



SECRETARÍA DE
**CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE**



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022

INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

Enero – junio 2022

Defensor de la Ciudadanía: Carolina Ruiz Caicedo

Bogotá, junio de 2022

Cra. 8ª No. 9 - 83
Tel. 3274850
Código Postal: 111711
www.culturarecreacionydeporte.gov.co
Info: Línea 195



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. MARCO NORMATIVO	3
3. OBJETIVO PRINCIPAL DEFENSOR CIUDADANO	4
4. FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR	4
5. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES	33
6. INFORME DE BUENAS PRÁCTICAS DURANTE EL SEMESTRE	34





Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo es presentar un resumen de la labor realizada por la defensora del ciudadano designada por la entidad, por lo cual el presente documento será tomado como fuente de información en lo referente a atención al ciudadano

Mediante la Resolución N.º 716 del 22 de septiembre de 2021, La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte delegó como Defensora de la Ciudadanía a la jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones Carolina Ruiz Caicedo, quien asumió el cumplimiento de las funciones definidas en la norma trabajando diferentes actividades en torno a las funciones del defensor.

Las actividades realizadas por la Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, durante el período comprendido entre el 01 enero de 2022 y el 30 de junio de 2022, se adelantaron de acuerdo con las funciones del Defensor al Ciudadano establecidas en el Decreto 847 del 30 de diciembre de 2019 "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones" y se exponen de acuerdo a lo establecido en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital (V.1) de la Secretaría General de Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en el cual se determina el modelo del Informe Semestral de Gestión del Defensor de La Ciudadanía.

2. MARCO NORMATIVO

Dando cumplimiento a lo establecido en el **Decreto 847 de 2019** "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía, se implementa la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (**Decreto Distrital 197 de 2014**), y se dictan otras disposiciones"; El **Acuerdo 731 de 2018**, "Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana





Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022

*de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del **Acuerdo 630 de 2015** y se dictan otras disposiciones”; y la **Resolución N.º 716** del 22 de septiembre de 2021, mediante la cual la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte delegó como Defensora de la Ciudadanía a *Carolina Ruiz Caicedo*.*

3. OBJETIVO PRINCIPAL DEFENSOR CIUDADANO

Partiendo de la premisa del ciudadano en el centro y en cumplimiento de la normatividad vigente el Defensor del Ciudadano velará por que todos los funcionarios y servidores de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte cumplan y apliquen los principios de transparencia, integridad, celeridad, economía, eficacia, eficiencia, publicidad, coordinación, participación, dignidad humana, respeto, igualdad, equidad, inclusión, solidaridad, accesibilidad, diversidad; y los demás contemplados en la Constitución Política, el Defensor del Ciudadano será garante de promover y divulgar lo mencionado anteriormente y servir como vocero y defensor de los ciudadanos como se contempla en el **Decreto 847 de 2019**.

4. FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

1. Velar por que la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

1.1. Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Acciones y resultados:

Se valido el cronograma diseñado por el proceso de relación con la ciudadanía, así como las acciones realizadas en procura del cumplimiento de las metas propuestas para el cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, encontrando lo siguiente:



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022

- La SCR D mediante resolución no. 681 de 8 de septiembre de 2021 adoptó los lineamientos para dar cumplimiento a la política pública Distrital de servicio a la ciudadanía.

En dicha resolución se establecen los siguientes lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía los cuales serán la guía para las y los servidores públicos y contratistas vinculados (as) a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte sobre la manera de lograr que la ciudadanía reciba un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los canales de atención presencial, telefónica, escrita y virtual.

Dentro de dichos avances se registran los siguientes:

- a. Los lineamientos establecidos en materia de servicio a la ciudadanía mediante el Decreto Distrital 487 de 2019, la norma que lo modifique o sustituya, en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a La Ciudadanía
- b. El Modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio diseñado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.
- c. El ajuste del documento MN-01-CP-ATE-APY- Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte en línea con el Manual de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.
- d. Adopción del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Conforme a lo anterior las y los responsables del proceso de relación con la ciudadanía han racializado las siguientes acciones:

- **Divulgación y socialización** en todas las dependencias de la Entidad de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía y los lineamientos adoptados mediante este acto administrativo.



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022



The screenshot shows a web browser window with the URL `intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/politica-publica-distrital-de-servicio-la-ciudadania`. The page features a navigation menu on the left with various administrative links. The main content area is titled 'Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía' and includes a graphic with the following text:

Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Con la **Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC)**, se establece el derecho ciudadano a un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, que debe seguir con armonía los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.

Partiendo de lo anterior, buscamos **"garantizar a la ciudadanía el derecho a acceder a la oferta de servicios de la administración distrital, generar bienestar y mejorar su calidad de vida"**.

En este tema es importante tener presente:

- 1 El Decreto Distrital 197 de 2014, mediante el cual se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, D.C.
- 2 Los Decretos Distritales 847 de 2019 y 291 de 2021 que abordan la implementación de la PPDSC y declaran su obligatorio cumplimiento para las entidades distritales.
- 3 La Resolución No. 681 del 8 de septiembre de 2021 con la cual la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte adopta los lineamientos de la PPDSC, y, además, establece:
 - a. El Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
 - b. El Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

Consulte [aquí](#) el manual y siga las recomendaciones.



