

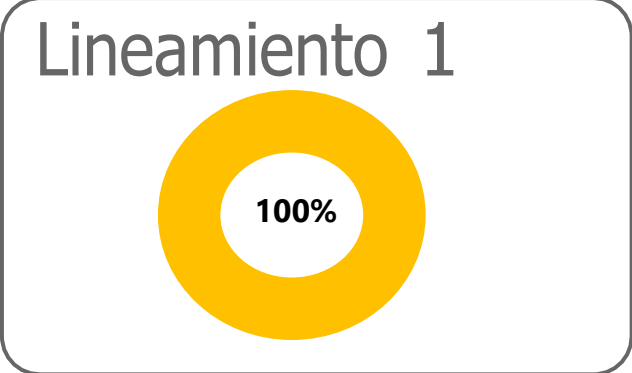
Defensor de la Ciudadanía

Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y
Deporte - SDCRD



Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - SDCRD

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



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026 la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte continuó fortaleciendo el cumplimiento de la normativa asociada al servicio a la ciudadanía mediante acciones orientadas a garantizar respuestas oportunas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), el seguimiento permanente al desempeño institucional y la implementación de compromisos derivados de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

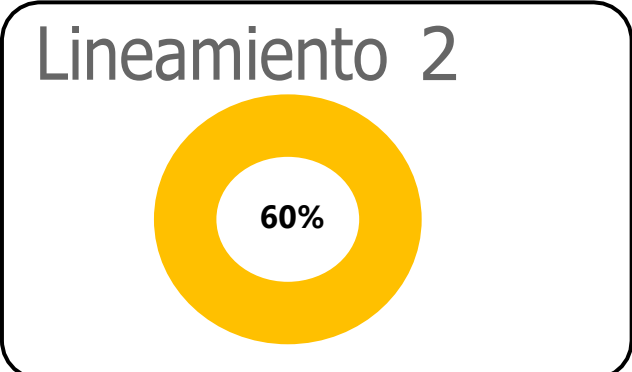
En relación con el indicador institucional "Promedio de días de respuesta a las PQRS", la entidad estableció una meta de 10 días hábiles, la cual fue superada favorablemente durante todo el semestre. El comportamiento del indicador evidenció resultados estables y consistentes, alcanzando un promedio máximo de 8,3 días en marzo y el mejor desempeño en junio, con 7,0 días, para un promedio semestral de 7,8 días. Estos resultados reflejan un cumplimiento permanente de la meta institucional y muestran una tendencia de mejora hacia el cierre del periodo, al reducir progresivamente los tiempos de atención respecto al punto más alto registrado durante el semestre.

Como mecanismo de verificación del cumplimiento de los procedimientos institucionales, el proceso de Gestión del Relacionamento con la Ciudadanía fue objeto de auditoría interna al procedimiento de gestión de PQRS. De acuerdo con los resultados obtenidos, no se identificaron incumplimientos normativos ni oportunidades de mejora, lo cual constituye una fortaleza del proceso y evidencia la adecuada aplicación de los controles establecidos para la atención de las solicitudes ciudadanas. No obstante, la auditoría recomendó mantener las buenas prácticas implementadas y continuar fortaleciendo los mecanismos de análisis y seguimiento de las solicitudes relacionadas con los servicios y equipamientos culturales, considerando el incremento de la interacción ciudadana en estos temas, con el propósito de anticipar la demanda y favorecer una gestión institucional más oportuna.

De manera complementaria, la SCRCD avanzó en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía mediante el reporte satisfactorio de dos productos estratégicos: la adopción e implementación del Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente y la incorporación de un capítulo específico sobre servicio a la ciudadanía dentro del esquema institucional de rendición de cuentas, actividades que fueron soportadas con las respectivas evidencias y aceptadas en el proceso de seguimiento correspondiente.

Como oportunidades de mejora, resulta conveniente continuar fortaleciendo el análisis de tendencias de las PQRS asociadas a los servicios con mayor demanda ciudadana, consolidar mecanismos preventivos que permitan anticipar incrementos en la atención y mantener el seguimiento periódico al indicador de oportunidad, con el fin de preservar los resultados alcanzados y promover el mejoramiento continuo del servicio a la ciudadanía.

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



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026 la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte continuó consolidando la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento con la Ciudadanía mediante la ejecución coordinada de las actividades previstas en su plan de acción institucional. Al 30 de junio de 2026 se registró un avance del 60 % en las acciones programadas, resultado que evidencia el cumplimiento progresivo de los compromisos definidos para fortalecer la gestión integral de las políticas que conforman el Modelo y promover una atención articulada entre las diferentes dependencias responsables.

