y servicios.