REPORTE Año 2024 Semestre 2

# Defensor de la Ciudadanía

# Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

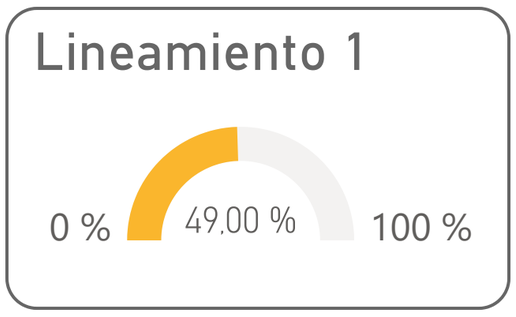


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

# Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1**: Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.



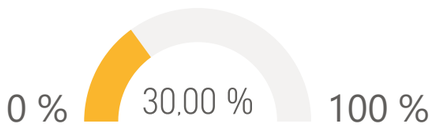

## Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Durante este período, se registró una reducción en el porcentaje de cumplimiento, debido a que el 6 de agosto no se laboró en las entidades distritales por ser el Día de Bogotá. La Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano incurrió en un error al asumir que este día se consideraba festivo. Cabe resaltar que la entidad inició los correctivos necesarios, realizando consultas a la Secretaría General, la cual emitió un concepto reafirmando la calificación. Por lo demás, la Secretaría continúa con su seguimiento diario y el envío de alertas preventivas.

# Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

Lineamiento 2

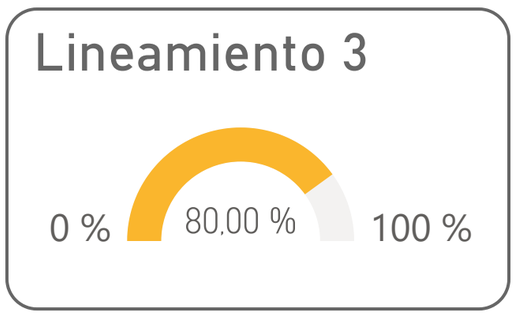



## Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Durante el segundo semestre, se continuó con las reuniones trimestrales de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía, en las cuales se determinó el papel de cada una de las áreas involucradas en la articulación de acciones dentro del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Además, se establecieron lineamientos para identificar las metas e indicadores de cada área y definir con cuáles se articula cada una. A partir de estas indicaciones, se ha venido construyendo la priorización de acciones y el orden de desarrollo.

# Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

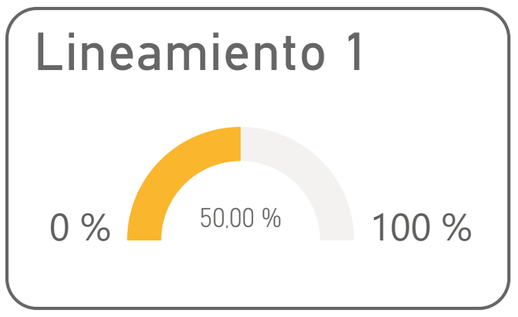



## Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Durante el segundo semestre, el equipo se redujo debido a la terminación anticipada de un contrato profesional. Aunque se logró el cumplimiento de las metas establecidas, es importante evaluar la suficiencia del personal, la distribución de tareas y la articulación de acciones para optimizar los recursos. Se recomienda la incorporación de un servidor de planta que garantice la continuidad del servicio operativo, ya que actualmente esta labor se realiza con el acompañamiento de contratistas.

# Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.




## Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Durante el segundo semestre, se fortaleció el uso de lenguaje claro en los siguientes temas: funciones del lenguaje para la redacción, estructura de un escrito, ejercicios de redacción, gramática y texto, importancia de los signos de puntuación, y cohesión y coherencia del lenguaje. Así mismo, la entidad participó en la convocatoria de postulación de documentos públicos para su traducción a lenguaje claro, realizada por la Veeduría Distrital.