Uno de los principales avances correspondió a la elaboración y socialización de la Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés 2026, documento desarrollado conforme a los cuatro escenarios de relacionamiento establecidos en el Modelo Distrital. Este instrumento constituye un insumo estratégico para la toma de decisiones institucionales, al incorporar análisis sobre las necesidades de información pública de la ciudadanía, los principales temas de interés asociados a las PQRS, los ejercicios de rendición de cuentas y la identificación de intereses vinculados con los espacios de participación ciudadana. Su publicación fortalece el enfoque basado en evidencia y facilita la planeación de acciones orientadas a responder de manera más pertinente a las expectativas de los diferentes grupos de valor.

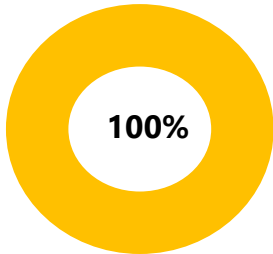
La implementación del Modelo contó con la participación articulada de las dependencias que integran la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía. En este escenario se efectuó el seguimiento a las políticas de servicio a la ciudadanía, participación ciudadana, racionalización de trámites y transparencia y acceso a la información pública, permitiendo consolidar los avances reportados por la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, la Dirección de Asuntos Locales, la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina Asesora de Comunicaciones. Como parte del seguimiento se realizaron dos reuniones de monitoreo, espacios que facilitaron la revisión del estado de ejecución de las actividades, la articulación entre las dependencias responsables y el seguimiento a los compromisos definidos.

Adicionalmente, la entidad informó el avance de la actualización del Portafolio de Trámites y Servicios, actividad desarrollada conjuntamente con las áreas misionales para mantener vigente la información institucional disponible para la ciudadanía. Esta acción contribuye al fortalecimiento de la transparencia, facilita el acceso a los servicios institucionales y favorece la entrega de información clara y actualizada.

Como oportunidades de mejora, se recomienda mantener el seguimiento periódico al cumplimiento del plan de acción hasta alcanzar su ejecución total, fortalecer la medición de resultados e impactos derivados de la implementación del Modelo de Relacionamento con la Ciudadanía y documentar indicadores que permitan evaluar cómo las acciones desarrolladas inciden en la experiencia de la ciudadanía y en la mejora continua de la gestión institucional.

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

Lineamiento 3



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Para la vigencia 2026 la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte contó con una asignación presupuestal de \$199.953.200 destinada a la ejecución de las metas relacionadas con la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía. Con corte al 30 de junio de 2026 el presupuesto programado ya se comprometió al 100% del recurso y los giros efectivos van en \$88.325.400, correspondiente al 42% de lo programado para la vigencia. Este comportamiento resulta consistente con el avance financiero esperado al cierre del primer semestre, manteniendo recursos disponibles para la ejecución de las actividades previstas durante el segundo semestre del año.

De acuerdo con la información reportada, la entidad alcanzó el 100 % de las metas establecidas para la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía correspondientes al periodo evaluado. Entre los principales resultados obtenidos se destaca el mejoramiento en los tiempos promedio de respuesta a las PQRS, desempeño que contribuye al fortalecimiento de la oportunidad en la atención de las solicitudes ciudadanas y evidencia la consolidación de las acciones orientadas al cumplimiento de los estándares institucionales de servicio.

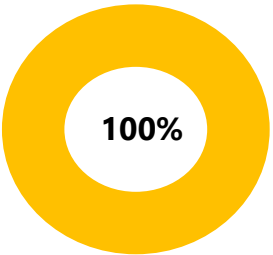
Los resultados operativos también muestran un incremento en la demanda de los servicios de atención. Durante el primer semestre de 2026 las PQRS aumentaron 29 % frente al mismo periodo de la vigencia 2025, mientras que el uso del canal telefónico presentó un crecimiento del 10 %. Este comportamiento refleja una mayor interacción de la ciudadanía con la entidad y plantea nuevos retos para mantener los niveles de oportunidad y calidad en la prestación del servicio, especialmente en escenarios de mayor volumen de atención.

Si bien la evidencia suministrada permite identificar una adecuada correspondencia entre la ejecución de las acciones y los resultados alcanzados, no es posible determinar la contribución específica de cada componente presupuestal al cumplimiento de las metas, ni establecer indicadores de eficiencia financiera, debido a que no se aportó información sobre la distribución del presupuesto por actividades o productos.