The screenshot shows a Gmail interface with an email from 'Comunicaciones SCRD' (communications@scrd.gov.co) with the subject 'Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía'. The email content is identical to the website screenshot above, featuring the same title, introductory text, and numbered list of key documents.

Enfoque de derechos. La Política de Servicio a la Ciudadanía, se enfoca en garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para la

Cra. 8ª No. 9 - 83
Tel. 3274850
Código Postal: 111711
www.culturarecreacionydeporte.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022

ciudadanía, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos). Así mismo, la interlocución y comunicación efectiva entre la administración y la ciudadanía, posibilitando la creación de mecanismos de participación y coordinación con diferentes instancias de gobierno de conformidad con el Plan de Desarrollo vigente, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4 del Decreto Distrital 197 de 2014.

De acuerdo a lo anterior la oficina de relación con la ciudadanía ha diseñado y divulgado a nivel interno y externo el manual de atención a la ciudadanía garantizando:

- Se elabora manual de caracterización de grupos de valor y de interés. ORFEO 20221700214643
- Canales de interacción con la ciudadanía
<https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/atencion-y-servicios-la-ciudadania>

Mecanismos para la atención a la ciudadanía

Canales de atención a la ciudadanía:

Canal presencial:
Carrera 8 # 9-83
Horario de atención: Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Canal telefónico:
Tel. +57 (601) 3274850 Ext. 565
Horario de atención: Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Canal Virtual:

- Correo electrónico: correspondencia.externa@scrd.gov.co
- Web: <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co>
- Bogotá te Escucha: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones <http://www.bogota.gov.co/sdqj>
- Notificaciones judiciales: notificaciones.judiciales@scrd.gov.co
<https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/transparencia/mecanismos-de...>

Defensor(a) de la ciudadanía

Es la persona encargada de velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía. Garantizará el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Correo de contacto: defensoria.ciudadano@scrd.gov.co

Carta de Trato Digno a la ciudadanía: [Trato Digno a la ciudadanía](#)



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022

- Protocolos para el servicio a la ciudadanía
- Atención a peticiones ciudadanas

Para el cumplimiento de lo dispuesto en el manual se ha evidenciado que el grupo de relación con la ciudadanía ha garantizado:

- Funcionarios (as) y contratistas capacitados (as) y dispuestos (as).
- Niveles de atención por cada canal.
- Capacitación a nivel institucional en temas de resolución de PQRS
- Capacitación en prevención del soborno y la corrupción.
- Información clara para la ciudadanía con el fin de hacer el proceso más accesible.
- Divulgación en la página web de la entidad de los trámites y servicios disponibles a través del canal virtual.
- Un punto de atención habilitado para personas con discapacidad física y talla baja, dispuesto con equipos de cómputo para su uso. De igual manera, cuenta con señalización en lenguaje braille, que permite la identificación por parte de personas ciegas.
- Página web de la entidad habilitada para personas con baja visión o daltonismo y cuenta con la posibilidad de traducir a diferentes idiomas.





Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022



- Se presentaron los informes mensuales en los tiempos estipulados de PQRS al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, mediante el cual se reporta todo lo relacionado con la gestión de las mismas.
- Se elaboraron documentos tipo para peticiones por no competencia, traslado y por aclaración de petición, utilizando lenguaje claro.
- Se realizó verificación de cumplimientos de parámetros de atención en cuanto a criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y correcto manejo del sistema de respuestas el cual es publicado en el informe mensual, compartido y publicado en la página web.

https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/sites/default/files/documentos_transparencia/informe_de_seguimiento_pqrs_abril_2022.pdf

- Se continúan realizando jornadas de capacitación a las y los servidores de la entidad en temas relacionados con la prestación adecuada del servicio,

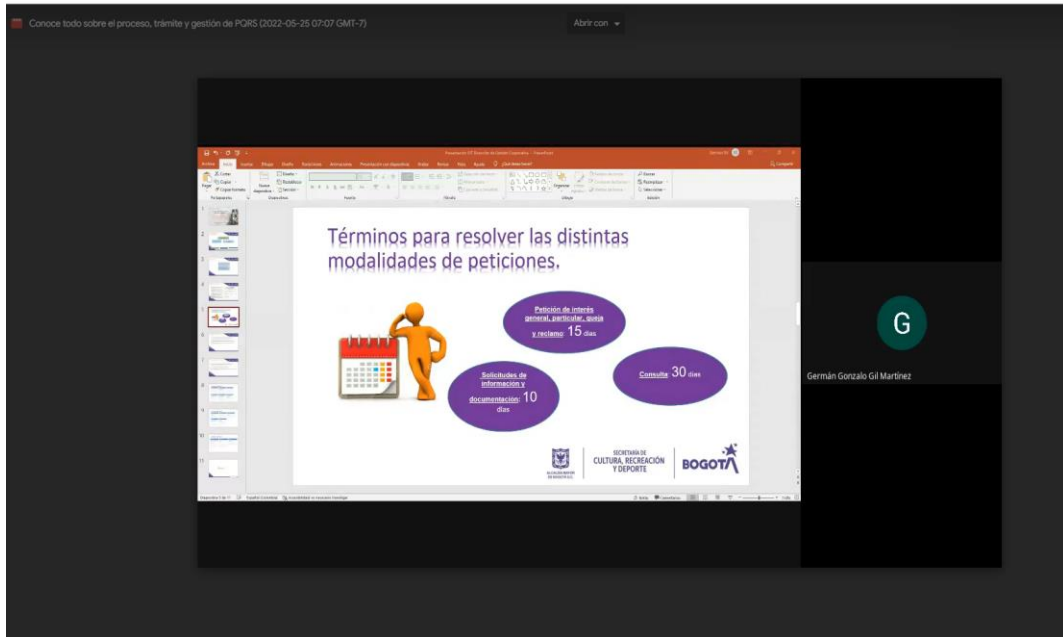


Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022

lenguaje incluyente y el reconocimiento de la Política de atención a la ciudadanía, así como sobre los trámites y servicios de la entidad.





Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022



1.2. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados: Se verificó que la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte programó los recursos necesarios para la vigencia 2022

1.3. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Acciones y resultados: La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, a través del proceso de servicio a la ciudadanía, incluyó dentro del Plan de Acción Institucional un cronograma de actividades el cual cuenta con fechas de ejecución y seguimientos que garantizan la trazabilidad de las mismas.

- Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema.



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022

Con corte al 30/06/2022 la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte ha ejecutado las siguientes acciones que contribuyen al avance y cumplimiento:

- Desde la dirección de Gestión corporativa se programaron diferentes reuniones durante el semestre para identificar dependencias con atrasos.
- Se evidenciaron casos puntuales y se enviaron memorandos a las dependencias con observaciones y recomendaciones a las y los responsables. Desde Control Interno, se realizó sensibilización frente a las medidas disciplinarias que podrían resultar al no cumplir con los parámetros para la atención de PQRS.

Circular 017 de 2022

Circular 017 de 31 de marzo de 2022

La cual precisa las reglas jurídicas en la atención a las peticiones interpuestas en la SCR D y la incidencia disciplinaria que conlleva su incumplimiento.

Derecho de petición	Tipología	Tiempo de respuesta según la Ley 1437 de 2011	Tiempo de respuesta según Decreto 491 de 2020	Acciones disciplinarias
<p>La Ley exige, respecto a la atención de las modalidades de peticiones, cumplir con los siguientes requisitos:</p> <p>Oportunidad: Es la obligación de responder en el menor plazo posible y dentro del término de Ley.</p> <p>Respuesta de fondo: Es el deber de responder de manera directa, clara y de fácil comprensión para la ciudadanía.</p> <p>Comunicación o notificación: Se debe poner en conocimiento del peticionario la respuesta.</p>	Peticiones	15 días	30 días	<p>La ley disciplinaria prohíbe expresamente las siguientes conductas: Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones de los particulares o de las autoridades.</p> <p>Retener las respuestas o enviarlas a destinatarios diferentes al interesado.</p> <p style="text-align: center;">Más información </p>
	Consultas	30 días	35 días	
	Peticiones entre autoridades	10 días	N/A	
	Sugerencias	15 días	30 días	
	Solicitud de documentos	10 días	20 días	
	Queja	15 días	30 días	
	Solicitud de información pública	10 días	20 días	
	Reclamos	15 días	30 días	
Denuncia	15 días	30 días		

El incumplimiento en la atención y respuesta a las peticiones interpuestas conlleva acciones disciplinarias.

Desde la oficina de relación con la ciudadanía y comunicaciones se realizó refuerzo de la sensibilización sobre las medidas disciplinarias que acarrea la atención inadecuada de los requerimientos ciudadanos.



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022

CIRCULAR 017 DE 2022
Acciones aplicables como acciones disciplinarias establecidos por el legislador para proteger el derecho fundamental de petición

1 Amonestación escrita

2 Multa de 10 a 180 días de salario básico devengado para la época de los hechos

3 Suspensión e inhabilidad especial de 3 a 18 meses (de acuerdo con la Ley 1952 de 2019)

Evitarás acciones disciplinarias si garantizas respuestas oportunas, claras y en los tiempos estipulados

Crterios contenidos aplicables a las situaciones de afectación al derecho de petición:
- El grado de culpabilidad.
- La naturaleza esencial del servicio.
- El grado de perturbación del servicio.

- Se realiza seguimiento a la encuesta de satisfacción

1.4. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados: Se realizaron reuniones con las diferentes dependencias y el proceso de Relación con la Ciudadanía, para revisar la normatividad en materia de servicio a la ciudadanía y se elaboraron cronogramas para organizar actividades.

En conjunto con el equipo encargado de relación con la ciudadanía se verificó la información disponible en la página web y se realizaron las actualizaciones respectivas.



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022

Mensualmente se verifican los servicios ofertados de manera virtual para garantizar que se encuentren actualizados y si es necesarios se generan los cambios en línea.

1.5 Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

Se realizó el respectivo seguimiento, encontrando que se avanzó y se dio respuesta a los planes de mejoramiento de la siguiente manera:

- Se realizó la medición de percepción para todo el portafolio de servicios que presta la entidad. Producto: se realizan los informes que surgen de la encuesta de satisfacción de los cuales se generan planes de acción.
- Se usa el insumo de las encuestas como punto de partida para la elaboración acciones de mejora o generación de alertas a las diferentes dependencias de la entidad

Informe de las encuestas:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd0SHnrisQ-0zilwY37Ve1pC5MQ_rlQLUT1iU0F1hHtgoRug/viewform

Hasta la fecha, 1307 personas evaluaron los servicios de la entidad, encontrando que 96.9 % personas sí recomendarían el servicio de la SCR D.





