



# Estrategia de Relacionamiento 2025

# INFORME ANUAL DE LA ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA 2025

## CAPÍTULO I.

### ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA 2025

#### Presentación

En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía – MODRIC, cuyo objetivo es “gestionar de manera integral la relación con la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y grupos de valor en los escenarios de relacionamiento de la Administración Distrital”, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte – SCRD diseñó y ejecutó durante la vigencia 2025 la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía, como un instrumento orientado a fortalecer la interacción entre el Estado y la ciudadanía, mejorar la calidad del servicio público y promover la confianza institucional.

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2025 se formuló en coherencia con los lineamientos definidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, y se constituyó en un componente operativo para la implementación del MODRIC al interior de la SCRD. Su diseño respondió a la necesidad de consolidar prácticas institucionales orientadas a la transparencia, la participación, el acceso efectivo a la información pública, la mejora continua de los trámites y servicios, y la rendición de cuentas como eje de la gestión pública.

En concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la estrategia se articuló con cuatro de sus políticas transversales: (i) Transparencia y acceso a la información pública, (ii) Racionalización de trámites, (iii) Servicio a la ciudadanía y (iv) Participación ciudadana en la gestión pública. Estas políticas se materializaron a través de acciones concretas en cuatro escenarios de relacionamiento, concebidos como espacios efectivos de interacción entre la entidad y la ciudadanía.

El presente informe anual consolida los avances, resultados y aprendizajes derivados de la implementación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía durante la vigencia 2025, con un doble propósito: servir como insumo técnico para la toma de decisiones del Comité de Gestión y Desempeño Institucional y garantizar la publicidad y el acceso a la información para la ciudadanía, en cumplimiento de los principios de transparencia activa establecidos en la Ley 1712 de 2014.

## Marco conceptual y normativo

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2025 se fundamenta en un marco conceptual y normativo que reconoce a la ciudadanía como eje central de la gestión pública y como sujeto activo en la construcción de lo público. En este sentido, el MODRIC constituye el referente distrital que orienta a las entidades del Distrito Capital en la gestión integral de sus relaciones con la ciudadanía, promoviendo un enfoque de derechos, diferencial y de mejora continua del servicio.

De manera complementaria, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG establece los lineamientos para fortalecer la gestión institucional a partir de la articulación entre planeación, ejecución, seguimiento y evaluación, incorporando de manera transversal la relación con la ciudadanía. La estrategia de la SCRD se inscribe en este marco, al operacionalizar políticas que buscan garantizar el acceso a la información pública, simplificar y mejorar los trámites, fortalecer los canales de atención y promover la participación incidente.

Desde el punto de vista normativo, la estrategia se soporta en disposiciones de carácter constitucional y legal. El derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por la Ley 1755 de 2015, orienta la gestión institucional frente a las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía, y obliga a la entidad a garantizar respuestas oportunas, de fondo y congruentes.

Así mismo, la Ley 1712 de 2014 establece el régimen de transparencia y acceso a la información pública, imponiendo a las entidades públicas la obligación de publicar información de manera proactiva, garantizar su actualización permanente y asegurar condiciones de accesibilidad para toda la ciudadanía. En este marco, la Estrategia de Relacionamiento incorporó acciones orientadas al fortalecimiento del enlace de transparencia, el Menú Participa y la accesibilidad web.

Por su parte, la Ley 2052 de 2020, en su artículo 17, refuerza la participación ciudadana como un eje esencial del control social y la gestión pública, promoviendo la creación y fortalecimiento de espacios de diálogo, rendición de cuentas y concertación. Estas disposiciones se reflejaron en las acciones orientadas a la consolidación de espacios de participación y a la orientación metodológica de los ejercicios de rendición de cuentas adelantados por la SCRD.

## **Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía**

### **Naturaleza**

La Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía de la SCRD se configuró como una instancia de carácter técnico y articulador, orientada a coordinar, hacer seguimiento y apoyar la implementación de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía durante la vigencia 2025. Su creación respondió a la necesidad de contar con un espacio permanente de coordinación que garantizara la coherencia y complementariedad de las acciones definidas en el plan de acción.