Como oportunidades de mejora, se recomienda fortalecer el seguimiento integrado entre la ejecución física y financiera de las metas del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, incorporando indicadores que permitan evidenciar la relación entre los recursos ejecutados y los resultados obtenidos. Asimismo, resulta pertinente continuar monitoreando el crecimiento de las PQRS y del uso de los canales de atención, con el fin de anticipar necesidades de capacidad operativa y garantizar que el incremento en la demanda no afecte los tiempos de respuesta ni la calidad del servicio prestado.

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

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026 la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte desarrolló diversas acciones orientadas a fortalecer la implementación del lenguaje claro como herramienta para facilitar el acceso a la información pública, mejorar la comunicación institucional y promover una atención centrada en las necesidades de la ciudadanía. Las actividades adelantadas estuvieron dirigidas tanto al fortalecimiento de capacidades de los servidores públicos como a la divulgación de principios y mecanismos que favorecen una interacción más comprensible, transparente e incluyente con los grupos de valor.

En el ámbito interno, la entidad participó en las jornadas "Miércoles de Servicio – Gestión de PQRS en Lenguaje Claro", espacios de capacitación dirigido a servidores y servidoras en el marco del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía. Esta actividad hizo parte del componente de Canales y Comunicación del Modelo y tuvo como propósito fortalecer las competencias institucionales para elaborar respuestas más claras, comprensibles y orientadas a las necesidades de la ciudadanía, especialmente en el escenario de gestión de las PQRS.

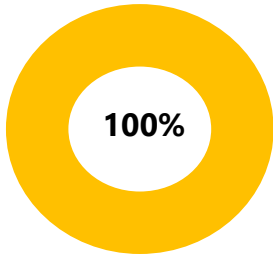
De manera complementaria, la entidad realizó jornadas de socialización dirigidas a la ciudadanía sobre los principales componentes del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía del Sector Cultura, Recreación y Deporte. En estos espacios se divulgaron los mecanismos de acceso a la información, los servicios institucionales, la participación ciudadana, la transparencia, el lenguaje claro y la figura del Defensor de la Ciudadanía. Asimismo, se promovieron los principios fundamentales del lenguaje claro —claridad, especificidad y efectividad—, resaltando la importancia de que la información pública sea fácil de encontrar, comprender y utilizar, como condición para garantizar el ejercicio efectivo del derecho de acceso a la información y fortalecer la confianza entre la ciudadanía y la administración.

Como parte de las acciones de mejora continua, el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía diseñó un instrumento de consulta dirigido a las personas que participan en ferias y eventos del sector, con el propósito de identificar oportunidades de fortalecimiento en los trámites, servicios y en la forma como la entidad comunica la información. El instrumento busca recopilar información sobre las dificultades que enfrentan los usuarios durante la realización de trámites y solicitudes, la comprensión de los requisitos e indicaciones institucionales, la aplicación del lenguaje claro y las recomendaciones para simplificar la experiencia de servicio. Esta iniciativa constituye una herramienta que permitirá incorporar la percepción ciudadana en futuros procesos de mejora. Adicionalmente en articulación con la Oficina Asesora de Comunicaciones se realizaron ajustes para la inclusión de lenguaje de señas en el menú, así como el fortalecimiento de los contenidos en el botón de transparencia de la página.

Las acciones desarrolladas evidencian un avance en la incorporación del lenguaje claro como componente transversal del relacionamiento con la ciudadanía y contribuyen al fortalecimiento del enfoque de derechos, la equidad y el acceso a la información pública. No obstante, no es posible determinar con la evidencia suministrada el impacto de estas actividades en la comprensión de la información por parte de la ciudadanía o en la mejora de la calidad de las respuestas institucionales, debido a que no se aportan resultados de medición o evaluación. En consecuencia, se recomienda consolidar indicadores que permitan valorar la efectividad de las estrategias implementadas y utilizar los resultados del instrumento de consulta ciudadana para priorizar acciones de mejora en la comunicación institucional y en la simplificación de los trámites y servicios.

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

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026 la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte fortaleció las acciones de prevención de actos de corrupción mediante el trabajo articulado entre la Oficina de Control Interno Disciplinario y la Dirección Corporativa, orientado al diseño e implementación de estrategias de capacitación y sensibilización dirigidas a la comunidad institucional. Estas acciones estuvieron encaminadas a promover la ética pública, la integridad, la adecuada gestión de los conflictos de interés y el fortalecimiento de una cultura organizacional basada en los principios de la función pública.

