

Estrategia de Relacionamiento con la ciudadanía 2024





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
ALCANCE	5
OBJETIVO GENERAL	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	6
MARCO NORMATIVO	7
DIAGRAMA DE LA ESTRUCTURA	8
ESTRATEGIA RELACIÓN ESTADO – CIUDADANO	8
I. FRENTE A LA POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	8
Gestión de riesgos:	8
Riesgos de gestión y Corrupción:	9
Recomendaciones para los riesgos de gestión y corrupción de las políticas del modelo de relacionamiento con la ciudadanía	12
Resultados del seguimiento y control a las PQRS	14
Oportunidad de las PQRS con resultados favorables:	14
Cumplimiento de las metas del Programa de Transparencia y Ética Pública:	15
Fortalecimiento del trámite interno a las PQRS	16
Formulación de acciones de mejora producto de las auditorías internas realizadas por la Oficina de Control Interno	16
Mejoras en los canales de atención	17
Resultados del Índice de Transparencia de Bogotá. ITB.....	18
Áreas Destacadas.....	19
II. FRENTE A LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	20
III. FRENTE A LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	22
IV. FRENTE A LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	24
Resultados de la Política de Servicio a la Ciudadanía en la Medición del Índice de Desempeño Institucional (FURAG).....	26
Diagnóstico de la Política de Servicio a la Ciudadanía	27
Estrategia de rendición de cuentas 2024	28
Conclusiones	29

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Marco normativo aplicable a la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía	7
Tabla 2 riesgos formulados en el marco del modelo de relacionamiento con la ciudadanía.....	9
Tabla 3 observaciones y recomendaciones de la 2da línea de defensa a los riesgos de gestión y corrupción	12
Tabla 4 porcentaje de cumplimiento - seguimiento a las peticiones.....	15
Tabla 5 acciones realizadas en 2024 para el fortalecimiento de la política de racionalización de trámites	20
Tabla 6 actividades programadas en el programa de transparencia y ética pública para la política de servicio a la ciudadanía.....	25

INTRODUCCIÓN

La Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía para el año 2024 está diseñada en cumplimiento del Decreto 542 de 2023, el cual establece los lineamientos para implementar el Modelo Integral de Relacionamento con la Ciudadanía. Esta estrategia tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad a los servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD), basándose en los principios de transparencia, participación ciudadana y un servicio orientado al ciudadano.

Alineada con el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, esta estrategia busca fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía, articulando las acciones de la SCRD con las políticas y lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). En su desarrollo, se detallan los esfuerzos para promover un servicio público más eficiente y cercano, a través de la integración de cuatro políticas fundamentales: Transparencia y acceso a la Información Pública, Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano.

El documento que sigue a esta introducción se estructura en torno a los componentes clave que guiarán la implementación de esta estrategia, abordando aspectos esenciales como la gestión de riesgos, el seguimiento y control de las PQRS, la racionalización de trámites, la participación ciudadana, el servicio al ciudadano y la rendición de cuentas. Con estos elementos, la SCRD reafirma su compromiso con el fortalecimiento de la confianza en la gestión pública y la mejora continua de sus servicios, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

ALCANCE

La presente estrategia de relación Estado-ciudadano tiene como alcance involucrar a todos los servidores públicos y contratistas de la Secretaría de Cultura en la adopción de una cultura de servicio orientada al ciudadano, a través de la implementación de acciones concretas en todas las etapas del ciclo de servicio.

Esta estrategia se materializa mediante la articulación de los siguientes instrumentos:

- Programa de Transparencia y Ética Pública
- Mapas de Riesgos
- Cumplimiento del Índice de Transparencia (ITA):
- Portafolio de Servicios y Trámites:
- Caracterización de Usuarios:

- Estrategia de Lenguaje claro
- Diagnóstico de la política de servicio a la ciudadanía
- Promoción de la participación ciudadana en la rendición de cuentas

OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la relación Estado-Ciudadano en 2024 mediante la implementación efectiva de las políticas de servicio al ciudadano, racionalización de trámites, participación ciudadana y transparencia y acceso a la información Pública, con el fin de aumentar la satisfacción de los ciudadanos y la confianza en la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Examinar la efectividad de los controles implementados y el seguimiento realizado a los riesgos de gestión, corrupción y seguridad de la información, identificando los avances y desafíos en la mitigación de dichos riesgos a lo largo del 2024.
- Revisar el cumplimiento de los compromisos establecidos en el Programa de Transparencia y Ética Pública y el Plan Institucional de Acción por Dependencias, destacando las mejoras logradas en la oportunidad, efectividad y calidad en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Revisar los avances logrados en la implementación de la estrategia de racionalización de trámites, enfocada en simplificar los procedimientos y mejorar la accesibilidad a los servicios, contribuyendo a una mayor eficiencia administrativa durante el año 2024.
- Medir los resultados obtenidos a partir del Plan de Participación Ciudadana 2024, resaltando los esfuerzos realizados para involucrar a la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones y en la mejora continua de los servicios ofrecidos por la Secretaría.
- Evaluar las acciones desarrolladas para mejorar la calidad del servicio al ciudadano, analizando el impacto de estas medidas en el Índice de Desempeño Institucional (FURAG) y en la implementación de la Política de Servicio a la Ciudadanía, así como su contribución al fortalecimiento del relacionamiento con los usuarios.
- Describir la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024, resaltando cómo las acciones emprendidas promovieron la transparencia, la participación ciudadana y la confianza en la gestión de la Secretaría.

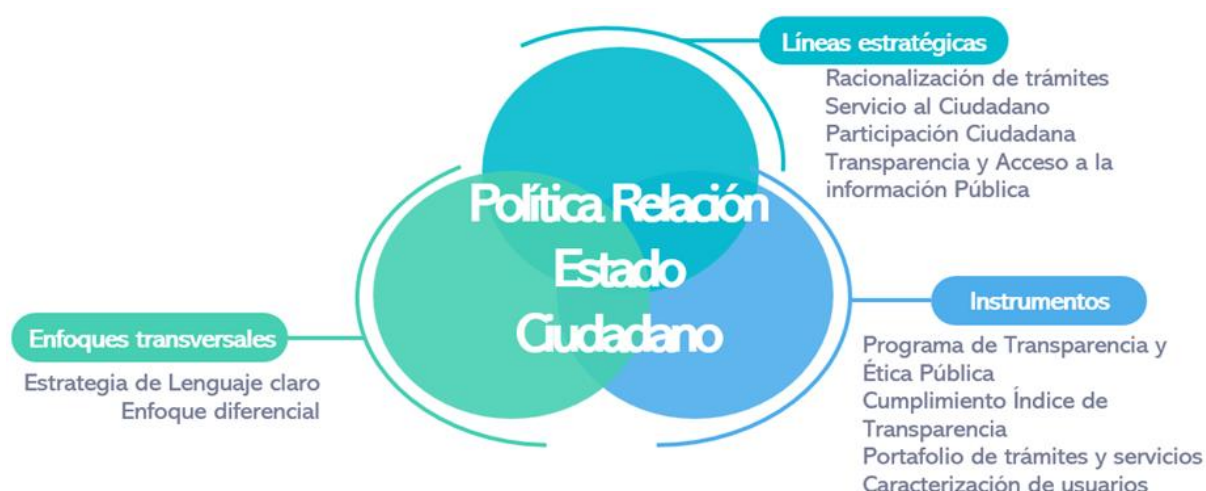
MARCO NORMATIVO

La Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía de la SCRD se fundamenta en un marco normativo robusto que orienta y regula las acciones institucionales en materia de transparencia, participación ciudadana, servicio al ciudadano y acceso a la información pública. Estas disposiciones legales y normativas establecen los principios, derechos y obligaciones que garantizan una gestión pública eficiente, inclusiva y alineada con las expectativas de la ciudadanía. A continuación, se presenta una tabla que detalla las normativas más relevantes que respaldan esta estrategia, destacando su aplicabilidad y alcance en el contexto institucional.