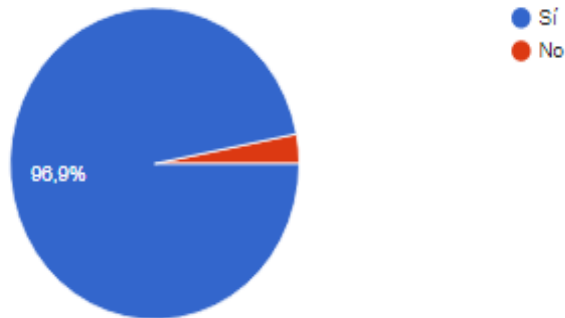
Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022

¿Recomendaría los servicios de la SCRD?

1.307 respuestas

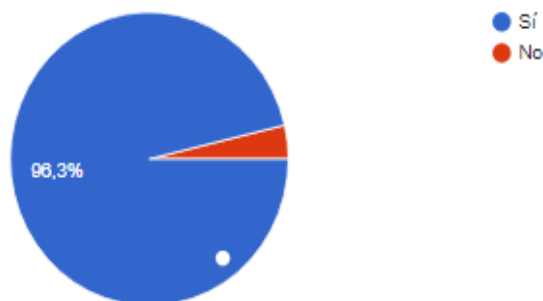


- Se realizó validación del informe de peticiones incorporadas en la matriz de registro y control para evidenciar novedades y se notificó a cada una de las dependencias sobre las novedades encontradas.

A la pregunta ¿la respuesta dada por la entidad atendió su solicitud? el 96.3% de los encuestados respondió de manera afirmativa.

¿La respuesta dada por la entidad atendió su solicitud?

1.322 respuestas



1.6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.





Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022

Conforme a las respuestas de la encuesta de satisfacción se pudo evidenciar que la ciudadanía está haciendo uso de los canales virtuales para la realización de sus trámites

Se realizó reunión con las áreas misionales para actualizar los trámites y servicios de evidencias, incluyendo actas de reunión "Actualización de trámites y servicios SUIT".

06 de junio: 20227000210583
04 de mayo 20227000165013
5 de abril: 20227000134303
4 de marzo: 20227000095413
28 de febrero: 20227000088053
21 de febrero: 20227000076893

Con respecto a la racionalización de trámites, se actualizaron y virtualizaron el 100% de los trámites y servicios programados, mediante la creación de los formularios para cada uno, los cuales se pusieron a disposición de los usuarios a través de la página web de la SCR D y se verifica la actualización de manera mensual. Los niveles de servicio permiten la racionalización de trámite ya que muchas de las solicitudes se resuelven en el primer nivel sin necesidad de trámite.

Trámites y servicios:

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

2. Formular recomendaciones al representante legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

2.1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política.



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022

Acciones y resultados:

Se adelantaron reuniones con la Dirección Corporativa, con el fin de continuar sensibilizando a la comunidad institucional respecto a temas de accesibilidad y lenguaje incluyente.



De la mano de la Oficina de Tecnologías de la Información se realizaron diferentes capacitaciones con el fin de sensibilizar sobre el valor de la experiencia del usuario y la importancia del uso de la tecnología.



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022

Invitación: **Tic-tulia: Optimización de recursos utilizando big data y...** vie 8 de abr de 2022 8am - 9am (COT) (luisa.cepeda@scrd.gov.co)

Comunicaciones SCRD - comunicaciones@scrd.gov.co
para mí

8
vie

Tic-tulia: Optimización de recursos u...
Míralo en Google Calendar

Cuándo: vie 8 de abr de 2022 8am - 9am (COT)
Participantes: La lista de invitados no está disponible

Agenda
vie 8 de abr de 2022

No hay eventos similares:

- 8am Tic-tulia: Optimización de recursos u...
- 9:30am Solicitar de inscripción Semana Sant...
- 10:30am Informe alcaldía
- 11:30am Reunión sobre día de la familia -M...

Tienes una invitación para el siguiente evento.

Tic-tulia: Optimización de recursos utilizando big data y otras tecnologías

Cuándo: vie 8 de abr de 2022 8am - 9am Hora estándar de Colombia

Información para unirse: Úntrate con Google Meet
<https://meet.google.com/whjz-tyho-fms>

Úntrate por teléfono
(COT) +57 801 8947382 (PIN: 619171201)

[Más detalles de invitación](#)

Calendario: [Ver calendario de eventos SCRD](#)

Quiero: (No se puede mostrar la lista de invitadas porque es demasiado larga)

TIC 2022 TULIAS

OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Participa en la charla virtual

La recolección de datos en la era de TikTok

29 de abril

8:00 a.m. a 9:00 a.m.

Google Meet

BOGOTÁ SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

Te invitamos a participar

Capacitación en prevención del soborno y la corrupción en la SCRD

Invitada especial: Martha Ortega, miembro de la Dirección de Transparencia de la Presidencia de la República.

23 de mayo

8:30 a.m. a 10:00 a.m.