Como parte de esta estrategia se desarrolló una jornada institucional de sensibilización en la que se abordaron los principales riesgos identificados dentro del proceso de Gestión del Relacionamiento con la Ciudadanía, haciendo énfasis en la prevención de situaciones relacionadas con posibles dádivas, sobornos, conflictos de interés y otras conductas que puedan afectar la transparencia en el ejercicio de las funciones públicas. La actividad promovió la apropiación de principios éticos y la importancia de mantener coherencia entre los valores institucionales, el comportamiento de los servidores públicos y las responsabilidades inherentes a la prestación del servicio a la ciudadanía, privilegiando un enfoque preventivo y pedagógico.

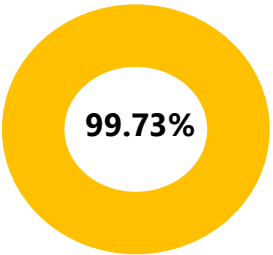
En materia de atención de denuncias, durante el periodo evaluado la entidad recibió cuatro (4) denuncias por presuntos actos de corrupción, mientras que no se registraron denuncias relacionadas con inhabilidades o conflictos de interés. La recepción de estas comunicaciones se realizó principalmente a través del correo electrónico institucional de correspondencia externa y del canal web dispuesto mediante el sistema Bogotá te Escucha, mecanismos que facilitan el acceso de la ciudadanía para presentar este tipo de solicitudes y garantizan su incorporación al procedimiento institucional de gestión de PQRS.

De conformidad con el procedimiento establecido, las denuncias recibidas fueron remitidas a la Oficina de Control Interno Disciplinario para el desarrollo de las actuaciones de su competencia, garantizando la adecuada gestión institucional y el respeto por las responsabilidades asignadas a cada dependencia. De manera complementaria, la entidad mantuvo un tiempo promedio de respuesta de 7,8 días hábiles durante el primer semestre de 2026, desempeño que evidencia la continuidad de las acciones orientadas a brindar atención oportuna a las solicitudes ciudadanas, incluidas aquellas relacionadas con presuntos actos de corrupción.

Las acciones implementadas reflejan el compromiso institucional con el fortalecimiento de la integridad y la prevención de riesgos asociados a la gestión pública. Sin embargo, no es posible determinar con la evidencia suministrada el impacto de la estrategia de sensibilización sobre la cultura organizacional ni el estado de trámite o los resultados de las denuncias recibidas, debido a que no se aportan indicadores de evaluación o información sobre las actuaciones adelantadas. En consecuencia, se recomienda fortalecer los mecanismos de seguimiento a las estrategias de capacitación mediante indicadores de cobertura y apropiación, así como consolidar información estadística sobre la gestión y resultados de las denuncias, con el fin de apoyar la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de las acciones de prevención institucional.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **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 primer semestre de 2026 la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte gestionó 2.907 peticiones ciudadanas a través de sus canales institucionales, alcanzando una tasa de respuesta oportuna del 99,73 %, resultado que evidencia un alto nivel de cumplimiento en la atención de las solicitudes presentadas por la ciudadanía y la consolidación de los mecanismos de seguimiento implementados para garantizar el respeto de los términos legales de respuesta.

El análisis comparativo frente al mismo periodo de la vigencia 2025 muestra un incremento significativo en la demanda de atención. Mientras que en el primer semestre de 2025 se recibieron 2.248 peticiones, durante el mismo periodo de 2026 se registraron 659 solicitudes adicionales, equivalentes a un crecimiento del 29,3 %. De acuerdo con la evidencia suministrada, este comportamiento estuvo asociado principalmente al aumento de consultas relacionadas con los servicios ofrecidos por el Centro Felicidad Chapinero, situación que representa un cambio en la dinámica de interacción entre la ciudadanía y la entidad y demanda el fortalecimiento de acciones preventivas de información y orientación.

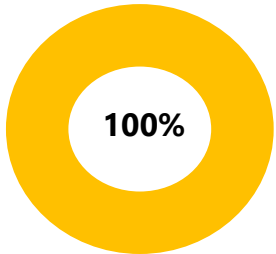
En ejercicio de sus funciones, el Defensor de la Ciudadanía analizó estos resultados y formuló recomendaciones orientadas a fortalecer la gestión institucional de las PQRS. Entre las principales acciones propuestas se encuentran el fortalecimiento de la estrategia de información sobre el Centro Felicidad Chapinero mediante la actualización permanente de los contenidos publicados, la implementación de preguntas frecuentes y la difusión de información a través de canales digitales. Asimismo, recomendó profundizar el análisis de la tipología de las peticiones para identificar los asuntos de mayor recurrencia y adoptar medidas preventivas que permitan disminuir las consultas repetitivas mediante una oferta de información más clara, suficiente y accesible.