Tabla 1
Marco normativo aplicable a la estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía

Ley o normativa	Descripción
Constitución Política de Colombia – Artículos 2, 7, 13, 23, 74, 123, 209 y 270	De los derechos fundamentales de la ciudadanía, de la Función Pública y la Participación Ciudadana
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 197 de 2014	Modifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
Decreto 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
Ley 2052 de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
Decreto 542 de 2023	Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones

DIAGRAMA DE LA ESTRUCTURA



ESTRATEGIA RELACIÓN ESTADO – CIUDADANO

Es fundamental señalar que las políticas orientadas a la relación entre el Estado y la ciudadanía aseguran un vínculo directo con los grupos de interés. Esto se logra mediante herramientas que refuerzan los mecanismos, métodos, procedimientos, control, planificación, evaluación de la gestión, suministro de información, calidad en el servicio, medición de la satisfacción y otros aspectos clave, promoviendo así una participación ciudadana efectiva dentro de la entidad.

I. FRENTE A LA POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Gestión de riesgos:

Frente a la gestión de riesgos, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte desarrolla una cultura de gestión que permite identificar, analizar, evaluar, tratar y monitorear los riesgos de gestión, corrupción, seguridad de la información, fiscal y LA/FT, con base en el modelo de las tres líneas de defensa establecido en la Dimensión siete (7) Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la versión 6 de la Guía para la administración

Durante la vigencia se ha llevado a cabo el seguimiento a los mapas de riesgo bajo la modalidad de líneas de defensa y con una periodicidad trimestral para riesgos de gestión y corrupción con verificación de evidencias, los cuales están dispuestos en el siguiente enlace:

<https://drive.google.com/drive/folders/1UZHxMXX6ihrGoh5obsTgZYT0dThVz1t1>

La Secretaría en el marco del mejoramiento continuo trabajó de manera paralela la actualización de su política de administración de riesgos en su versión 3 con el propósito de permitirle a la Entidad, definir la ruta estratégica que guiará su gestión con miras a satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En marco de las políticas que intervienen en la operación del Modelo Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, la entidad tiene identificados los siguientes riesgos.

Riesgos de gestión y Corrupción:

Tabla 2
Riesgos formulados en el marco del Modelo de Relacionamiento con la ciudadanía

Política	Riesgo Gestión	Riesgo Corrupción
Transparencia y Acceso a la Información Pública	1. Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de credibilidad y errores en la creación y divulgación de contenidos, debido a publicar información errónea.	1. Posibilidad de uso de poder para manipular u ocultar información, considerada pública a los grupos de interés en beneficio propio o de un particular. 2. Posibilidad de pérdida de la disponibilidad del servicio de la página web que se produce por caída o fallas en la infraestructura tecnológica. 3. Posibilidad de pérdida de confidencialidad de las claves de administración de las redes sociales por deficiencia en la administración 4. Posibilidad de pérdida de disponibilidad en las herramientas de diseño al no renovar las licencias en los tiempos requerido

Servicio al Ciudadano	1. Posibilidad de afectación reputacional por confusiones y desafíos de adaptación e influencia operativa, debido a modificaciones normativas que podrían generar la necesidad de ajustes en el proceso de Relación con la Ciudadanía. 2. Posibilidad de afectación reputacional por investigación disciplinaria, fiscal y posibles demandas, debido a la inoportunidad en la respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias - PQRS.	1. Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza en la entidad, debido a la manipulación de la información, incumpliendo los requerimientos de los trámites y generando confusiones o falsas expectativas, para beneficio de un tercero. 2. Posibilidad de recibir dádivas con el fin de dar respuesta favorable a peticiones para beneficiar a un tercero.
Racionalización de Trámites	1. Posibilidad de afectación reputacional por la falta de control y seguimiento del Sistema de Gestión, debido a desconocimiento de los lineamientos e instrumentos de Gestión. 2. Posibilidad de afectación reputacional por implementación de instrumentos de gestión que desatienden las necesidades de la entidad y generan reprocesos y falta de apropiación y conocimientos acerca del sistema de gestión, debido a nuevos lineamientos Distritales en materia de calidad y/o gestión en la SCRD.	1. Posibilidad de recibir dádivas o beneficios para manipular la información de los instrumentos de gestión en beneficio de un servidor o contratista
Participación ciudadana	1. Posibilidad de afectación económica y reputacional por incumplimiento en las actividades programadas para la ejecución de los proyectos de inversión de la DALP, debido a la falta de planeación y seguimiento al plan de trabajo establecido.	1. Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio de un tercero al momento de otorgar el aval de elección a un consejero sin cumplir con los requisitos establecidos para el efecto.

Gestión de la Formulación y Seguimiento de las Políticas Pública	1. Posibilidad de afectación económica y reputacional por pérdida de credibilidad de la Secretaría respecto a su misionalidad y sanciones de los Entes de Control y posibles demandas, debido a falta de participación de los diferentes sectores o entidades en la formulación de las políticas públicas que cumplan con las prioridades de la ciudad, normatividad vigente y compromisos internacionales. 2. Posibilidad de afectación económica y reputacional por incumplimiento de las acciones definidas en el plan de acción y sanciones de los Entes de Control por inoportuna entrega de la información del seguimiento a la gestión de la política por parte de los responsables de los productos, debido al inadecuado seguimiento a la implementación del plan de acción de la política pública. 3. Posibilidad de afectación reputacional por bajo impacto de los objetivos de las políticas y pérdida de la credibilidad en la oferta de productos y servicios, debido a incumplimiento de las acciones definidas en el plan de acción por parte de las entidades que participan en las políticas que lidera el Sector CRD	1. Posibilidad de recibir un beneficio o dádiva para favorecer a un tercero en la concertación de un producto en la formulación de la política pública
---	---	---

Fuente: <http://culturarecreacionydeporte.gov.co> botón de transparencia y acceso a la información 4.3.8 Gestión de riesgos

El informe monitoreo de segunda línea de defensa a los mapas de riesgos de gestión, corrupción y de seguridad de la información de la Secretaría, presentó los resultados del monitoreo realizado a la ejecución de los controles establecidos en los mapas de riesgos de los 21 procesos de la SCRD. La Oficina Asesora de Planeación (OAP) y la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), en su papel de segunda línea de defensa, lideraron el proceso de monitoreo, coordinando la recopilación de información a través de una carpeta compartida en Drive.