La Mesa Técnica actuó como instancia ejecutora y de apoyo a la gestión, facilitando la articulación entre las dependencias responsables de las acciones, promoviendo el cumplimiento de los lineamientos del MODRIC y del MIPG, y consolidando la información necesaria para el seguimiento y la evaluación de la estrategia. Su funcionamiento permitió asegurar la ejecución del 100 % de las acciones programadas y fortalecer la apropiación institucional del enfoque de relacionamento con la ciudadanía.

### **Dependencias que la conforman**

La implementación de la estrategia contó con la participación activa de las siguientes dependencias, definidas por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional:

- **Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano (DGCRC):** dependencia líder del proceso de relacionamento con la ciudadanía, responsable de la gestión de las PQRSD, la participación en ferias de servicio, la formulación de acciones, la elaboración de informes, la capacitación institucional y la caracterización de usuarios.
- Oficina Asesora de Planeación
- Oficina Asesora de Comunicaciones
- Dirección de Asuntos Locales y Participación (DALP)

### **Objetivo general de la estrategia**

Fortalecer la relación Estado–Ciudadanía durante la vigencia 2025 mediante la implementación efectiva de las políticas de servicio a la ciudadanía, racionalización de trámites, participación ciudadana y transparencia y acceso a la información pública, con el fin de aumentar la satisfacción de la ciudadanía y fortalecer la confianza en la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte.

## Descripción del plan de acción

Para el cumplimiento del objetivo propuesto, la SCRD diseñó un plan de acción compuesto por veintidós (22) actividades, distribuidas en cuatro escenarios de relacionamiento. Dichas acciones fueron formuladas de manera articulada entre las dependencias responsables y ejecutadas en su totalidad durante la vigencia 2025, garantizando el cumplimiento del 100 % de lo programado.

## Análisis por escenarios de relacionamiento

### Escenario 1: Acceso a la información pública

En este escenario se formularon nueve (9) actividades orientadas a fortalecer la transparencia activa, la divulgación de información relevante y la accesibilidad de los contenidos institucionales, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y sus normas reglamentarias. Las acciones incluyeron la actualización permanente del enlace de transparencia, la publicación de informes institucionales, la generación de contenidos accesibles y el seguimiento a las pautas de accesibilidad web.

Las actividades desarrolladas permitieron consolidar prácticas institucionales orientadas a garantizar el derecho de acceso a la información pública y a facilitar el ejercicio del control social por parte de la ciudadanía.

Tabla No. 1 Para el Escenario uno (1): Acceso a la Información Pública

9 Actividades	Escenario 1: Accede a la información pública - Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública	
Revisar y actualizar periódicamente la información pública del Link de Transparencia y Acceso a la Información Pública, según corresponda a cada área, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, la Resolución 1519 de 2020, atendiendo los lineamientos y recomendaciones emitidas por la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno.		Oficina Asesora de Planeación
Participar en las ferias de servicio convocadas por la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá		Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano
Elaborar y publicar el informe del Defensor de la Ciudadanía		Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano
Publicar en el portal Web los eventos y actividades y fechas relacionadas con los procesos clave en el calendario de eventos de la entidad		Oficina Asesora de Comunicaciones

Revisar y diagnosticar el estado de actualización y cumplimiento del Menú Participa, según corresponda a cada área, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1712 de 2014, la Resolución 1519 de 2020, los "Lineamientos para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública" del DAFP y, los lineamientos y recomendaciones emitidas por la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno.	Dirección de Asuntos Locales y Participación
Publicación del informe semestral de solicitudes de acceso a información	Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano
Generar el reporte de las publicaciones realizadas sobre los diferentes programas que permitan el acceso a actividades culturales, recreativas y deportivas de la ciudad	Oficina Asesora de Comunicaciones
Generar contenidos con características de accesibilidad web para la población con alguna discapacidad, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, la Resolución 1519 de 2020, atendiendo los lineamientos y recomendaciones emitidas por la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno.	Oficina Asesora de Comunicaciones
Realizar seguimiento periódico al cumplimiento de las pautas de accesibilidad web establecidas en la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020.	Oficina Asesora de Comunicaciones

## Escenario 2: Acceso a trámites y servicios

Este escenario contempló nueve (9) actividades asociadas a las políticas de racionalización de trámites y servicio a la ciudadanía, con énfasis en la actualización de la información en el SUIT, la caracterización de usuarios, la capacitación institucional en lenguaje claro y la gestión oportuna de las PQRSD.