Se identificaron temas álgidos en la atención ciudadana, enmarcados en la siguiente temática:

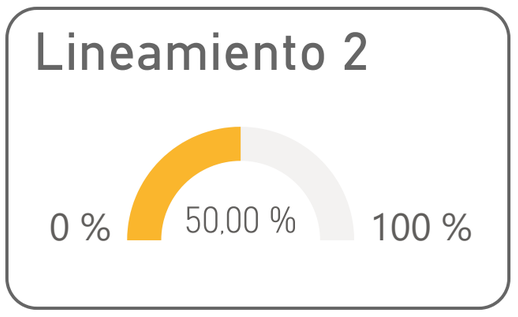
Las acciones del Defensor del Ciudadano y el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, en cumplimiento del Decreto 542 de 2023, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014, mayo 22) y la Ley de Transparencia 1712 de 2014.
Habilidades blandas y manejo de emociones.
Ruta de atención a mujeres víctimas de violencia, liderada por la Secretaría de la Mujer.
Línea Calma, servicio telefónico gratuito para hombres mayores de 18 años en Bogotá.
Estos temas fueron socializados mediante capacitaciones, dentro de una estrategia que incluyó el uso de un lenguaje claro, accesible e incluyente, dirigido especialmente a las personas encargadas de la atención en primer contacto con la ciudadanía.

Por último, se continúa participando en convocatorias para la traducción de documentos a lenguaje claro, destacando los siguientes temas:

Organización de ideas.
Escritura: ortografía, puntuación e identificación de información relevante.
Revisión del texto.
Validación de contenido.

# Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.

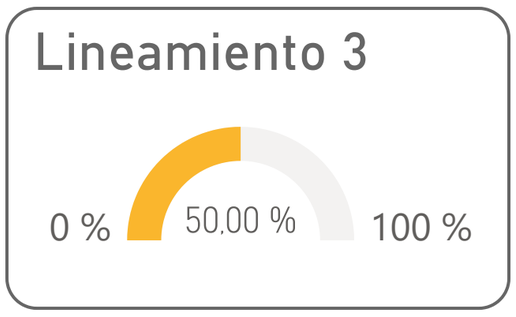



**Observaciones Función 2 Lineamiento 2**

La entidad organizó campañas publicitarias con el objetivo de sensibilizar sobre las conductas penales en el marco de la lucha contra la corrupción administrativa en el Distrito Capital. Asimismo, reforzó lo establecido en el Decreto Distrital 610 de 2022, mediante el cual se adoptó el Modelo de Gestión Jurídica Anticorrupción, generando un proceso de retroalimentación con la Oficina de Control Interno Disciplinario.

# Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.




**Observaciones Función 2 Lineamiento3**

Se continúa realizando alertas sobre los vencimientos de los derechos de petición y se imparten capacitaciones sobre el sistema "Bogotá Te Escucha". Sin embargo, la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano aún no ha tomado una decisión respecto al cierre de peticiones.

# Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.
Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.
El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

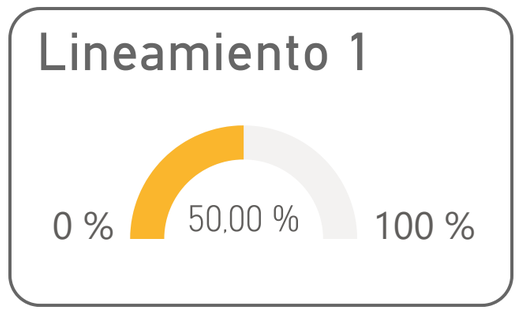
Función 3
Lineamiento 1

**Observaciones Función 3 Lineamiento 1**

Desde la función del defensor, se iniciaron mesas de trabajo con los miembros del equipo de relacionamiento con la ciudadanía con el fin de presentar una propuesta sobre la estrategia del servicio integrado. Además, se solicitó la realización de un diagnóstico sobre el portafolio actual de la entidad, para determinar si este se encuentra en lenguaje claro y si refleja la realidad de los trámites. Se pidió a las áreas validar la información y a la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano que verificara los trámites en su contexto, de manera que no solo se actualizara la página, sino también se identificara si existe oportunidad de racionalización. Por otro lado, aprovechando el análisis del portafolio, se solicitó iniciar, de manera paralela, el proceso de caracterización.

# Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital.
Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

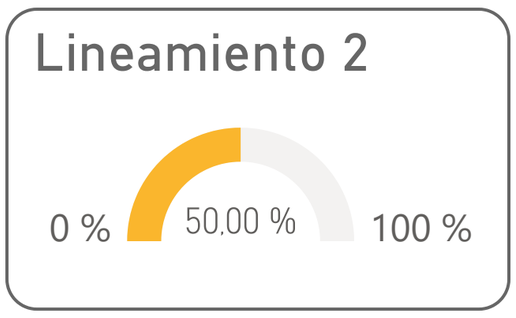



**Observaciones Función 4 Lineamiento 1**

Para este semestre, se realizó la publicación de piezas de comunicación con el objetivo de fomentar la igualdad de género en el trabajo.

# Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

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

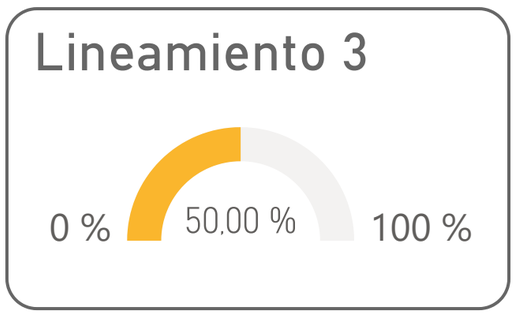



## Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Se llevaron a cabo diversas actividades de sensibilización enfocadas en los valores de integridad en el servicio público. Se destacó el desempeño de los colaboradores del servicio a la ciudadanía, resaltando sus competencias en la gestión del sistema "Bogotá Te Escucha".

# Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.



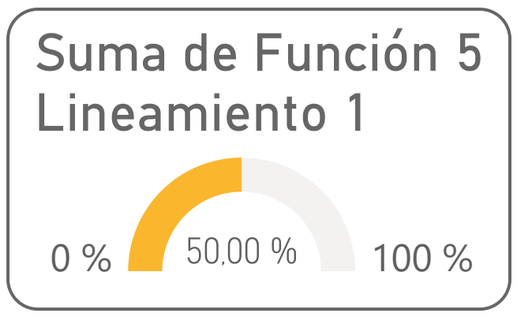

## Observaciones Función 4 Lineamiento 3

La SCRD obtuvo el tercer puesto en el Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía 2024, destacándose por su notable crecimiento a lo largo de los años. Este logro refleja un fortalecimiento en los siguientes aspectos clave:

Fortalecimiento de la capacidad ciudadana
Infraestructura para la prestación de servicios
Cualificación del talento humano
Articulación institucional e interinstitucional
Mejoramiento continuo
Transparencia activa
Transparencia pasiva

# Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

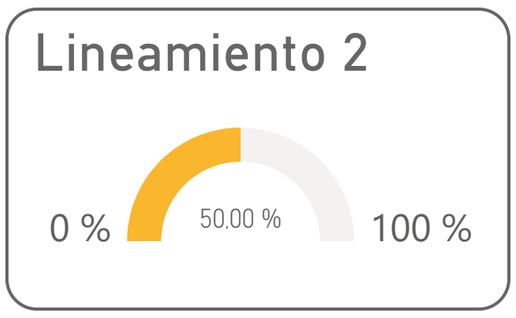



## Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Con el objetivo de garantizar la seguridad y el manejo adecuado de los datos al interior de la entidad al utilizar el chat de atención, se hace necesario evaluar la posibilidad de adquirir dicho servicio con un prestador contratado en lugar de utilizar una opción gratuita. Si bien el servicio gratuito actual puede prestarse con calidad, la falta de control sobre el manejo y uso de la información por parte del tercero representa un riesgo significativo. Un prestador contratado, a diferencia de un servicio gratuito, puede ofrecer garantías de seguridad, cumplimiento normativo y control sobre los datos, incluyendo la ubicación de los mismos, las políticas de acceso y las medidas de seguridad implementadas. Además, un proveedor contratado puede brindar funcionalidades adicionales, como integraciones con otros sistemas y análisis de datos, así como un soporte técnico más dedicado. Es fundamental realizar un análisis de costo-beneficio que sopese el costo de un servicio contratado frente a los riesgos potenciales y las limitaciones inherentes a un servicio gratuito, especialmente en términos de seguridad de la información y cumplimiento normativo.

# Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.




## Observaciones Función 5 Lineamiento 2

En el marco de la estrategia de racionalización de trámites, definida el semestre pasado, la Subdirección de Gestión Cultural y Artística ha adelantado diversas actividades durante el semestre en curso. Se llevaron a cabo capacitaciones en política de trámites, con el objetivo de fortalecer las competencias del personal en la optimización de procesos. Asimismo, se implementó un diagnóstico de trámites para identificar oportunidades de mejora y simplificación. Como resultado de estas acciones, se logró, entre otros avances, que los ciudadanos puedan consultar el estado de sus solicitudes con su número de documento de identidad, facilitando así el acceso a la información de su proceso. Estas iniciativas contribuyen a la eficiencia y transparencia en la gestión de trámites, mejorando la experiencia del ciudadano.