A través de este informe, se verificó el cumplimiento de los controles implementados para mitigar los riesgos de gestión, corrupción y seguridad de la información, identificar las brechas existentes, las

fortalezas y debilidades del sistema de control interno, así como proponer recomendaciones a su mejora continua.

Recomendaciones para los riesgos de gestión y corrupción de las políticas del modelo de relacionamiento con la ciudadanía

Tabla 3
Observaciones y recomendaciones de la 2da línea de defensa a los riesgos de Gestión y Corrupción

Política	Riesgo	Observación	Recomendación
Transparencia y acceso a la información pública	Gestión	Existe una discrepancia entre el control establecido para la revisión de contenidos y la evidencia proporcionada en el reporte de operación. La tabla de seguimiento del brief, si bien es útil, no demuestra de forma concluyente que se haya llevado a cabo la revisión detallada de los contenidos antes de su publicación.	Para garantizar el cumplimiento del control de revisión de contenidos, se recomienda complementar el reporte de operación con una documentación adicional que evidencie de manera clara el proceso de revisión y los resultados obtenidos, en comparación con los requerimientos iniciales.
	Corrupción	Si bien las actas registran que se revisó la gestión semanal de las solicitudes, esta evidencia no es suficiente para demostrar el cumplimiento del control en su totalidad. El control especifica una revisión aleatoria de tickets cerrados, validando evidencias de publicación y disponibilidad de información, así como la identificación de posibles desviaciones. La información actual en las actas no abarca estos aspectos en su totalidad.	Se recomienda complementar las actas con un registro más detallado de las revisiones realizadas, incluyendo: los tickets seleccionados aleatoriamente, las evidencias verificadas (publicación, disponibilidad de información), y cualquier desviación identificada. Esta información adicional permitirá demostrar de manera clara el cumplimiento del control

Servicio a la Ciudadanía	Gestión	R1. La redacción del control presenta una omisión al no registrar la desviación y la claridad. R2. Es necesario registrar la periodicidad con la que se debe ejecutar el control relacionado con el diagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano	Se recomienda modificar la redacción de los controles para incluir un apartado específico donde se documenten las desviaciones identificadas y las acciones correctivas a tomar. Para el segundo control se recomienda ajustar redacción del control relacionado con el diagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano, incluyendo la definición de una periodicidad clara y un mecanismo para registrar las desviaciones
	Corrupción	Si bien se evidencia la ejecución del control, es fundamental complementar su redacción incluyendo una descripción clara de las desviaciones esperadas y las acciones correctivas a seguir en cada caso. Esto permitirá una detección temprana de incumplimientos y una respuesta oportuna	Se recomienda incluir en la descripción de forma precisa la desviación permitida y las acciones a tomar por los responsables en caso de incumplimiento. Esto permitirá un seguimiento más efectivo y garantizará la asignación de responsabilidades
Participación Ciudadana	Gestión	Los controles no tienen en su totalidad la estructura metodológica que establece el DAFP.	Se recomienda completar en la redacción de los controles, lo siguiente: Responsable, Periodicidad, Propósito, Procedimiento, Evidencia:
	Corrupción	No se han realizado elecciones atípicas, por lo que no es posible implementar los controles, por lo cual, la verificación de los 2 controles se verificará en el segundo seguimiento que se realizará con corte a diciembre del 2024.	De acuerdo con la dinámica del proceso definir en lo posible la periodicidad de ejecución de los controles y al ejecutarse organizar la información puntual que se relaciona en los controles para el segundo seguimiento que realizará la Oficina de Planeación.

Racionalización de Trámites	Gestión	R1: Se observa la falta de la definición de la desviación del control. Es fundamental establecer claramente qué se considera una desviación y cuáles son las acciones correctivas o planes de contingencia a implementar en caso de que se detecte una no conformidad con el control establecido. R2: Es necesario modificar el control dado que no se está cumpliendo con su objetivo y el documento asociado no se aplica de manera efectiva en la entidad.	R1: Se recomienda complementar la redacción de los controles con la definición clara de las desviaciones posibles y la especificación de las acciones correctivas o planes de contingencia a ejecutar en cada caso. Esta medida fortalecerá la gestión de riesgos y garantizará una respuesta oportuna ante cualquier incumplimiento. R2: Se recomienda revisar y modificar el control para alinearlos con las prácticas actuales de la entidad y asegurar que el documento relacionado se aplique de manera efectiva.
-----------------------------	---------	---	--

Fuente: Informe de monitoreo de segunda línea de defensa a los mapas de riesgos de gestión, corrupción y de seguridad de la información de la SCRD

Resultados del seguimiento y control a las PQRSD

Durante la vigencia 2023 y lo corrido del 2024 se obtuvieron grandes logros:

Oportunidad de las PQRSD con resultados favorables:

La Entidad es evaluada mensualmente por la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General respecto al trámite y manejo realizado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) recibidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha. A continuación, se presentan los principales resultados del seguimiento realizado:

- Cumplimiento de los criterios de calidad: El 100% de las respuestas emitidas por la entidad cumplen con los criterios de calidad establecidos en el sistema. Este resultado se obtuvo a través del análisis de una muestra representativa de peticiones, evaluando aspectos como la pertinencia y claridad de las respuestas.
- Oportunidad en la respuesta: La entidad no presenta peticiones vencidas en el sistema a corte del 31 de octubre de 2024. Esto demuestra un compromiso con la atención oportuna de las solicitudes ciudadanas.
- Cierre de peticiones por desistimiento: No se han registrado peticiones finalizadas por desistimiento expreso que se encuentren pendientes de cierre en el sistema.

Los resultados son compartidos con la Entidad a través de oficio, para la vigencia 2024, los informes que dan cuenta de estos resultados pueden ser consultados a través de los siguientes radicados Orfeo:

Tabla 4
Porcentaje de cumplimiento - Seguimiento a las peticiones

Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través de Bogotá te escucha correspondientes a 2024		
Mes	Radicado Orfeo	Porcentaje de cumplimiento
Enero	20247100033322	100%
Febrero	20247100054002	100%
Marzo	20247100072342	100%
Abril	20247100091752	100%
Mayo	20247100109652	100%
Junio	20247100135512	100%
Julio	20247100163052	100%
Agosto	20247100180732	96%
Septiembre	20247100204082	100%
Octubre	20247100229902	100%

Fuente: Elaboración propia con base en el monitoreo mensual realizado por la Dirección de Calidad del Servicio

Cumplimiento de las metas del Programa de Transparencia y Ética Pública:

