

Reporte Año 2025 Semestre 2

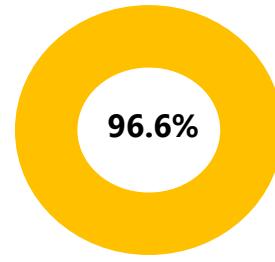
# Defensor de la Ciudadanía

Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y  
Deporte - SDCRD



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

**Lineamiento 1**

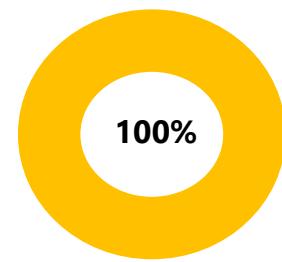


**Observaciones Función 1 Lineamiento 1**

Durante el segundo semestre de 2025, el Defensor de la Ciudadanía realizó seguimiento sistemático a los compromisos asumidos por la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. El principal compromiso evaluado fue el indicador "Porcentaje de peticiones evaluadas con criterios de calidad, calidez y manejo del sistema", con una meta anual del 88%, frente a la cual la Entidad alcanzó un cumplimiento promedio del 96,6%, superando lo proyectado. Este resultado se sustentó en acciones como el seguimiento permanente a las PQRS, la emisión de alertas preventivas y la articulación entre los procesos de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental. Asimismo, se verificó el cumplimiento de los compromisos relacionados con la adopción del Manual de Servicio a la Ciudadanía, la alineación estratégica institucional con la PPDSC y la inclusión del servicio a la ciudadanía en los ejercicios de rendición de cuentas, evidenciando un alto nivel de cumplimiento y fortalecimiento de la gestión institucional.

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

**Lineamiento 2**

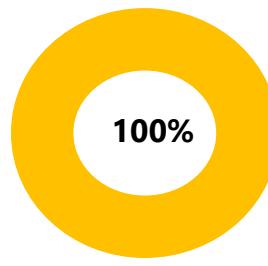


**Observaciones Función 1 Lineamiento 2**

Con corte al 31 de diciembre de 2025, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte alcanzó el 100% de avance en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, tras la formulación y ejecución total del plan de acción definido para la vigencia. Durante el segundo semestre se desarrollaron reuniones trimestrales de la mesa técnica de relacionamiento, en las cuales se realizó seguimiento a los avances y se acordó la formulación de acciones prospectivas para 2026. Adicionalmente, se elaboró el informe anual de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía, el cual fue publicado en el micrositio institucional de atención y servicios a la ciudadanía, garantizando transparencia y acceso a la información. Al cierre del periodo, quedó programada su presentación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, consolidando un ejercicio de planeación, ejecución y rendición de resultados articulado con el Modelo Distrital.

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

**Lineamiento 3**

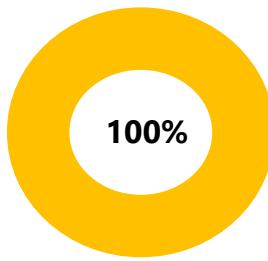


#### **Observaciones Función 1 Lineamiento 3**

Durante el segundo semestre de 2025, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte contó con los recursos humanos necesarios para el cumplimiento de las metas de relacionamiento con la ciudadanía, disponiendo de un equipo conformado por un profesional especializado de planta, un contratista profesional y dos contratistas de apoyo a la gestión. Este equipo lideró la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, la formulación de instrumentos técnicos, el desarrollo de mesas técnicas, la participación en espacios distritales y el acompañamiento a las dependencias en materia de atención ciudadana. La asignación y uso de los recursos permitió una ejecución efectiva de las acciones previstas, evidenciando eficiencia operativa y adecuada articulación institucional, así como la necesidad de garantizar la sostenibilidad del equipo y fortalecer progresivamente el enfoque territorial en futuras vigencias.