Las acciones ejecutadas contribuyeron a mejorar la experiencia de la ciudadanía en su interacción con la entidad, fortalecer la cultura de respuesta oportuna y promover el mejoramiento continuo de los trámites y servicios ofrecidos por la SCR D.

Tabla No. 2 Para el escenario dos (2): Acceso a trámites y servicios.

9 Actividades	Escenario 2 y 3: Adelanta trámites y accede a servicios Política asociada: Política de Racionalización de Trámites y Servicio a la Ciudadanía	
2.1 Revisión y actualización de trámites en el SUIT y la Guía de Trámites y Servicios		Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano
Elaborar y publicar informes de encuestas de percepción del servicio para el mejoramiento continuo		Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano
Sostener reuniones de trabajo con los responsables de las áreas que gestionan trámites y otros procedimientos administrativos (OPA), con el objetivo de validar las propuestas de racionalización para la vigencia 2025 y asegurar su registro y monitoreo en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)		Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano

Actualizar la caracterización de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de valor y de interés, y demás partes interesadas, teniendo en cuenta los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía en general	Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano
Capacitación a toda la entidad para el fortalecimiento y uso del lenguaje claro	Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano
Emitir una circular dirigida a todos los funcionarios y contratistas de la SCRD para formalizar el manejo de las PQRS recibidas a través de canales no oficiales.	Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano
Actualización del portafolio de trámites y servicios	Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Oficina Asesora de Comunicaciones
Realizar capacitación sobre la gestión y seguimiento de peticiones, y el uso correcto del sistema, dirigida a las y los gestores de las PQRS en el sistema Bogotá Te Escucha.	Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano
Realiza alertas preventivas mediante correo electrónico que eviten el vencimiento de las peticiones pendientes de trámite, con el propósito de fortalecer la cultura de respuesta oportuna en la Entidad	Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano

### Escenario 3: Participación ciudadana en la gestión pública

En el escenario de participación ciudadana se desarrollaron cuatro (4) actividades orientadas a fortalecer los espacios de diálogo, la publicación de información sobre instancias de participación y la orientación metodológica de los ejercicios de rendición de cuentas, en concordancia con la Ley 2052 de 2020 y los lineamientos distritales en la materia.

Estas acciones permitieron consolidar mecanismos de participación y promover una relación más cercana y colaborativa entre la ciudadanía y la entidad.

Tabla No. 3  
Para el escenario tres (3): Participa y colabora

4 Actividades	Escenario 4: Participa y colabora Política asociada: Política de Participación Ciudadana	
Publicar en el micrositio del Sistema Distrital de Arte, Cultura y Patrimonio, listados de representantes y actas de los espacios establecidos en el Decreto 480 de 2018, teniendo en cuenta la información susceptible de ser publicada y el número mínimo de sesiones establecidas		Dirección de Asuntos Locales
4.3 Revisar y diagnosticar el estado de actualización y cumplimiento del Menú Participa en lo relacionado con los temas de relacionamiento con el ciudadano (Conoce, propone y prioriza), de acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, la Resolución 1519 de 2020, los "Lineamientos para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública" del DAFP.		Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano
Consolidar los espacios de diálogo ciudadano con los diferentes grupos de interés y la ciudadanía en general, programados y realizados por las dependencias misionales para fortalecer la relación		Oficina Asesora de Planeación

Ciudadanos - Entidad. (El consolidado se debe publicar anualmente en el link de transparencia al finalizar la vigencia.)	
Orientar metodológicamente el desarrollo de los espacios de audiencia pública de rendición de cuentas y diálogo ciudadano que desarrolle la entidad.	Oficina Asesora de Planeación

## CAPÍTULO II.

### INFORME DE GESTIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA 2025

En el presente capítulo se expone de manera analítica y descriptiva la gestión adelantada por la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte – SCRD en la implementación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía durante la vigencia 2025. El análisis se estructura a partir de los escenarios de relacionamiento definidos en el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía – MODRIC y de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, destacando las actividades ejecutadas, los resultados cualitativos obtenidos y los aportes al fortalecimiento de la relación Estado–Ciudadanía.

#### **Escenario 1. Accede a la información pública**

**Política asociada:** Transparencia y Acceso a la Información Pública  
**Total de actividades:** 9

La implementación del escenario de acceso a la información pública durante la vigencia 2025 se orientó al fortalecimiento de la transparencia activa, la garantía del derecho fundamental de acceso a la información y la mejora continua de los canales de divulgación institucional, en concordancia con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, la Resolución 1519 de 2020 y los lineamientos distritales en la materia.