El cumplimiento de las metas propuestas en lo que conocíamos antes como Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (ahora conocido como Programa de Transparencia y Ética Pública) en la vigencia 2024 se ejecutaron al 100% las actividades; los informes publicados por la Oficina Asesora de Planeación en la página web de la Entidad dan cuenta del seguimiento realizado cuatrimestralmente y los resultados puedes consultarse a través del siguiente enlace:

<https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano>

En 2024, el Equipo de Relación con la Ciudadanía se propuso:

- Elaborar y publicar el informe mensual de gestión de peticiones 2024, así como un informe anual de la gestión de la vigencia 2023.
- Diseñar un nuevo formato digital de encuesta de percepción del servicio para el área de Relacionamiento con la ciudadanía

- Realizar alertas preventivas a los responsables de las unidades de gestión y a los gestores del SDQS a través de correo electrónico que evite el vencimiento de los derechos de petición en la Entidad
- Designación de la figura del Defensor de la Ciudadanía a la Dirección de Gestión Corporativa
- Elaborar 2 piezas informativas para difundir la figura del defensor a la ciudadanía de la Entidad.
- Ajustar semestralmente las plantillas de respuesta automática del chat y del correo atención.ciudadano@scrd.gov.co para cumplir con los criterios del lenguaje claro.
- Realizar un diagnóstico del cumplimiento de la política de servicio a la ciudadanía, de acuerdo con la Ley 2052 de 2020
- Actualizar la caracterización de grupos de valor de la SCRD
- Elaboración y publicación mensual del informe de encuestas de percepción del servicio
- Actualizar el portafolio de servicios de la Entidad

Fortalecimiento del trámite interno a las PQRSD

Mediante la realización de actividades como:

- Sensibilización y capacitación a los enlaces y funcionarios sobre el procedimiento de las PQRSD.
- Capacitación en la política distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Actualización del procedimiento y demás documentos del proceso relacionados con el trámite interno de las PQRSD.
- Reuniones con las dependencias con el fin de mejorar la competencia, trámite y oportunidad de las PQRSD.
- Envío de alertas preventivas de vencimiento a las peticiones a partir del seguimiento diario a cargo del equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- Auditorías internas a cargo de la Oficina de Control Interno al proceso de gestión y trámite a las peticiones.

Formulación de acciones de mejora producto de las auditorías internas realizadas por la Oficina de Control Interno

En la vigencia 2024 la Oficina de Control Interno realizó dos auditorías así:

1. “Seguimiento al trámite de atención de las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias, II Semestre 2023”, con radicado 20241400088393 de fecha 7 de marzo de 2024, identificó una oportunidad de mejora: De la muestra (49) analizada, se identificaron 9 solicitudes, es decir, el 18% de la muestra, sin respuesta asociada a la solicitud en el aplicativo Orfeo.”

Para ello, el equipo de Relación con la ciudadanía formuló una acción mejora en el marco de la auditoría interna correspondiente al segundo semestre del 2023. La acción fue la No. 13 y consistió en:

Mesa de trabajo para socializar los avances del desarrollo (asocio de documentos) en el Módulo PQRS – Orfeo: Acta radicada en Orfeo 20247000074203. El objetivo de la reunión fue realizar la divulgación y capacitación sobre una nueva mejora al servicio de cierre de radicados asignados a la bandeja "Entrada" de todos los usuarios del sistema de gestión documental ORFEO. Así mismo, se informó a los participantes sobre los detalles de esta mejora, incluidos su propósito, funcionalidades, condiciones generales, y responsabilidades de los usuarios, así como brindar orientación sobre el correcto manejo del sistema para asegurar la completitud de los procesos y preparar a los usuarios para la transición durante y posterior a la salida en producción de esta mejora.

La acción se llevó a cabo y así fue concluida la acción de mejora formulada por el proceso de Gestión del Relacionamiento con la Ciudadanía durante el primer semestre de 2024.

2. “Seguimiento al trámite de atención de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias 1er semestre 2024”. (Radicado Orfeo 20241400328203), en el cual se observó un presunto incumplimiento al procedimiento del proceso auditado. Como parte de la gestión de este informe, se remitió una respuesta aclaratoria a través del radicado 20247000332723, en la que se aclararon los puntos señalados, subsanando las observaciones indicadas en el informe preliminar. Este esfuerzo se ha centrado en incorporar validaciones adicionales que impidan la finalización del trámite sin la debida asociación del radicado de respuesta, que es lo que está configurado en el procedimiento. Luego de la revisión de la respuesta presentada, la Oficina de Control Interno concluyó que no se requería la formulación de acciones de mejora ni quedaron observaciones pendientes en el proceso auditado. No obstante, se realizó una recomendación que está siendo gestionada actualmente. Esta recomendación fue documentada en el acta de la reunión de cierre de auditoría, con radicado Orfeo 20247000348533.

En consecuencia, la gestión de las peticiones, quejas y reclamos se ha desarrollado conforme a lo establecido en cada una de sus fases. A la fecha, no ha sido necesario formular acciones correctivas ni identificar oportunidades de mejora, ya que el proceso ha sido cumplido en su totalidad, alcanzando un 100% de cumplimiento.

Mejoras en los canales de atención

Con el fin de detectar y abordar posibles riesgos de fraude y corrupción, la entidad ha establecido un proceso para la recepción y gestión de denuncias relacionadas con presuntos actos irregulares. Estas denuncias son canalizadas automáticamente a través del sistema Bogotá te Escucha hacia la Oficina de Control Disciplinario Interno, donde se les brinda atención prioritaria. Desde la Secretaría de Cultura

hemos implementado canales internos y externos de denuncia, además de establecer un procedimiento para su procesamiento.

En el sitio web oficial de la entidad, <http://culturarecreacionydeporte.gov.co>, se encuentra disponible un módulo específico para la presentación de denuncias por posibles actos de corrupción. Este canal proporciona a la ciudadanía la oportunidad de informar sobre cualquier comportamiento indebido que pueda estar ocurriendo dentro de la entidad, ingresando al micrositio de atención y servicios a la ciudadanía se ubica el botón, además de que también habilitamos una opción a través del PBX de la entidad 601-3274850 opción 6.

La presentación de estas denuncias activa los procedimientos de investigación y, en su caso, las sanciones correspondientes. Es relevante resaltar que, durante la vigencia, la entidad recibió cuatro denuncias por presuntos actos de corrupción. Esto refleja la importancia de mantener canales abiertos y accesibles para la presentación de denuncias, así como el compromiso de la entidad con la transparencia y la integridad en su gestión. Este enfoque proactivo en la detección y prevención de irregularidades contribuye a fortalecer la confianza de la ciudadanía en la institución y a promover una cultura organizacional basada en la ética y la legalidad.

Resultados del Índice de Transparencia de Bogotá. ITB

El Índice de Transparencia de Bogotá contribuye al fortalecimiento de la gestión administrativa del Distrito Capital y verifica los niveles de riesgo de corrupción administrativa; la última medición evaluó el periodo del primero de enero de 2022 al 31 de marzo de 2023 en el marco de la Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción (CONPES 001 de 2019), a continuación se presentan los resultados obtenidos por la Secretaría de Cultura, éstos se basan en una escala de 0 a 100 puntos cuyos puntajes cercanos a este último representan mayores esfuerzos para prevenir la materialización de la corrupción.