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

**Lineamiento 1**

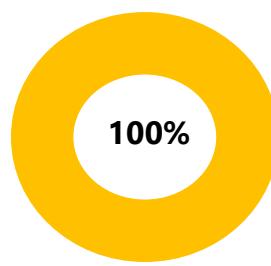


#### **Observaciones Función 2 Lineamiento 1**

Durante el segundo semestre de 2025, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte formuló y promovió recomendaciones orientadas al fortalecimiento del lenguaje claro, incluyente y del enfoque de derechos, diferencial y poblacional, como parte de la implementación del Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Estas acciones quedaron registradas en actas y se materializaron mediante la publicación de contenidos pedagógicos en la intranet, el sitio web institucional y el micrositio de Atención y Servicios a la Ciudadanía. Adicionalmente, se desarrolló una campaña institucional en el marco de la Semana del Buen Trato, con énfasis en los derechos y deberes de la ciudadanía, difundida a través de canales internos y externos. Las acciones adelantadas se encuentran alineadas con la Ley 2052 de 2020, la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio TIC y los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, evidenciando el cumplimiento del lineamiento y el fortalecimiento de la comunicación accesible y con enfoque de derechos.

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

**Lineamiento 2**

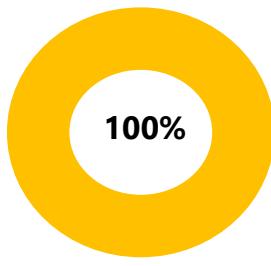


**Observaciones Función 2 Lineamiento 2**

Durante el segundo semestre de 2025, y en el marco del Proyecto de Inversión 8036 – Meta Proyecto 7, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte formuló y promovió recomendaciones orientadas a fortalecer la difusión de los canales de denuncia y la protección al denunciante, en concordancia con la Directiva 005 de 2023. Estas recomendaciones se materializaron a través de una campaña institucional difundida en la intranet, con mensajes pedagógicos y preventivos relacionados con la integridad, la transparencia y la denuncia de posibles actos de corrupción. La campaña destacó la importancia de la participación activa y la protección del denunciante como elementos clave para el fortalecimiento de la gestión pública. Las acciones desarrolladas evidencian el cumplimiento del lineamiento, al promover de manera visible los canales de denuncia y contribuir a la consolidación de una cultura institucional orientada a la legalidad y la integridad.

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

**Lineamiento 3**

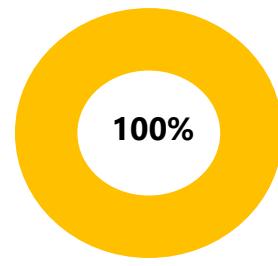


**Observaciones Función 2 Lineamiento 3**

Durante el segundo semestre de 2025, se formularon recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la gestión oportuna y de calidad de las peticiones ciudadanas, mediante la implementación de alertas preventivas internas dirigidas a las dependencias con trámites próximos al vencimiento de términos. Esta estrategia fue acompañada de un seguimiento diario al Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, lo que permitió anticipar riesgos y reforzar la oportunidad de las respuestas. De manera complementaria, se promovió la revisión permanente de la calidad y calidez de las respuestas a través de espacios de retroalimentación técnica, apoyados en los reportes de la Dirección de Calidad del Servicio. La efectividad de estas recomendaciones se refleja en que, al cierre del periodo evaluado, la Entidad no presentó vencimientos de términos, evidenciando un enfoque preventivo y de mejora continua en la gestión de PQRS.

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

**Lineamiento 1**



**Observaciones Función 3 Lineamiento 1**

Durante el segundo semestre de 2025, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte analizó su interacción con la ciudadanía a partir de los cuatro escenarios del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. En el escenario de acceso a la información pública, culminó la traducción del portafolio de trámites, servicios y OPA a lenguaje claro, publicó el documento en la web institucional y realizó actualizaciones mensuales en el Portal de Servicios de Bogotá y el SUIT, además de actualizar las preguntas frecuentes del CEFÉ Chapinero. En el escenario de acceso a la oferta de bienes y servicios, desarrolló mesas de trabajo para formular la estrategia de racionalización 2026 y cerró la estrategia 2025 con un cumplimiento del 100%. En rendición de cuentas, elaboró junto con Planeación el informe de gestión institucional en relacionamiento ciudadano como insumo para la rendición 2026. Finalmente, en participación ciudadana, participó en siete ferias de servicio distritales, socializando el portafolio institucional y fortaleciendo el relacionamiento territorial.