En desarrollo de las acciones programadas, la SCRD adelantó procesos sistemáticos de revisión, validación y actualización de la información publicada en el enlace de Transparencia y Acceso a la Información Pública, lo que permitió asegurar la disponibilidad, calidad y confiabilidad de los contenidos institucionales. Estas acciones incluyeron la verificación del esquema de publicación, la corrección de enlaces y la actualización permanente de la información correspondiente a las diferentes dependencias de la entidad.

De manera complementaria, la entidad fortaleció la divulgación de su oferta institucional mediante la actualización continua del calendario de eventos y actividades, así como la generación de reportes periódicos sobre los contenidos publicados relacionados con programas culturales, recreativos y deportivos. Estas acciones contribuyeron a mejorar la

visibilidad institucional y a facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre convocatorias, eventos y servicios disponibles.

En el marco de la transparencia y la rendición de cuentas, se elaboró y publicó el informe del Defensor de la Ciudadanía y el informe semestral de solicitudes de acceso a la información correspondiente al primer semestre de 2025, los cuales permitieron dar cuenta de la gestión institucional en materia de atención a la ciudadanía, el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la calidad de las actuaciones administrativas.

Adicionalmente, la SCRD participó activamente en las ferias de servicio convocadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en distintas localidades del Distrito Capital, fortaleciendo el acercamiento directo con la ciudadanía, el posicionamiento institucional y la difusión de la oferta sectorial en territorio.

En relación con la participación ciudadana y el acceso a información asociada a estos procesos, se mantuvo actualizado el Plan de Participación Ciudadana, la Estrategia de Participación Ciudadana y el micrositio web del Sistema Distrital de Arte, Cultura y Patrimonio – SDACP, garantizando la publicación permanente de agendas, actas, reglamentos e información sobre la conformación de las instancias de participación.

Finalmente, se incorporaron criterios de accesibilidad web en los contenidos publicados y se realizó seguimiento periódico al cumplimiento de las pautas establecidas en la normativa vigente, promoviendo la reducción de barreras para personas con discapacidad y el acceso incluyente a la información pública. En conjunto, la ejecución del 100 % de las actividades de este escenario contribuyó al fortalecimiento de la relación Estado–Ciudadanía, al facilitar el ejercicio del control social y consolidar una gestión institucional transparente y accesible.

### **Escenarios 2 y 3. Adelanta trámites y accede a servicios**

**Políticas asociadas:** Racionalización de Trámites y Servicio a la Ciudadanía  
**Total de actividades:** 9

Durante la vigencia 2025, la SCRD ejecutó la totalidad de las acciones previstas en este escenario, orientadas a mejorar la experiencia de la ciudadanía en su interacción con los trámites y servicios institucionales, fortalecer la cultura de respuesta oportuna y promover el mejoramiento continuo.

Se desarrollaron reuniones periódicas con las dependencias responsables de trámites, servicios y otros procedimientos administrativos, permitiendo la actualización permanente de la información en el SUIT y en la Guía de Trámites y Servicios, así como el control preventivo de los tiempos de respuesta. De igual manera, se elaboraron y publicaron informes de encuestas de percepción del servicio, los cuales constituyeron un insumo clave para el seguimiento a la satisfacción ciudadana.

La actualización de la caracterización de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de valor y de interés permitió contar con un documento estratégico para orientar la oferta institucional, priorizar recursos y apoyar la toma de decisiones. Este documento fue publicado para consulta pública, fortaleciendo la transparencia y el enfoque diferencial.

En materia de fortalecimiento institucional, se realizaron acciones de capacitación en lenguaje claro, con acompañamiento del Departamento Administrativo de la Función Pública y actividades internas orientadas a la apropiación de este enfoque. Así mismo, se emitió la Circular 24 del 20 de mayo de 2025, mediante la cual se formalizó el manejo de las PQRSD recibidas por canales no oficiales.

Adicionalmente, se actualizó el portafolio de trámites y servicios de la entidad y se desarrollaron capacitaciones permanentes sobre la gestión y seguimiento de peticiones en el sistema Bogotá Te Escucha. El seguimiento continuo y la emisión de alertas preventivas permitieron fortalecer la cultura de respuesta oportuna y el control de los tiempos de trámite de las PQRSD.