La calificación general obtenida fue 74,3 sobre 100, lo cual ubica a la entidad en un nivel de riesgo medio. Esto indica que, aunque se están cumpliendo muchos de los parámetros de transparencia y control, existen áreas críticas donde la gestión aún puede fortalecerse para alcanzar un nivel de riesgo bajo.

La SCRD logró un puntaje destacado de 89,9 en visibilidad, lo que refleja un buen nivel de acceso a la información pública, divulgación de la gestión y cumplimiento con la transparencia hacia la ciudadanía. La alta visibilidad es un indicador positivo de la disposición de la entidad para facilitar información y mejorar la percepción pública.

Institucionalidad (Peso 40%): Con una calificación de 59,5 la institucionalidad es un área con margen de mejora. La gestión estratégica del talento humano, la ética, y los procesos de planeación y contratación tienen aspectos que requieren fortalecimiento para cumplir con estándares de integridad y eficiencia.

En términos de control y sanción la puntuación obtenida fue de 85,6 lo que sugiere que la Entidad implementa mecanismos de control y seguimiento efectivos, especialmente en áreas de participación ciudadana, rendición de cuentas y control disciplinario.

Áreas Destacadas

La SCRD ha alcanzado niveles elevados en la divulgación de información pública y la disposición de datos accesibles al ciudadano. Esto fortalece la transparencia en el uso de los recursos y en la rendición de cuentas. La entidad ha implementado un sistema que facilita el manejo de PQRS, un componente clave en la interacción y respuesta a la ciudadanía.

La Entidad tiene la oportunidad de mejorar en la gestión del talento humano, optimizando los procesos de capacitación, selección por mérito y evaluación del desempeño. Un enfoque en el desarrollo y retención de personal capacitado contribuirá a mejorar la institucionalidad y reducir el riesgo de ineficiencia; respecto a la cultura de ética, integridad y anticorrupción la Secretaría puede fortalecer la cultura organizacional mediante campañas de ética y capacitación sobre integridad para todos los niveles del personal. Fomentar la sensibilización y las buenas prácticas ayuda a crear un ambiente ético que previene la corrupción y fortalece la confianza ciudadana, también debe centrar esfuerzos en la mejora de la planeación contractual y la implementación de controles rigurosos para asegurar la idoneidad de los contratistas y la transparencia en los procesos. Esto incluye un seguimiento exhaustivo a los contratos y a los compromisos adquiridos con los proveedores.

II. FRENTE A LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la política de racionalización de trámites se sitúa en la tercera dimensión, denominada "gestión con valores para resultados". Esta dimensión establece un conjunto de acciones necesarias para asegurar una gestión institucional eficiente que aporte valor público, respondiendo así a las necesidades y demandas sociales.

En la formulación de la Estrategia de Racionalización de Trámites, la Oficina Asesora de Planeación y el equipo de Relación con la Ciudadanía, trabajan de manera conjunta con los responsables de las distintas áreas para priorizar y optimizar los trámites de la entidad, además de definir las acciones de seguimiento correspondientes.

La Política de Racionalización de Trámites establece que el Sistema Único de Información sea la fuente única y oficial de todos los trámites y procedimientos administrativos realizados por los ciudadanos ante las entidades públicas.

Tabla 5
Acciones realizadas en 2024 para el fortalecimiento de la Política de Racionalización de Trámites

Acción	Dependencia responsable	Fecha inicio	Fecha fin
- Mesa de trabajo para la formulación de actividades en el Plan de Acción Institucional por Dependencias 2024 en el marco de la política de racionalización de trámites - Revisar que los trámites y servicios de la SCRD que se encuentran registrados en la Guía de Trámites y Servicios de Bogotá correspondan a lo registrado en el SUIT. - Unificar los enlaces de los trámites que aparecen en la página web de la SCRD y en internet para facilidad de los ciudadanos. - Incorporar en el Programa de Transparencia y Ética Pública 2024 una (1) acción de racionalización para uno de los trámites vigentes de la SCRD. - Implementar vídeos en lenguas de señas para facilitar el acceso a los trámites de la Dirección de Personas Jurídicas por parte de la ciudadanía. - Identificar qué actividad que brinde la SCRD pueda aplicar como "Consulta de acceso a información pública" y/o generar un plan de trabajo para definir una (1) acción que aplique para su registro en el SUIT.	Oficina Asesora de Planeación/ Todas las dependencias	30/01/2024	30/11/2024

Fuente: Elaboración propia

En consecuencia, se incorporaron las acciones en el formato del Plan de Acción Institucional por Dependencias, quedando las siguientes:

1. Registrar el Programa de apoyos concertados como OPA en el SUIT
2. Racionalizar la OPA de aportes para los creadores y gestores culturales de Bogotá, asignación de los beneficios al servicio social complementario de beneficio económicos periódicos - BEPS en el SUIT
3. Diseño de una encuesta para medir la satisfacción el trámite del Trámite de Declaratoria, revocatoria o cambio de nivel de intervención de un bien de interés cultural del ámbito Distrital
4. Implementar vídeos en lenguas de señas para facilitar el acceso a personas con discapacidad auditiva, a los trámites de la Dirección de Personas Jurídicas.
5. Implementación de la encuesta para medir la satisfacción del trámite de Declaratoria, revocatoria o cambio de nivel de intervención de un bien de interés cultural del ámbito Distrital

Así mismo, por parte del equipo de Relacionamiento con la ciudadanía, se llevó a cabo la revisión de los trámites y OPAS inscritos en la Guía de Trámites y Servicios de Bogotá y el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT y en ambos la información es consistente. También en cumplimiento a la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se encontraron mejoras en la información publicada en el numeral 5.1 Trámites, del botón de transparencia y acceso a la información de la página web.

Algunas de ellas fueron por ejemplo que todo documento o información publicada debe indicar la fecha de su publicación en página web, se debe incluir esta fecha al final de la información que se brinda de cada trámite, otro procedimiento administrativo, servicio o consulta de acceso a la información pública.

2. Todo documento o información, debe ser publicados en forma cronológica del más reciente al más antiguo.
3. En los trámites/servicios "Reporte de información jurídica, financiera y contable ESAL constituidas vigencias anteriores", "Reporte de información jurídica, financiera y contable ESAL recién constituidas", "Certificado inspección, vigilancia y control" y "Aprobación de las reformas estatutarias de los organismos deportivos y/o recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte", se debe publicar la normatividad en "Soporte Jurídico". También se debe incluir la información de costo y tiempos.
4. En el trámite/servicio "Programa Distrital de Apoyos Concertados" se debe actualizar el "Soporte Jurídico", en esta parte deben aparecer todas las normas de constitución y las que se deben cumplir respecto al trámite/servicio. Las normas publicadas no tienen una relación directa con la creación del trámite/servicio, y no son de utilidad para que la ciudadanía se informe sobre como ejercer su derecho a acceder a este trámite/servicio.