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

**Lineamiento 2**

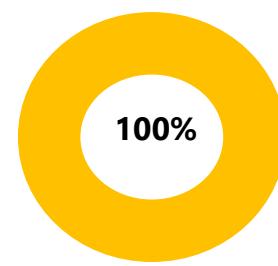


**Observaciones Función 3 Lineamiento 2**

Sandra Patricia Castiblanco Monroy  
correo: defensoria.ciudadano@scrd.gov.co  
Teléfono de contacto: 601 - 3274850 ext 717

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

**Lineamiento 1**

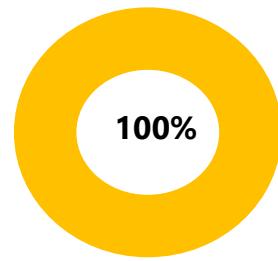


**Observaciones Función 4 Lineamiento 1**

Durante el segundo semestre de 2025, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte diseñó y divulgó piezas comunicativas orientadas a informar a la ciudadanía sobre sus derechos, deberes y los canales institucionales de atención, como parte de las acciones de fortalecimiento del servicio a la ciudadanía. Estas piezas fueron elaboradas en articulación con la Oficina Asesora de Comunicaciones, garantizando claridad en los mensajes, coherencia gráfica y alineación con los lineamientos institucionales. La estrategia de divulgación se desarrolló a través de redes sociales, la página web institucional y la intranet, lo que permitió ampliar el alcance de la información tanto a la ciudadanía como a servidores y contratistas. Las acciones adelantadas contribuyeron a fortalecer el conocimiento sobre los mecanismos de interacción con la Entidad y a consolidar una cultura institucional centrada en el acceso a información clara y oportuna.

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

**Lineamiento 2**

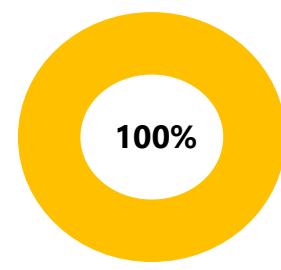


**Observaciones Función 4 Lineamiento 2**

Durante el segundo semestre de 2025, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte fortaleció las competencias de su equipo de relacionamiento con la ciudadanía mediante la certificación en el programa "Cuidadores de la Confianza", desarrollado por la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General durante la vigencia 2025. La certificación, expedida en noviembre de 2025, reconoció a la Entidad como parte de la primera cohorte de servidores capacitados para cuidar, acompañar y transformar el servicio a la ciudadanía con un enfoque empático, ético y centrado en las personas. Este logro evidencia el cumplimiento del lineamiento y constituye un avance significativo en la cualificación del talento humano responsable de la atención ciudadana, alineado con los principios de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” que sean promovidas por la Secretaría General.

**Lineamiento 3**

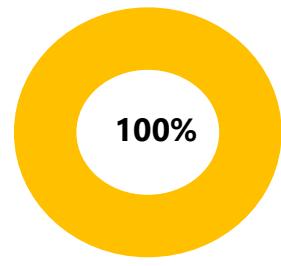


#### **Observaciones Función 4 Lineamiento 3**

Durante el segundo semestre de 2025, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte participó activamente en los espacios de formación promovidos por la Secretaría General en el marco del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”. La Entidad asistió a jornadas dirigidas a administradores del sistema y a servidores responsables de la gestión y seguimiento de PQRS, fortaleciendo las capacidades institucionales para su manejo adecuado. De manera complementaria, la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano desarrolló capacitaciones internas orientadas a estandarizar procedimientos, promover buenas prácticas y asegurar una atención oportuna y coherente. Estas acciones evidencian el cumplimiento del lineamiento y contribuyen a mejorar la calidad, trazabilidad y oportunidad en la gestión de peticiones ciudadanas.

