

Reporte Año 2025 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

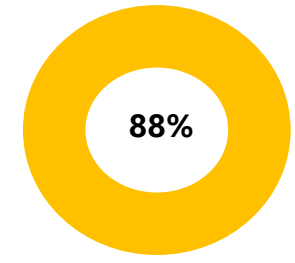
Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y
Deporte - SDCRD



Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - SDCRD

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 1

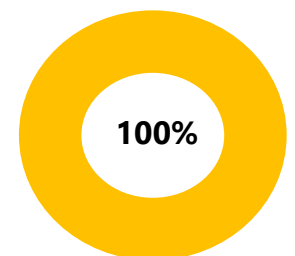


Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2025, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte reportó un cumplimiento promedio del 94,33% en el indicador "Porcentaje de peticiones evaluadas con criterios de calidad, calidez y manejo del sistema" en el primer trimestre, y del 88% en abril y mayo, alcanzando la meta anual proyectada del 88%. Este resultado refleja la efectividad de acciones como el seguimiento diario a las PQRS, la emisión de alertas preventivas a responsables y la articulación con entre Servicio al Ciudadano y el proceso de Gestión Documental. La implementación del enfoque diferencial y poblacional, así como la aplicación de lineamientos del Manual de Servicio, han fortalecido la calidad de la respuesta institucional. Continuaremos consolidando una estrategia de retroalimentación con las dependencias evaluadas para reforzar la capacitación sobre manejo del sistema y promover el uso de buenas prácticas documentadas para mantener el indicador en rango óptimo y prevenir retrocesos, especialmente ante rotación de personal o cambios operativos.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 2



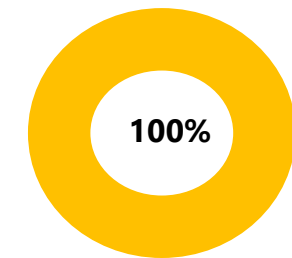
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Con corte al 30 de junio de 2025, la Secretaría de Cultura alcanzó el 100% de avance en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. En 2024 se formalizó la Mesa Técnica de Relacionamiento mediante la Resolución 412 del 26 de junio, y en 2025 se formuló el procedimiento para la gestión de actividades de relacionamiento, el cual define el marco operativo, actores responsables y mecanismos de seguimiento. Se revisaron los planes institucionales vigentes e insumos de las dependencias, lo que permitió elaborar y validar, en articulación con la Mesa Técnica, la hoja de ruta 2025. Esta contempla líneas de acción, cronograma y responsables alineados con el Modelo. A la fecha se han realizado dos de las cuatro mesas técnicas previstas para la vigencia. Continuaremos fortaleciendo la trazabilidad del seguimiento e incorporando mecanismos de evaluación participativa que retroalimenten el ciclo anual de planeación de la estrategia.

Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - SDCRD

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3

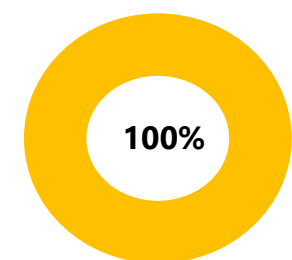


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Para el desarrollo de las metas de relacionamiento con la ciudadanía, la Secretaría de Cultura cuenta con un equipo conformado por cuatro personas: un profesional especializado de planta, un contratista profesional y dos contratistas de apoyo a la gestión, quienes lideran y ejecutan las acciones asociadas a la implementación del Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Durante el primer semestre de 2025, los recursos se han destinado principalmente a la formulación de instrumentos técnicos (procedimientos, hoja de ruta), realización de mesas técnicas, participación en espacios distritales y acompañamiento a dependencias en materia de atención ciudadana. Continuaremos garantizando la sostenibilidad operativa y profundizando el alcance territorial de las acciones de relacionamiento.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