5. En el trámite/servicio "Programa Distrital de Estímulos" se debe actualizar el "Soporte Jurídico". Así mismo se debe actualizar, los documentos "Condiciones Generales de Participación PDE 2023", "Resolución modificatoria Condiciones de participación PDE 2023" y "Guía de Presupuestos 2023.

6. En el trámite/servicio "Solicitud de amparo provisional de BIC del ámbito distrital" se debe actualizar el "Soporte Jurídico", no se evidencian normas de la creación del trámite/servicio, así como tampoco normas que deba cumplir o tener en cuenta el interesado al momento de acceder al trámite/servicio.

7. En el trámite/servicio "Declaratoria, revocatoria o cambio de nivel de intervención de un bien de interés cultural del ámbito Distrital" no se está brindando información sobre el proceso, y formatos o formularios.

8. En el trámite/servicio "Registro y sello de libros de actas" se debe actualizar el "Soporte Jurídico", si bien, las normas publicadas tienen relación directa con el trámite/servicio, se deben publicar las normas que lo generaron. Así mismo, revisar los enlaces publicados, ya que "Decreto 019 de 2012, (Artículo 175)" no abre y "Decreto 848 de 2019, (Parágrafo artículo 3)" aparece el mensaje "No se ha encontrado la página solicitada".

Los hallazgos fueron socializados con las dependencias y subsanados, de forma que ahora en numeral 5.1 del botón de transparencia dirige a la ciudadanía al micrositio de atención y servicios a la ciudadanía, además los hallazgos fueron revisados y la información publicada ya se encuentra de conformidad con lo establecido en la Resolución 1519 del Ministerio de Tecnologías de la Información.

III. FRENTE A LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En el sector cultural de Bogotá, la participación ciudadana se ha cimentado a partir de procesos comunitarios y sectoriales que reúnen a ciudadanos, organizaciones, redes y colectivos del arte y la cultura, agentes del sector y entidades del estado, para organizarse y potenciar el desarrollo cultural, el acceso de la comunidad a los bienes y servicios culturales, el fortalecimiento de la organización distrital de la cultura y el ejercicio efectivo de los derechos culturales.

En Bogotá, los procesos de participación ciudadana en el sector cultura han sido pioneros y un referente nacional. Previo a la expedición de la Ley 397 de 1997 (Ley General de Cultura) y el Decreto Nacional 1589 de 1998 (que establece el Sistema Nacional de Cultura), Bogotá ya contaba con un sistema de participación de arte y cultura donde los propios agentes del sector y la comunidad movilizaban procesos de fortalecimiento de la gestión cultural, y de reconocimiento y valoración del arte y la cultura como elementos constructores de una sociedad democrática e intercultural.

De esta forma, desde 1994 Bogotá ha moldeado un sistema de participación donde confluyen procesos comunitarios, territoriales y poblacionales que muestran el interés legítimo de participación de una

ciudadanía que busca la transformación social. Hoy este sistema se denomina Sistema Distrital de Arte, Cultura y Patrimonio (SDACP) y tiene el reto permanente de leer y apropiarse los cambios tanto en materia de participación ciudadana como en las dinámicas políticas, sociales y culturales en la ciudad de Bogotá.

A través de la participación ciudadana, en el Sistema se ha logrado dar vida a nuevos lenguajes y prácticas que han transformado el camino del ejercicio de la política cultural en su sentido más amplio, esto es, como inserción de los individuos y de los grupos en la definición de los asuntos colectivos.

La Política de Participación de la entidad, se contempla como un instrumento que contiene los mecanismos para materializar el derecho a la participación ciudadana, con el fin de permitir y facilitar, la gestión institucional de la relación estado ciudadano, en todo el ciclo de la gestión de la Entidad.

Como resultado de la gestión al interior de la entidad, se han realizado las siguientes acciones para la vigencia 2024, contempladas en la Política de Participación Ciudadana:

1. Promover, articular y regular de manera concertada y corresponsable la interacción social entre los Agentes Culturales, Organismos y Organizaciones involucrados en los procesos de participación, planeación, fomento, organización, información y regulación propios de los campos del Arte, la Cultura y del Patrimonio.

Meta: 150 sesiones

Instancia de participación legalmente constituida: Consejos Distritales y Locales asociados al Sistema Distrital de Arte, Cultura y Patrimonio

Lugar o espacio donde se realizará la actividad: Presencial o virtual, según las dinámicas de cada consejo

2. Apoyar procesos de profesionalización de las consejeras y consejeros del SDACP que estén admitidos o cursando programas de pregrado o posgrado en programas de artes (artes escénicas, arte dramático, artes plásticas y visuales, danza, literatura, audiovisuales, música y programas relacionados), gestión cultural, patrimonio cultural o programas de reconocimiento de saberes de universidades públicas o privadas con sede en Bogotá.

Grupo de valor: Agentes Culturales, Organismos y Organizaciones involucrados en los procesos de participación, planeación, fomento, organización, información y regulación propios de los campos del Arte, la Cultura y del Patrimonio.

La actividad/acción se enmarca en las estrategias institucionales definidas a la luz de la Estrategia de Participación Ciudadana Institucional de la SCRD, disponible en <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/participa>

3. Promover un diálogo ciudadano para identificar desafíos, oportunidades, visiones y propuestas en torno a la consolidación de procesos culturales y artísticos en los territorios.
 - a. 14 charlas agentes Culturales, Organismos y Organizaciones involucrados en los procesos de participación, planeación, fomento, organización, información y regulación propios de los campos del Arte, la Cultura y del Patrimonio.
4. Realizar pedagogía sobre el uso de plataformas digitales e instancias de participación para incidir en la formulación del Plan Distrital de Desarrollo.
 - a. 2 encuentros. La actividad/acción se enmarca en las estrategias institucionales definidas a la luz de la Estrategia de Participación Ciudadana Institucional de la SCRD, disponible en <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/participa>
5. Vincular instituciones universitarias a los procesos de diagnóstico y ejecución participativa.
6. Construcción de un modelo conjunto para el diseño y aplicación de la acción cultural con un enfoque en desarrollo sostenible, derechos humanos y la participación social activa que potencien el desarrollo cultural y el ejercicio efectivo de los derechos culturales.
7. Co-construir propuestas de fortalecimiento comunitario a la realización de actividades de gestión cultural
 - a. La actividad/acción se enmarca en las estrategias institucionales definidas a la luz de la Estrategia de Participación Ciudadana Institucional de la SCRD, disponible en <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/participa>

IV. FRENTE A LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía es el encargado de la implementación de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Entidad, para ello en 2024 participamos en la medición del Índice de Servicio a la Ciudadanía -IDSC que realiza la Veeduría Distrital, herramienta para evaluar y mejorar el trato y servicio a los bogotanos, además de evaluar la implementación de las diferentes acciones que garantizan el cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC).

La Veeduría solicitó evidencias frente a:

- a. Mecanismos para la atención al ciudadano.
- b. Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público.
- c. Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno).