De igual forma, se recomendó mantener el seguimiento permanente al cumplimiento de los tiempos de respuesta, fortalecer la articulación entre las dependencias con mayor volumen de solicitudes, implementar herramientas de analítica sobre las PQRS para identificar tendencias y oportunidades de mejora, evaluar la capacidad operativa de los canales de atención frente al crecimiento de la demanda y continuar promoviendo la capacitación de los equipos responsables de la atención ciudadana. Estas acciones buscan preservar los altos niveles de oportunidad alcanzados y fortalecer la capacidad institucional para responder de manera eficiente al incremento sostenido de las solicitudes.

En términos generales, la evidencia suministrada permite concluir que la entidad mantuvo un desempeño favorable en la gestión de las PQRS, reflejado en una oportunidad de respuesta del 99,73 %, incluso en un contexto de crecimiento del 29,3 % en el volumen de peticiones recibidas. Este comportamiento evidencia la capacidad institucional para atender una mayor demanda sin afectar los niveles de cumplimiento. No obstante, se considera prioritario consolidar estrategias preventivas basadas en el análisis de la información generada por las PQRS, de manera que la entidad pueda anticipar las necesidades de la ciudadanía, optimizar la gestión de los canales de atención y reducir la recurrencia de consultas mediante una comunicación institucional más clara, oportuna y focalizada.

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 Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026 el Defensor de la Ciudadanía desarrolló el análisis de la información consolidada por el equipo de Relacionamento con la Ciudadanía, tomando como fuente los reportes del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha y la información proveniente de los diferentes canales institucionales de atención. Este ejercicio permitió identificar las principales dinámicas de interacción con la ciudadanía, reconocer tendencias en las solicitudes recibidas y formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional y de la calidad del servicio.

El análisis evidenció que las interacciones ciudadanas se concentraron principalmente en el escenario de información y consulta, especialmente en asuntos relacionados con la oferta institucional, la programación cultural, los servicios del Centro Felicidad Chapinero, las convocatorias y programas de estímulos, el préstamo de espacios y la orientación sobre las competencias de la entidad. En contraste, el escenario de trámites registró un menor volumen de interacciones, situación que obedece a que la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, en cumplimiento de los lineamientos impartidos por la Secretaría General, no gestiona sus trámites a través de la plataforma Bogotá Te Escucha. Por su parte, el escenario de participación se desarrolló mediante ferias de servicios, ejercicios de diálogo con la ciudadanía y otros espacios institucionales de participación.

Como parte de las acciones preventivas implementadas, se efectuó seguimiento permanente a las alertas generadas por Bogotá Te Escucha para identificar oportunamente las peticiones próximas al vencimiento de los términos legales. Este monitoreo permitió informar de manera anticipada a las dependencias responsables y contribuir al cumplimiento de los tiempos establecidos para la respuesta a las solicitudes ciudadanas. De manera complementaria, el equipo de Relacionamento con la Ciudadanía brindó acompañamiento técnico permanente a las dependencias mediante reportes periódicos sobre el estado de las peticiones, orientación en la elaboración de respuestas y asistencia en el uso del Sistema Bogotá Te Escucha y del gestor documental Orfeo.

El análisis realizado no evidenció problemáticas estructurales que afectaran de manera generalizada la prestación del servicio. Sin embargo, se identificó la necesidad de continuar fortaleciendo la calidad de las respuestas emitidas por las dependencias, especialmente en aspectos relacionados con la claridad de la información, la suficiencia de las respuestas y la aplicación de los principios del lenguaje claro, elementos fundamentales para garantizar una atención efectiva y comprensible para la ciudadanía.