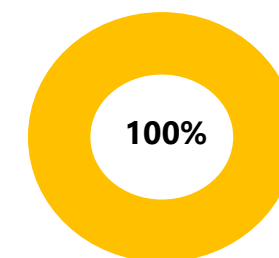
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2025, en el marco de la implementación del Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, se identificaron oportunidades de mejora para fortalecer la interacción entre la entidad y la ciudadanía. En este sentido, se recomendó a través del Representante Legal de la Entidad y en articulación con la Oficina Asesora de Comunicaciones, consolidar la estrategia de lenguaje claro en todos los canales de atención y en la oferta institucional, para mejorar la comprensión y cercanía con los ciudadanos. Así mismo, se sugirió continuar con los espacios de retroalimentación con la ciudadanía, como la estrategia Barrios Vivos, que permiten recoger percepciones y ajustar servicios de forma oportuna. Finalmente, se propuso fortalecer las capacidades del talento humano mediante procesos de cualificación continua en servicio al ciudadano, garantizando una atención empática, accesible y transparente que contribuya al fortalecimiento de la confianza en la Administración.

Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - SDCRD

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2

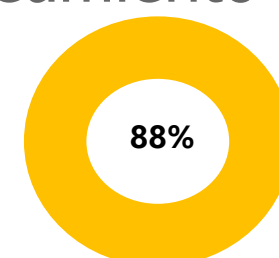


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2025, la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, en articulación con la Oficina de Comunicaciones, adelantó acciones para la promoción del canal de denuncia anónima, en cumplimiento de la Directiva 005 de 2023. Se realizó una reunión técnica para definir los mensajes clave de la campaña, garantizando su alineación con los principios institucionales y su enfoque en la prevención de actos de soborno o conductas indebidas. Como resultado, se diseñaron piezas con información clara y accesible sobre el canal de denuncia, destacando la confidencialidad del proceso. Las acciones cuentan con trazabilidad documental en el sistema Orfeo. Estas medidas promueven la cultura de la integridad y la confianza en los mecanismos de reporte institucional. Mantendremos estas estrategias de manera periódica y evaluaremos su alcance para reforzar el uso efectivo del canal. También impartimos una charla en ética y anticorrupción para toda la entidad en articulación con la Oficina de Control Disciplinario Interno.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



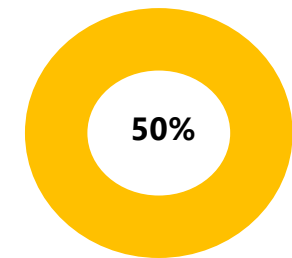
Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2025, se formuló como recomendación la implementación de alertas preventivas internas para las dependencias que presentan peticiones próximas al vencimiento, como mecanismo de mejora continua en la gestión oportuna de las PQRS. Esta práctica, acompañada de un seguimiento diario al sistema "Bogotá Te Escucha", ha permitido evitar el vencimiento de términos y fortalecer la oportunidad de respuesta. Adicionalmente, se promueve la revisión constante de la calidad y calidez de las respuestas mediante sesiones de retroalimentación técnica con los responsables, especialmente tras los reportes emitidos por la Dirección de Calidad del Servicio. Continuaremos institucionalizando estos mecanismos como parte del control preventivo de la gestión de peticiones, fortaleciendo así la interacción efectiva y transparente con la ciudadanía. Esta estrategia ha sido tan efectiva, que a la fecha la SCRCD no presenta vencimientos de términos en sus peticiones.

Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - SDCRD

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2025, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte inició la traducción del portafolio de trámites, servicios y OPAs al lenguaje claro, como acción estratégica alineada con el escenario de acceso a la información pública del Modelo Distrital de Relacionamiento. Esta iniciativa, liderada por la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, busca facilitar la comprensión de la oferta institucional por parte de la ciudadanía, garantizando un enfoque incluyente. La propuesta fue estructurada en un documento en línea que compara la presentación actual del portafolio con una versión simplificada en lenguaje claro, orientada a responder preguntas clave sobre cada servicio. El material fue socializado con la Oficina de Comunicaciones para definir el rediseño gráfico y se proyecta su validación con las dependencias responsables. En el tercer trimestre se continuará con la recolección de avales y se preparará la presentación de resultados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía como experiencia de mejora replicable en el Distrito.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