- d. Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad.
- e. Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información.
- f. Campañas de visibilización de su quehacer, trámites y servicios que presta.
- g. Mecanismos de participación ciudadana para la mejora del servicio (chats, encuestas, etc.).
- h. Ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047.
- i. Mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.
- j. En los espacios de atención al ciudadano, la entidad cuenta con señalización en Braille.

La medición del IDSC contribuyó a compilar todas las evidencias y productos requeridos para alcanzar un servicio adecuado y uniforme, por ejemplo se incluyeron acciones para la accesibilidad a personas ciegas, atención preferencial en ventanilla de correspondencia; implementación de formularios web para radicación de peticiones ciudadanas; monitoreo a los espacios de atención a la ciudadanía; seguimiento periódicamente a las SDQS para fortalecer los tiempos de respuesta y mejoramiento de la calidad.

Con base en esto, evaluamos constantemente lo que proporciona la entidad: cómo lo entregamos, a quién lo entregamos y sobre todo teniendo la mirada puesta sobre los diferentes procesos de servicio y canales de atención, que se traducen en el nivel de satisfacción del servicio, el trato, el tiempo, entregando resultados día a día y en concreto con lo exigido por la ciudadanía.

Como resultado de la gestión al interior de la entidad, se han realizado las siguientes acciones para la vigencia 2024, contempladas en la Política de Servicio al Ciudadano:

Tabla 6
Actividades programadas en el Programa de Transparencia y Ética Pública para la Política de Servicio a la Ciudadanía

	Actividades	Fecha de finalización	Responsable
Programa de transparencia y ética pública	Elaborar y publicar el informe de solicitudes de acceso a información, quejas y reclamos atendidas por la Secretaría de Cultura de acuerdo con la información registrada en la matriz de registro y control de PQRS	30/12/2024	Equipo de Relacionamento con la ciudadanía
	Actualizar el formato digital de encuesta de percepción del servicio, producto de las mesas de trabajo adelantadas.	30/07/2024	Equipo de Relacionamento con la ciudadanía
	Realizar seguimiento al cumplimiento de los términos legales para resolver peticiones a través del	30/12/2024	Equipo de Relacionamento

	sistema de alertas por correo electrónico.		con la ciudadanía
	Socializar con las dependencias los comentarios y sugerencias realizados por la ciudadanía a través de la información recogida por las encuestas de percepción del servicio realizadas.	30/07/2024	Equipo de Relacionamento con la ciudadanía
	Crear una Mesa Técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía al interior del Comité de Gestión y Desempeño Institucional para la implementación del Modelo Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía	30/07/2024	Equipo de Relacionamento con la ciudadanía
	Elaborar un instrumento de diagnóstico sobre las barreras y facilitadores para la accesibilidad en el servicio.	30/06/2024	Equipo de Relacionamento con la ciudadanía
	Realizar una charla sobre el lenguaje claro, y el portafolio de servicios al equipo de seguridad, vigilancia y servicios generales.	30/08/2024	Equipo de Relacionamento con la ciudadanía

Fuente: Elaboración propia

Resultados de la Política de Servicio a la Ciudadanía en la Medición del Índice de Desempeño Institucional (FURAG)

La Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD) obtuvo un destacado puntaje de 99.1 sobre 100 en la medición de la Política de Servicio a la Ciudadanía correspondiente al Índice de Desempeño Institucional (FURAG) 2023, posicionándose como una de las entidades con mejor desempeño en esta materia a nivel distrital.

Este resultado refleja el compromiso continuo de la entidad con los principios de transparencia, calidad y eficiencia en la atención a la ciudadanía, y da cuenta de los avances logrados en la implementación de estrategias que promueven un servicio accesible, incluyente y orientado a las necesidades de los usuarios.

El puntaje obtenido es evidencia de:

a) Gestión efectiva de los canales de atención ciudadana:

Garantizando tiempos de respuesta oportunos y un enfoque diferencial para poblaciones vulnerables.

Mejora continua: Implementación de mecanismos de retroalimentación y medición de la satisfacción de los ciudadanos, lo que permite ajustar las estrategias y procesos de atención.

Cumplimiento de los lineamientos normativos:

Asegurando la alineación con la Política de Servicio a la Ciudadanía y con los estándares establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Estos logros nos motivan a seguir fortaleciendo nuestras acciones de relacionamiento con la ciudadanía, con el objetivo de mantener y superar estos estándares de excelencia en el servicio. Los resultados

completos pueden consultarse en el siguiente enlace:

Índice de Desempeño Institucional FURAG 2023.

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjozMzA3NjVjNDctNDVhZC00MWI0LWI0ZTQ6ZjhhZmY5NTg1Y2NmIiwidCI6IjUwNjQwNTg0LTJhNDAtNDIxNi1hODRiLTliM2VIMGYzZjZjZiIsImMiOiR9>

Diagnóstico de la Política de Servicio a la Ciudadanía

La Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD) ha desarrollado el Diagnóstico de la Política de Servicio a la Ciudadanía, un documento estratégico que servirá como insumo clave para la construcción e implementación de la Estrategia de Servicio y Atención al Ciudadano. Este diagnóstico, entregado a la Dirección de Gestión Corporativa mediante el radicado 20247000308743, refleja un análisis riguroso y profundo, alineado con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), para garantizar servicios accesibles, de calidad y acordes a las necesidades y expectativas de los grupos de valor.

El diagnóstico destaca la importancia de comprender el nivel actual de implementación de la política, identificando áreas clave para la optimización de los procesos internos y externos. A través de un análisis integral de la estructura organizacional, los recursos disponibles y la interacción entre la entidad y los ciudadanos, se han detectado fortalezas y oportunidades de mejora que permitirán orientar las acciones hacia una gestión más efectiva y transparente.

Entre las principales conclusiones, se recomienda fortalecer la política desde una perspectiva estratégica, incorporar capacitaciones orientadas a su aplicación, y mitigar el riesgo de fuga de conocimiento asociado a la dependencia de contratistas. Asimismo, se identificó la necesidad de mejorar la caracterización de grupos de valor mediante criterios de calidad y metodologías innovadoras, como espacios de diálogo con los ciudadanos.

El diagnóstico también propone acciones para garantizar que la información recopilada sea socializada entre las dependencias y utilizada como base para la planeación institucional. Se destacan iniciativas como la construcción de un listado maestro institucional de documentos en Orfeo, el fortalecimiento de los canales de atención basados en el análisis demográfico, y el desarrollo de una guía institucional de lenguaje claro para facilitar la comprensión de los documentos oficiales.

En conclusión, este diagnóstico representa un avance significativo en el compromiso de la SCRD por consolidar una Política de Servicio al Ciudadano robusta, orientada a la mejora continua y al fortalecimiento del vínculo entre el Estado y la ciudadanía.