Google Meet

Eliminar la corrupción es nuestro deber



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022

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

Acciones y resultados:

La oficina de atención a la ciudadanía y la oficina de comunicaciones programaron capacitaciones de refuerzo para toda la comunidad institucional.



Capacitación

Conoce todo sobre el manejo de
PQRS


Ingresar aquí 

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

 SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE



Segunda capacitación



Conoce todo sobre el
**proceso,
trámite
y gestión de
PQRS**

Ingresar aquí 

Hora : 9:00 a.m. a 11:00 a.m.
Fecha : 26 de mayo
Conéctate por : Google Meet





Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022

De igual manera se modificó la resolución por parte de la SCR.D.

-Resolución no. 681 de 8 de septiembre de 2021 “Por medio de la cual se adoptan lineamientos de servicio a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte”

<https://drive.google.com/file/d/1dCtmf9LbHEvFbgzcOLa7UsNyS872sVMt/view>

<https://intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/eventos/manual-de-servicio-la-ciudadania-y-manual-de-gestion-de-peticiones-ciudadanas>.



<https://intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/conoces-la-guia-de-lenguaje-incluyente>



Cra. 8ª No. 9 - 83
Tel. 3274850
Código Postal: 111711
www.culturarecreacionydeporte.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022

2.3. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

Como responsable de llevar el rol de defensora ciudadana se realiza validación del informe de peticiones quejas y reclamos con el fin de identificar posibles incumplimientos o vulneraciones, así mismo se revisa a diario el correo electrónico defensoria.ciudadano@scrd.gov.co y en caso de encontrar algún requerimiento el mismo es gestionado hasta el cierre a satisfacción.

Se continúa trabajando en conjunto con la Oficina de Atención al Ciudadano y la Oficina de Tecnologías de la Información en busca de la omnicanalidad que permita brindar un servicio de manera transversal, con el fin de entregar respuestas coherentes, unificadas y oportunas a la ciudadanía.

2.4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

- Se han llevado diferentes temas al Comité Institucional de Gestión y Desempeño con el fin de incorporar en los diferentes procesos de formación, temáticas que refuercen la importancia del servicio a la ciudadanía y entreguen herramientas que nos permitan ser más cercanos e inclusivos.
- Cada dependencia cuenta con un enlace que se reúne permanente mente con las personas encargadas del proceso de relación con la ciudadanía, procurando así mejor comunicación y trabajo en equipo enfocado en prestar un mejor servicio.

2.5 Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.



Al contestar, por favor cite el radicado:

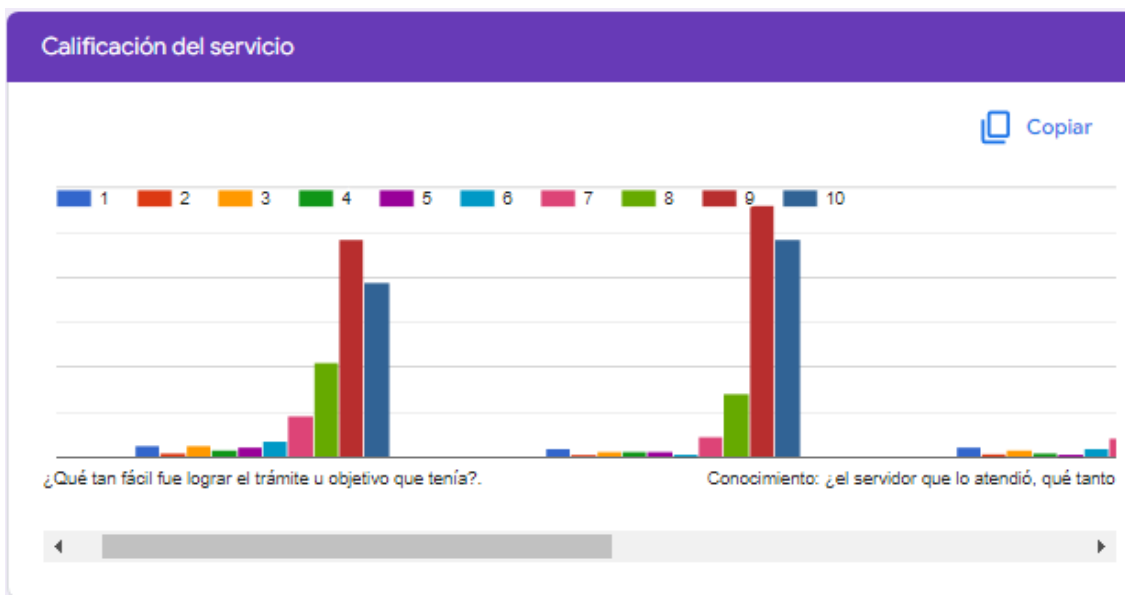
No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022

Acciones y resultados

Desde la Oficina Asesora de Comunicaciones se trabajó de la mano con la Oficina de Atención al Ciudadano analizando los resultados de la encuesta de satisfacción la cual es monitoreada de manera mensual, identificando oportunidades de mejora en los diferentes comentarios que dejan los ciudadanos.

Con las oportunidades identificadas se generan alertas a las áreas responsables. A la fecha de realización del presente informe 1316 ciudadanos habían calificado su experiencia.