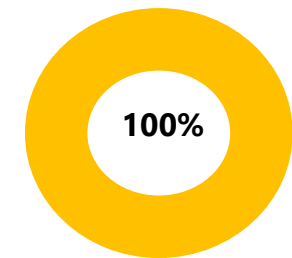
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Sandra Patricia Castiblanco Monroy - Correo: sandra.castiblanco@scrd.gov.co Teléfono: 601- 3274850 ext 717

Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - SDCRD

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1

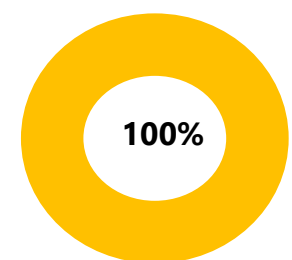


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2025, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte avanzó en la implementación de estrategias de comunicación orientadas a la promoción de los derechos, deberes y canales de interacción con la ciudadanía. Se destaca la actualización de la Carta de Trato Digno, la cual incorpora disposiciones normativas actuales y principios de lenguaje claro y enfoque diferencial. El documento fue publicado en el micrositio de atención y servicios a la ciudadanía de la página institucional, garantizando su accesibilidad. Así mismo, se elaboraron piezas comunicativas orientadas a sensibilizar a la ciudadanía sobre los principios de trato digno y canales de atención disponibles. Estas acciones fueron documentadas en actas de seguimiento y se alinean con los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, la Ley 2052 de 2020 y la Resolución 1519 de 2020 del MinTIC, fortaleciendo el ejercicio efectivo de los derechos ciudadanos en el sector cultura.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2



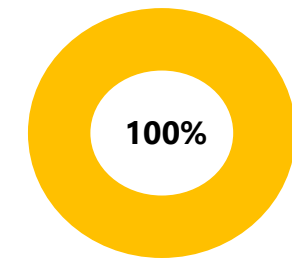
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2025, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte fomentó espacios de sensibilización y cualificación en servicio a la ciudadanía, participando activamente en las "Acciones de Entrenamiento en Habilidades para el Servicio" promovidas por la Secretaría General, con el propósito de fortalecer la capacidad institucional para contener, resolver y reaccionar ante las necesidades ciudadanas con calidad y calidez. Adicionalmente, la entidad participó en el Primer Encuentro de Cuidadores de la Confianza: el servicio desde la inclusión y el lenguaje claro, realizado en la Biblioteca Virgilio Barco. Esta estrategia, que promueve una cultura organizacional centrada en la confianza y el respeto, fue difundida ampliamente entre servidores y contratistas a través del brief COM009918, publicado en la intranet institucional, garantizando su alcance en toda la entidad y reforzando los principios del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - SDCRD

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre 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

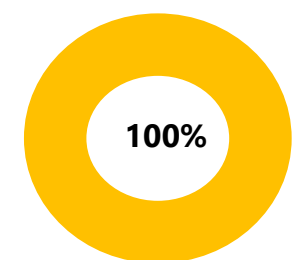


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2025, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte participó activamente en los espacios de formación ofrecidos por la Secretaría General en el marco del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha". Se asistió a las jornadas dirigidas tanto a administradores del sistema como a quienes realizan seguimiento y gestión de reportes, garantizando el fortalecimiento de las capacidades institucionales para el adecuado manejo de las PQRS. De manera complementaria, desde la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano se adelantaron capacitaciones internas dirigidas a los gestores del sistema, con el fin de promover buenas prácticas, estandarizar procedimientos y asegurar una atención oportuna, coherente y centrada en las necesidades ciudadanas.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

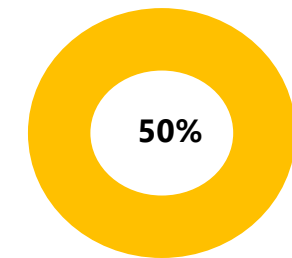
Durante el primer semestre de 2025, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte continuó operando los canales de atención a la ciudadanía (presencial, telefónico, digital y escrito), además al final de los informes de peticiones que se elaboran mensualmente se identifican cantidades de interacciones con ciudadanos que no derivan en la radicación de PQRS porque fueron resueltas durante el primer contacto.