### **Escenario 3 y 4. Participación ciudadana en la gestión pública**

**Política asociada:** Participación ciudadana en la gestión pública  
**Total de actividades:** 4

La gestión adelantada en este escenario se orientó a fortalecer los espacios de participación y diálogo ciudadano, en coherencia con la Ley 2052 de 2020 y los lineamientos distritales en materia de participación.

Se realizó la actualización permanente del micrositio del Sistema Distrital de Arte, Cultura y Patrimonio, garantizando la publicación de actas, agendas, reglamentos y conformación de las instancias, lo que permitió asegurar la transparencia y el acceso a la información para la ciudadanía.

Así mismo, se efectuó el diagnóstico del Menú Participa en los submenús Conoce, Propone y Prioriza, con el fin de evaluar el cumplimiento, la claridad y la accesibilidad de los contenidos, y formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía.

Durante la vigencia se consolidaron 73 espacios de diálogo ciudadano desarrollados por las dependencias misionales, promoviendo la participación activa, la corresponsabilidad y la transparencia en la gestión pública. Finalmente, se brindó orientación metodológica para el desarrollo del espacio de diálogo ciudadano de rendición de cuentas realizado en octubre de 2025.

### **CAPÍTULO III.**

#### **INFORME DE GESTIÓN DE LA MESA TÉCNICA DE APOYO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA 2025**

La Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte creó, mediante la Resolución No. 412 del 26 de junio de 2024, la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamento con la Ciudadanía como una instancia de articulación institucional para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía – MODRIC. La Mesa se encuentra conformada por la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, la Oficina Asesora de Planeación, la Dirección de Asuntos Locales y Participación, la Oficina Asesora de Comunicaciones y el Defensor del Ciudadano.

Durante la vigencia 2025, la Mesa Técnica realizó cuatro sesiones en las cuales se abordaron aspectos estratégicos para la implementación y seguimiento del plan de acción de relacionamiento con la ciudadanía. En la primera sesión, realizada el 28 de marzo, se presentó el contexto del Modelo de Relacionamento, se definió el propósito de la Mesa y se estableció el esquema de articulación entre las dependencias.

La segunda sesión, realizada el 26 de junio, tuvo como objetivo socializar el plan de trabajo 2025 del Modelo Distrital de Relacionamento con la Ciudadanía, definiendo las actividades por trimestre, los responsables institucionales y la articulación con los compromisos estratégicos de la entidad.

En la tercera sesión, llevada a cabo el 29 de septiembre, se revisó el avance de los compromisos asumidos y se inició el proceso de planeación de las acciones para la vigencia 2026. Finalmente, en la cuarta sesión, realizada el 12 de diciembre, se presentó el balance de ejecución del plan de acción 2025, se revisaron las acciones del último trimestre y se acordaron los compromisos para el cierre de la vigencia y la planificación del siguiente año.

La última sesión se llevó a cabo el 12 de diciembre, allí se realizó un resumen de todo el trabajo realizado durante la vigencia y además se consolidaron las acciones a ejecutar en 2026, recogiendo acciones de mejora de la medición de los índices de transparencia, FURAG e incide, medición realizada por la Veeduría Distrital desde 2025.

## **Principales logros de la Mesa Técnica en 2025**

- Constitución y funcionamiento regular de la Mesa Técnica, con delegaciones formales de las dependencias involucradas.
- Formulación, socialización y aprobación del plan de trabajo 2025.
- Cumplimiento del 100 % del plan de acción para la implementación del MODRIC en la SCRD durante la vigencia 2025.

Este ejercicio de articulación consolidó a la Mesa Técnica como un espacio estratégico para el fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía y la implementación efectiva de los modelos de gestión institucional.