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

**Lineamiento 1**

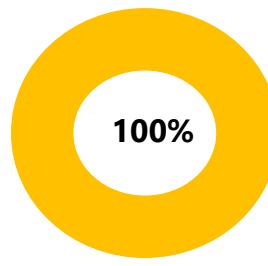


#### **Observaciones Función 5 Lineamiento 1**

Durante el segundo semestre de 2025, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte garantizó la operación permanente de los canales de atención a la ciudadanía (presencial, telefónico, digital y escrito) y fortaleció su análisis mediante la incorporación, en los informes mensuales de peticiones, de información sobre interacciones resueltas en el primer contacto sin radicación de PQRS. El análisis evidenció una preferencia creciente por los canales digitales, particularmente el chat, que concentró la mayor proporción de interacciones inmediatas, seguido del canal telefónico como medio relevante de orientación. La atención presencial presentó una baja demanda, asociada a la comodidad del ciudadano y a la adopción de hábitos de atención remota. Este ejercicio permitió comprender las dinámicas de interacción ciudadana y generar insumos para la toma de decisiones orientadas a fortalecer la atención digital, manteniendo una oferta multicanal accesible y acorde con las necesidades ciudadanas.

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

**Lineamiento 2**

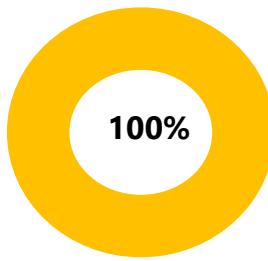


#### **Observaciones Función 5 Lineamiento 2**

Durante el segundo semestre de 2025, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, en articulación con Planeación, la Subdirección de Gestión Cultural y Artística y la Oficina de Tecnologías de la Información, realizó el seguimiento y registro en el SUIT de la racionalización del OPA “Aportes para los creadores y gestores culturales de Bogotá – BEPS”. La mejora se orientó a la interoperabilidad con los sistemas del Ministerio de Cultura para optimizar la validación de beneficiarios y la gestión interna. Se consolidó el informe de implementación mediante radicado del 16 de noviembre de 2025, se actualizó la estrategia en el SUIT en diciembre y se socializaron los resultados a nivel institucional y con usuarios del OPA. Si bien se evidencian avances significativos en interoperabilidad y divulgación, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la definición de cronogramas, productos y la precisión de la información registrada en el SUIT, particularmente en los requisitos y enlaces de consulta.

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

**Lineamiento 1**

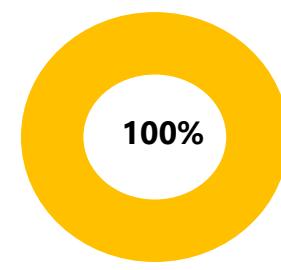


#### **Observaciones Función 7 Lineamiento 1**

Durante la vigencia 2025, la Defensora de la Ciudadanía participó de manera permanente en las sesiones de la Mesa Técnica de Relacionamiento y del Comité de Gestión y Desempeño Institucional, espacios en los que se socializó el estado de ejecución de la hoja de ruta del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, se revisaron los avances por líneas de acción y se formularon recomendaciones orientadas a fortalecer la articulación interdependencias y la toma de decisiones institucionales. Como resultado de este acompañamiento técnico, se consolidó un ejercicio de control preventivo que contribuyó al cumplimiento progresivo de los compromisos en materia de servicio a la ciudadanía. Adicionalmente, se elaboró el informe anual de la vigencia 2025, en el cual se destacaron los principales logros institucionales, incluyendo el posicionamiento de la SDCRD en el Índice de Servicio al Ciudadano y en las mediciones de calidad.

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

**Lineamiento 2**



### **Observaciones Función 7 Lineamiento 2**

Durante el segundo semestre de 2025, el Defensor de la Ciudadanía participó como invitado en los espacios convocados por la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, destacándose la asistencia a la sesión ordinaria del 11 de diciembre de 2025, realizada en el auditorio Huitaca. En este escenario se abordaron temas estratégicos como los avances del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, el enfoque de lenguaje claro, el funcionamiento del Sistema "Bogotá Te Escucha" y la promoción del servicio incluyente. La participación permitió el intercambio de buenas prácticas, la visibilización de los avances institucionales de la SCRD y el fortalecimiento de la articulación intersectorial, aportando insumos relevantes para la planeación institucional y la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.