Se evidencia que el chat continúa siendo el canal más utilizado, concentrando casi tres cuartas partes de las interacciones inmediatas, lo que confirma la creciente preferencia ciudadana por canales digitales para resolver inquietudes rápidas. Por su parte, la atención telefónica mantiene un uso significativo, mientras que la atención presencial presenta cifras bajas, lo que puede asociarse a factores como la comodidad del ciudadano al recibir orientación remota, posibles restricciones de movilidad o hábitos adquiridos durante periodos de virtualidad.

Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - SDCRD

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2

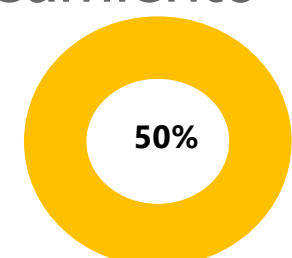


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2025, la Oficina Asesora de Planeación, la Subdirección de Gestión Cultural y Artística, la Oficina de Tecnologías de la Información y la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano adelantaron la validación técnica de la OPA "Beneficios Económicos Periódicos Sociales – BEPS", identificado como candidato para el proceso de racionalización en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. La mejora proyectada consiste en optimizar el sistema BEPS mediante su registro en la plataforma gov.co y la gestión interna a través de la interoperabilidad con el sistema de gestión documental ORFEO. La Oficina de Tecnologías de la Información trabajará durante 2025 en su digitalización, y esta a su vez quedará formalmente registrada en el SUIT.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



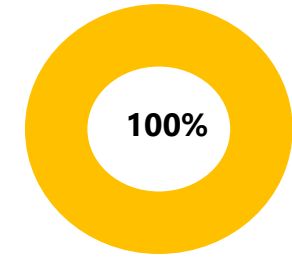
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2025, la Defensora de la Ciudadanía participó activamente en las sesiones de la Mesa Técnica de Relacionamiento y del Comité de Gestión y Desempeño Institucional, en calidad de integrante permanente. En estos espacios se socializó el estado de ejecución de la hoja de ruta institucional, se revisaron los avances por línea de acción y se formularon recomendaciones orientadas a fortalecer la articulación entre dependencias. Asimismo, se presentó ante el Comité el informe anual de la vigencia 2024, en el que se destacaron los principales logros en materia de servicio a la ciudadanía, como la obtención del tercer lugar en el Índice de Servicio al Ciudadano y el primer lugar en la medición de calidad, posicionando a la SCRCD como la entidad con mejor desempeño dentro del sector cultura. Esta participación ha permitido consolidar un ejercicio de control preventivo y acompañamiento técnico desde la función de defensoría, aportando al cumplimiento progresivo de los compromisos establecidos por la Secretaría en materia de relacionamiento ciudadano.

Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - SDCRD

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2025, el Defensor de la Ciudadanía de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte participó como invitado en los espacios convocados por la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, en cumplimiento del Lineamiento 2. Se destaca especialmente la asistencia a la Sesión ordinaria el 18 de marzo en el archivo de Bogotá, así mismo el 29 de mayo de 2025, en la cual se abordaron temas clave relacionados con los avances del Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, el fortalecimiento del enfoque de lenguaje claro, la implementación del Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" y la promoción del servicio incluyente. La participación en estos escenarios intersectoriales permite a la Secretaría intercambiar buenas prácticas, visibilizar avances institucionales y fortalecer la articulación con otras entidades del Distrito en el marco de la política pública de servicio a la ciudadanía.