## **CAPÍTULO IV.**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

- La implementación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte durante la vigencia 2025 constituyó un ejercicio institucional integral y coherente con los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía – MODRIC y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. La ejecución del 100 % de las acciones programadas evidencia una adecuada capacidad de planeación, coordinación entre dependencias y seguimiento a los compromisos institucionales en materia de servicio a la ciudadanía.
- La estrategia permitió consolidar el enfoque de la ciudadanía como eje central de la gestión pública, fortaleciendo el acceso efectivo a la información pública, la mejora continua de los trámites y servicios, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la gestión institucional. Estos avances contribuyeron al fortalecimiento de la relación Estado–Ciudadanía y al posicionamiento de la SCRD como una entidad comprometida con los principios de transparencia, participación y servicio.
- De igual forma, la articulación de las acciones con el marco normativo vigente –en particular la Ley 1712 de 2014, la Ley 1755 de 2015 y la Ley 2052 de 2020– permitió garantizar el ejercicio de derechos fundamentales asociados al acceso a la información, la petición y la participación ciudadana, integrándolos de manera operativa a la gestión institucional.

## *Aprendizajes institucionales*

- El desarrollo de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía 2025 permitió identificar aprendizajes relevantes para la gestión institucional. En primer lugar, se evidenció la importancia de contar con instancias formales de articulación, como la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamento con la Ciudadanía, para coordinar acciones, realizar seguimiento periódico y asegurar la coherencia entre las diferentes dependencias.
- En segundo lugar, se reafirmó que la planificación anticipada y la definición clara de responsabilidades favorecen el cumplimiento oportuno de las acciones y la apropiación institucional de los enfoques de servicio a la ciudadanía, lenguaje claro, accesibilidad y participación. Así mismo, se reconoció el valor estratégico de la caracterización de la ciudadanía y de los usuarios como insumo para orientar la toma de decisiones y el diseño de acciones con enfoque diferencial.
- Durante la vigencia 2025 se consolidaron diversas buenas prácticas que aportaron a la implementación efectiva de la estrategia. Entre ellas se destacan la actualización permanente del enlace de Transparencia y del Menú Participa, la publicación periódica de informes institucionales, el uso de alertas preventivas para la gestión oportuna de las PQRSD y la realización de capacitaciones continuas dirigidas a fortalecer las capacidades institucionales.
- Así mismo, la participación activa en ferias de servicio y la consolidación de espacios de diálogo ciudadano permitieron fortalecer la presencia territorial de la entidad y promover una relación más cercana y colaborativa con la ciudadanía. Estas prácticas se constituyen en referentes para la continuidad y mejora de la estrategia en futuras vigencias.

## **Recomendaciones**

Con el fin de dar continuidad y profundizar los avances alcanzados, se recomienda fortalecer la integración de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía con los instrumentos de planeación institucional, de manera que sus acciones se articulen de forma más explícita con el Plan de Acción Institucional, los planes sectoriales y los ejercicios de rendición de cuentas.

Así mismo, se sugiere avanzar en el fortalecimiento de la participación ciudadana incidente, promoviendo mecanismos que permitan retroalimentar de manera sistemática la toma de decisiones institucionales a partir de los insumos generados en los espacios de diálogo y participación. De igual forma, resulta estratégico continuar fortaleciendo la cultura organizacional orientada al servicio a la ciudadanía y al enfoque de derechos.

Desde una perspectiva operativa, se recomienda mantener y fortalecer el funcionamiento de la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamento con la Ciudadanía como instancia permanente de coordinación, seguimiento y evaluación de la estrategia. Así mismo, se

sugiere continuar con los procesos de capacitación interna en temas de lenguaje claro, accesibilidad, gestión de PQRSD y uso adecuado de los sistemas de información institucionales.

Adicionalmente, se recomienda profundizar en el seguimiento cualitativo de los resultados de la estrategia, fortaleciendo los mecanismos de evaluación que permitan identificar oportunidades de mejora y buenas prácticas replicables. Finalmente, se considera pertinente continuar promoviendo la actualización permanente de los contenidos institucionales y la divulgación proactiva de la información, garantizando condiciones de accesibilidad e inclusión para toda la ciudadanía.



Radicado: **20267000027713**

Fecha 09-01-2026 16:03

<b>El Documento 20267000027713 fue firmado electrónicamente por:</b>	
<b>Sandra Patricia Castiblanco Monroy</b>	<b>Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,</b> Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52100983, sandra.castiblanco@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 09-01-2026 16:31:37
<b>Giovani Andres Moreno Rozo</b>	<b>Profesional Especializado Código 222 Grado 19 (E),</b> Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1030548619, giovani.moreno@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 13-01-2026 08:56:43
 75b8718bf71cbbd3a2eec6ce4537b0ef4c8cdf930beb5355130fe26812cc0940 Codigo de Verificación CV: d225f	