3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022

Para la presente función, la evidencia será la redacción del informe bajo la estructura que sigue a continuación:

Total, requerimientos ingresados durante el semestre con corte 15 de junio

Dependencia	Bogotá te escucha	Email	Presencial – Corresponde ncia	Presencial - Punto de atención	Virtual – Chat	Total general
Consulta	21	11				32
Denuncia por Actos de Corrupción		2				2
Derecho de Petición Interes General	23	38	2			63
Derecho de Petición Interes Particular	67	156	4	1	1	229
Felicitación	8					8
Informativo	7	63	1			71
Queja		6				6
Reclamo	7	19	1			27
Solicitud de información	74	183				257
Solicitud de Información General	35	191	1			227
Solicitud de Acceso a Información Pública	9	12				21
Solicitud Prioritaria	1	16	1			18
Sugerencia	1					1
Total general	253	697	10	1	1	962

a. El comportamiento del ingreso de requerimientos para el primer semestre correspondió a un promedio de 80 por mes, completando un total de 962 requerimientos

b. Subtemas frecuentes

Para el periodo analizado, los temas más recurrentes son sobre la convocatoria que se realizaron en conjunto con el Sena, así como información sobre patrimonio, otras convocatorias y temas sobre el uso del espacio público, seguido de arte cultura y patrimonio tales como solicitudes de información y derechos de petición de interés particular.





Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022

c. La Subdirección de Gestión Cultural y Artística fue la dependencia responsable de brindar respuesta al mayor número de requerimientos correspondiente a 215.

d. Se evidencia que se logró una disminución considerable de las quejas ya que, de 22 obtenidas en el semestre anterior, en el periodo actual se llevan 6 quejas.

e. Conclusiones y recomendaciones.

Se evidencia que el canal de comunicación más usado por la ciudadanía es el correo electrónico a través del cual se recibieron 697 requerimientos seguido de Bogotá te escucha por el cual ingresaron 253.

Se valida que la oficina de atención al ciudadano ha realizado los seguimientos respectivos enviando alertas y sugerencias a las áreas cuando las respuestas presentan novedades de fondo o de forma relacionado con incumplimiento, claridad y manejo del sistema logrando así garantizar un mejoramiento continuo.

Se evidencia que durante el periodo ingresaron 6 quejas logrando una reducción de 18 quejas durante el semestre.

Lo anterior muestra que se ha realizado una gestión efectiva de seguimiento y cumplimiento de Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022

4.1. Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.

Acciones y resultados

La oficina de relación con la ciudadanía trabaja coordinadamente con la Oficina Asesora de Comunicaciones por lo cual se mantiene actualizado en la página web los trámites y servicios

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



De igual manera, se realizan campañas internas para que toda la comunidad institucional conozca los canales de atención.

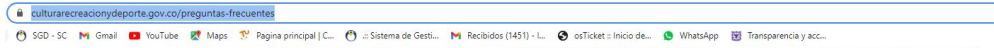




Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022



La Secretaría de Cultura, Recreación y Deportes, SCRDR, te invita a resolver tus dudas sobre la prestación de los servicios de la entidad, así como la participación en las distintas convocatorias y estímulos distritales. Encuentra aquí las preguntas más frecuentes sobre los servicios que prestamos en cada una de las áreas de la Secretaría. Accede dando clic en el área de tu interés.

Prestación de servicios de la SCRDR en época de aislamiento social

Personas Jurídicas Fomento Asuntos Locales Arte, Cultura y Patrimonio Cultura Ciudadana Lectura y Bibliotecas Economía Cultural y Creativa

Gestión Corporativa Idartes IDRD OFB FUGA IDPC

¿Qué debo hacer si la ESAL no pudo renovar la matrícula mercantil dentro de los tres primeros meses del año?

El Decreto 434 de 2020, expedido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo el pasado 19 de marzo, extendió el plazo para la renovación de la matrícula mercantil y demás registros que integran el Registro Único Empresarial y Social, RUES hasta el tres (3) de julio de 2020.

¿Qué pasa si la ESAL no pudo realizar la Asamblea Ordinaria?

El artículo 5 del Decreto 434 de 2020 estableció que "las reuniones de asamblea correspondientes al ejercicio del año 2019 de que trata el artículo 422 del Código de Comercio podrán efectuarse hasta dentro del mes siguiente a la finalización de la emergencia sanitaria declarada en el territorio nacional".

Preguntas
frecuentes
Dirección de
Personas
Jurídicas

4.2. Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.

Acciones y resultados:

Se continúa generando capacitación por parte de la oficina de relación con la ciudadanía garantizando que la institución conozca el procedimiento y se apropie de la **Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía**.