Frente a rendición de cuentas

Estrategia de rendición de cuentas 2024

A partir del Documento “Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas SCRD 2023” https://culturarecreacionydeporte.gov.co/sites/default/files/2024-01/evaluacion_de_estrategia_de_rendicion_de_cuentas_scrd_vf_2023_0.pdf

El análisis de la *Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas SCRD 2023* muestra resultados que destacan la importancia de consolidar un espacio de diálogo real entre la ciudadanía y la SCRD. Los resultados de la estrategia reflejan un esfuerzo por construir una gestión transparente, en la que la comunidad pueda no solo recibir información sobre las acciones realizadas, sino también participar de manera activa en el proceso de mejora institucional. Este objetivo se materializó a través de las fases de aprestamiento, preparación, y ejecución, donde se incluyeron capacitaciones, espacios de diálogo presenciales y virtuales, y una audiencia pública, estrategias que facilitaron una comunicación bidireccional.

Un aspecto relevante de los resultados es el enfoque inclusivo que adoptó la SCRD en sus eventos de rendición de cuentas. Este enfoque busca garantizar la participación de grupos vulnerables y diversos, creando condiciones para que la voz de todos los ciudadanos sea escuchada. Para ello, la entidad implementó herramientas como la simplificación del lenguaje, formatos accesibles, y la transmisión en vivo de sus eventos, logrando una comunicación comprensible y cercana. Este esfuerzo inclusivo conecta directamente con los valores de la Política de Servicio al Ciudadano, la cual promueve una atención que no solo se limite a responder consultas, sino que también brinde un servicio de calidad y accesible a cada persona, independientemente de su condición o contexto.

El resultado del informe también evidencia áreas de mejora clave, como la necesidad de mantener la continuidad del conocimiento dentro de la entidad para que la calidad del servicio no dependa de cambios en el equipo de trabajo. La SCRD ha identificado que asegurar la capacitación y gestión del conocimiento es esencial para ofrecer un servicio al ciudadano constante y efectivo. En este sentido, los resultados de la evaluación resaltan la importancia de una estructura organizativa robusta que permita no solo una rendición de cuentas efectiva, sino también un servicio al ciudadano que inspire confianza y mantenga altos estándares en cada interacción.

Asimismo, con base en las recomendaciones presentadas en la *Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas SCRD 2023*, a continuación, se proponen algunas acciones estratégicas que la SCRD podría implementar para fortalecer sus prácticas de rendición de cuentas y mejorar el servicio al ciudadano:

1. Ampliar y Diversificar los Espacios de Diálogo

- **Acción:** Crear nuevos formatos de participación que combinen eventos presenciales y digitales, enfocados en poblaciones específicas (como jóvenes, mujeres y poblaciones vulnerables) para asegurar que sus voces sean escuchadas y atendidas. La SCRD podría implementar talleres temáticos, encuentros virtuales y consultas ciudadanas que faciliten la participación de aquellos grupos que usualmente tienen menos acceso a estos espacios.

- **Impacto Esperado:** Al diversificar los espacios de diálogo, se fomenta una mayor inclusión y se logra un conocimiento más profundo de las necesidades y expectativas de todos los sectores de la comunidad, lo que fortalece tanto la transparencia como la relación con la ciudadanía.

2. Fortalecer el Lenguaje Claro y la Accesibilidad

- **Acción:** Desarrollar una guía de comunicación en lenguaje claro que sirva de estándar para todos los documentos y comunicaciones de la entidad. Además, se puede considerar incluir opciones de accesibilidad en todos los canales de información, como subtítulos, interpretación en lenguaje de señas, y versiones en audio de los documentos más relevantes.
- **Impacto Esperado:** Facilitar la comprensión de la información fortalece la confianza y percepción de transparencia, al mismo tiempo que permite que la ciudadanía esté mejor informada y empoderada para participar en los procesos de rendición de cuentas.

3. Asegurar la Continuidad del Conocimiento y Capacitar al Talento Humano

- **Acción:** Establecer un plan de capacitación continua y obligatoria para todos los funcionarios y contratistas involucrados en la atención al ciudadano y en los procesos de rendición de cuentas. Además, crear un repositorio de conocimiento interno que contenga las lecciones aprendidas, manuales y directrices clave, para evitar la pérdida de información valiosa en caso de cambios de personal.
- **Impacto Esperado:** Al preservar el conocimiento institucional y capacitar constantemente al equipo, la SCRD garantizará un servicio al ciudadano de calidad y una atención consistente, sin interrupciones ni dependencia de contratistas temporales.

Implementando estas acciones, la SCRD logrará consolidar un enfoque integral en sus prácticas de rendición de cuentas y servicio al ciudadano, creando una gestión pública más cercana, inclusiva y efectiva en 2024.

Conclusiones

La implementación de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía para 2024 refleja un compromiso sólido de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD) con los principios de transparencia, participación ciudadana, racionalización de trámites y servicio al ciudadano. A través de un enfoque integral, se lograron importantes avances en la interacción entre el Estado y la ciudadanía, fortaleciendo la confianza en la gestión pública y garantizando servicios accesibles y de calidad.

Fortalecimiento de la Política de Servicio al Ciudadano

La SCRD obtuvo un desempeño destacado en la política de Servicio al Ciudadano en el Índice de Desempeño Institucional (FURAG), posicionándose como un referente en el cumplimiento de los lineamientos normativos. Se evidenció una gestión efectiva de los canales de atención, con respuestas

oportunas y accesibilidad para poblaciones vulnerables, además de un enfoque continuo en la mejora de la experiencia del ciudadano.

Transparencia y Gestión de Información

Se implementaron mejoras en la publicación y divulgación de información, cumpliendo con estándares de la Ley de Transparencia y acceso a la información. Estas acciones garantizaron la disponibilidad, claridad y relevancia de los datos ofrecidos a la ciudadanía, destacándose en el Índice de Transparencia de Bogotá.

Participación Ciudadana Activa

Se promovieron espacios inclusivos de participación, fortaleciendo los lazos con los grupos de valor del sector cultural. Las estrategias implementadas facilitaron el acceso de la comunidad a la gestión institucional, impulsando diálogos ciudadanos que identificaron necesidades, intereses y oportunidades de mejora.

Gestión de PQRSD

La entidad demostró excelencia en el manejo de las PQRSD, asegurando tiempos de respuesta dentro de los parámetros legales, sin vencimientos en las solicitudes. El seguimiento y monitoreo continuo permitieron implementar mejoras en los procesos y en la calidad del servicio ofrecido.

Identificación y Mitigación de Riesgos

A través del seguimiento riguroso a los riesgos de gestión y corrupción, se fortalecieron los controles preventivos y correctivos en áreas críticas. Esto permitió garantizar la integridad y la confianza en las operaciones institucionales.

Planificación para el Futuro

El diagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano brindó un análisis detallado de las fortalezas y áreas de mejora de la SCRD, estableciendo una línea base para la proyección de acciones estratégicas en 2025.

En resumen, esta estrategia no solo cumplió con los objetivos trazados, sino que sentó bases sólidas para la mejora continua, consolidando una relación más cercana y efectiva entre la ciudadanía y la SCRD, acorde con su misión institucional y las expectativas ciudadanas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE