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022

Participa en el taller uso y revisión de aplicativos para gestión de PQRS Recibidos x



Comunicaciones SCRDR para Todos

28 feb 2022, 1

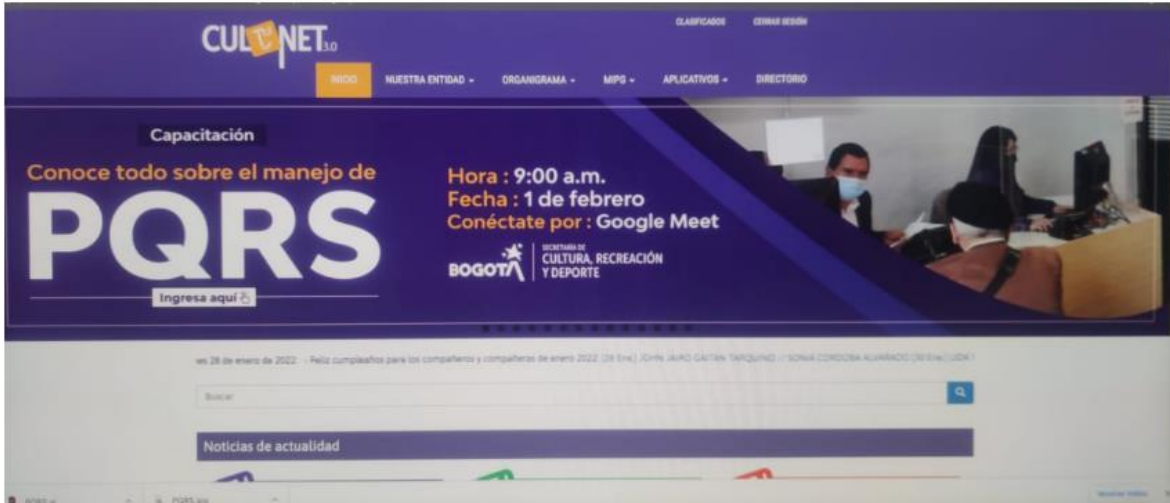




Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022



4.3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de las y los servidores de servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados

En la SCR D se trabaja permanentemente en sensibilizar en temas de inclusión y accesibilidad con el fin de seguir eliminando las barreras que impiden la prestación de un servicio empático cercano y eficiente.

Se establecen dentro del plan de formación temas relacionados con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022



The flyer is titled "Participa en los talleres de accesibilidad del INCI" (Participate in the digital accessibility workshops of INCI). It lists three workshops:

- Martes 21 de junio:** Taller de introducción en accesibilidad de contenidos digitales (10:00 a.m. a 12:00 m.)
- Jueves 23 de junio:** Taller de accesibilidad para documentos digitales (10:00 a.m. a 12:00 m.)
- Viernes 24 de junio:** Taller de profundización en criterios de accesibilidad según resolución 1519 de 2020 (10:00 a.m. a 12:00 m.)

At the bottom, it includes the text: "Apropiate de los criterios de accesibilidad, con el fin de poderlos implementar en el diseño de contenidos, sitios web y documentos que se generen en los sistemas gestión." and the INCI logo (INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS). A link "Ingresa aquí:" is provided with a list of the three workshop topics.

4.4. Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.





Al contestar, por favor cite el radicado:

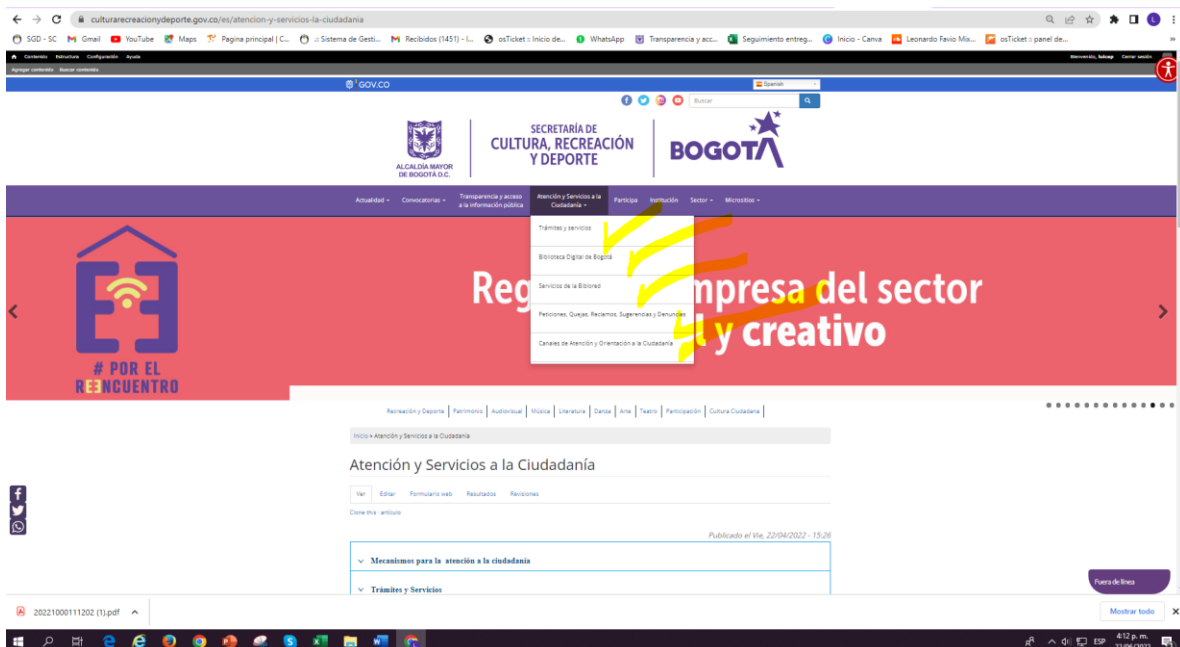
No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022

Acciones y resultados

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

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



5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

5.1 Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022

Acciones y resultados

En conjunto con la Oficina de Tecnologías de la Información se continúan desarrollando capacitaciones denominadas Tic-tulias en las cuales se desplegaron temas asociados con atención al ciudadano experiencia de ciudadano haciendo uso de la tecnología.

Te esperamos mañana en la **Tic-tulia**: La recolección de datos en la era de TikTok Recibidos x

 Comunicaciones SCR D <comunicaciones@scrd.gov.co>
para Todos ▾

español ▾ > checo ▾ Traducir mensaje



5.2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

Se valida que los trámites de la entidad se encuentran disponibles de manera virtual.
<https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/atencion-y-servicios-la-ciudadania/tramites-y-servicios>

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



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022

Acciones y resultados

La página web cuenta con botones diseñados y asociados a los aplicativos de Bogotá te Escucha y la Línea 195, permitiendo al ciudadano, además del correo institucional, el uso de los canales dispuestos por el Distrito Capital. Todos los trámites se encuentran disponibles de manera virtual.

5.4. Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha

Acciones y resultados

Se logró la interrelación entre el sistema Orfeo y Bogotá te escucha evitando reprocesos y garantizando respuestas más oportunas.

6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y la Veeduría Distrital

Acciones y resultados

En cumplimiento a la función 5 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida.

7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

7.1 El Defensor de la Ciudadanía remitirá a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y a la Veeduría Distrital, con periodicidad anual (enero) un informe en el que se relacionen las buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022

la prestación del servicio, que debe estar soportado con cifras que evidencian los resultados de las mejoras implementadas.

Acciones y resultados

Se presentó de manera oportuna el informe de buenas prácticas de la vigencia 2021.

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

Acciones y resultados

La Defensora de la Ciudadanía viene participando en los nodos sectoriales e intersectoriales, donde se fijan lineamientos y se establecen compromisos para el buen desarrollo de la atención a la ciudadanía, resaltando que se continúa trabajando en derribar barreras de inclusión en temas de comunicación e infraestructura.

5. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- Se evidenció que la SCR D trabaja en procurar el cumplimiento de la política de servicio a la ciudadanía lo cual se ve reflejado en la implementación de acciones que impactan el servicio logrando evaluaciones de servicio satisfactorias y minimización de quejas de los usuarios.
- El Defensor de la Ciudadanía vela por que en la SCR D se cumplan con las normas dispuestas para garantizar los derechos y el buen servicio a la ciudadanía.
- Se identifica la importancia de seguir reforzando temas como el lenguaje incluyente, así como la necesidad de fortalecer temas de accesibilidad e inclusión.
- Se continúa trabajando en la reestructuración de la página web con el fin de hacerla más accesible para la ciudadanía en general.





Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022

6. INFORME DE BUENAS PRÁCTICAS DURANTE EL SEMESTRE

Como defensora de la ciudadanía he evidenciado buenas prácticas desarrolladas en la entidad en pro de mantener al ciudadano en el centro logrando que las acciones desarrolladas a lo largo del semestre conlleven a mejorar el servicio y el relacionamiento efectivo con la ciudadanía.

La Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte continúa reforzando los valores del código de integridad y enfocando sus esfuerzos en lograr que la ciudadanía disfrute de un trato digno y cercano lo cual se ha visto reflejado en lo siguiente:

Encuesta de Satisfacción

Seguimiento permanente a los resultados de la encuesta de satisfacción, para entender la experiencia cotidiana de los usuarios de trámites y servicios de la entidad, con el fin de reconocer y reforzar lo que hacemos bien y trabajar en las oportunidades de mejora.

Clasificación de niveles de servicio

Se mantienen los niveles de servicio, lo que ha generado atención más oportuna y cercana con la ciudadanía.

Capacitación Permanente

La entidad ha desarrollado en su plan de capacitación temáticas que van orientadas en mejorar la prestación del servicio, fortaleciendo el conocimiento y las habilidades necesarias en comunicación incluyente, toma de decisiones, manejo de los sistemas de información y resolución de requerimientos de la ciudadanía.





Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20221200074011**

Fecha 30-06-2022

Revisión y actualización permanente de los tramites y servicios incluidos en el SUIT.

La oficina de relación con la ciudadanía en conjunto con los enlaces de las dependencias de la entidad, realiza una validación de manera mensual con el fin de garantizar la actualización y racionalización de tramites.

Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos.

Se elaboro el manual para la caracterización de grupos de valor y de interés el cual se radica mediante ORFEO 20221700214643

Cordialmente,

Carolina Ruiz Caicedo
Defensora de la Ciudadanía

Cordialmente,

Carolina Ruiz Caicedo
Defensora de la Ciudadanía

Documento 20221200074011 firmado electrónicamente por:

LUISA MARGOTH CEPEDA CAÑÓN, Profesional Especializado, Oficina Asesora de Comunicaciones, Fecha firma: 30-06-2022 11:53:03

Heidy Andrea Romero Quevedo, Profesional Especializado, Oficina Asesora de Comunicaciones, Fecha firma: 30-06-2022 14:36:26

Carolina Ruiz Caicedo, Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina Asesora de Comunicaciones, Fecha firma: 30-06-2022 12:01:09



ea733ee918804de7b560ffb32b343e127bc0295d6f7d039daa06a4d3ba1ebf16