En atención a estos resultados, el Defensor de la Ciudadanía formuló recomendaciones orientadas a fortalecer el seguimiento preventivo de las alertas del sistema, mantener las jornadas de capacitación y acompañamiento dirigidas a los enlaces y gestores de las dependencias, promover el uso adecuado de Bogotá Te Escucha y Orfeo, ampliar la divulgación de la oferta institucional y de los canales de atención, analizar periódicamente las temáticas recurrentes de las peticiones y consolidar espacios de trabajo con las dependencias para revisar casos relevantes e implementar acciones preventivas. Estas recomendaciones se orientan a fortalecer la mejora continua del relacionamento con la ciudadanía, privilegiando la prevención, la coordinación institucional y el uso estratégico de la información generada por las PQRS para apoyar la toma de decisiones.

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



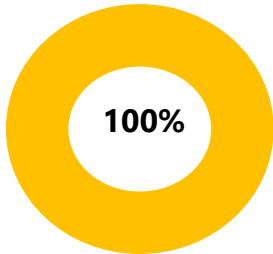
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Luis Fernando Mejía Castro correo:
defensoria.ciudadano@scrd.gov.co
Teléfono: 601 - 3274850 ext. 652

Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - SDCRD

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

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026 el Defensor de la Ciudadanía impulsó acciones orientadas a fortalecer la divulgación de los derechos y deberes de la ciudadanía, así como el conocimiento de los canales institucionales de atención de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, promoviendo estrategias de comunicación que facilitaran el acceso a la información pública y fortalecieran la relación entre la entidad y sus grupos de valor.

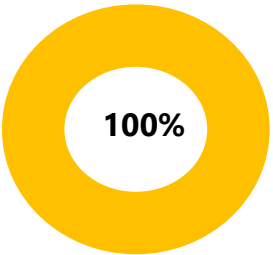
En desarrollo de esta función, se formularon recomendaciones a la Oficina Asesora de Comunicaciones para el diseño e implementación de piezas comunicativas dirigidas a divulgar aspectos fundamentales del relacionamiento con la ciudadanía. Las orientaciones incluyeron la promoción del ejercicio del derecho de petición y del derecho de acceso a la información pública, la difusión de los deberes ciudadanos en el marco de su interacción con la entidad, la divulgación de los canales de atención presencial, telefónico y virtual habilitados para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, así como la socialización del rol que desempeña el Defensor de la Ciudadanía y los mecanismos institucionales de acompañamiento disponibles para la ciudadanía.

Como resultado de esta articulación institucional se elaboraron y divulgaron piezas comunicativas a través de los canales oficiales de la entidad, entre ellos el micrositio web, la intranet y otros medios institucionales, con el propósito de fortalecer la cultura del servicio, facilitar el acceso de la ciudadanía a la información y promover un mayor conocimiento de los servicios ofrecidos por la Secretaría. Estas acciones contribuyen al fortalecimiento de la transparencia, la participación informada y la apropiación de los mecanismos institucionales de atención. Las recomendaciones impartidas por el Defensor de la Ciudadanía incorporaron criterios orientados a garantizar una comunicación más accesible y comprensible para los diferentes grupos de valor, promoviendo el uso de lenguaje claro, incluyente y de fácil comprensión, así como el empleo de formatos digitales que favorezcan el acceso a la información pública, en concordancia con los principios de transparencia, accesibilidad y servicio que orientan la gestión institucional.

Con el fin de fortalecer la mejora continua de estas estrategias, el Defensor recomendó mantener una programación periódica de publicaciones relacionadas con los derechos, deberes y canales de atención, implementar mecanismos para medir el alcance y la interacción de las piezas comunicativas mediante indicadores de seguimiento e incorporar criterios de accesibilidad digital que amplíen la cobertura de la información hacia poblaciones con enfoque diferencial. No es posible determinar con la evidencia suministrada el impacto de las piezas comunicativas sobre el nivel de conocimiento de la ciudadanía o el alcance efectivo de las publicaciones realizadas, debido a que no se aportan indicadores de visualización, interacción o percepción ciudadana. No obstante, las acciones desarrolladas evidencian un avance en la consolidación de estrategias de comunicación orientadas a fortalecer el ejercicio de los derechos ciudadanos y el acceso oportuno a la información institucional.

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

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026 el Defensor de la Ciudadanía promovió el fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos y contratistas de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte en materia de servicio a la ciudadanía, impulsando acciones orientadas a consolidar una cultura institucional basada en el respeto, la inclusión, la accesibilidad y la mejora continua de la atención. Estas actividades buscaron fortalecer la apropiación de los lineamientos institucionales y promover una prestación del servicio coherente con los principios que orientan el Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Como parte de estas acciones, el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía desarrolló jornadas de socialización del Manual de Servicio a la Ciudadanía, en las que se presentaron los lineamientos institucionales relacionados con la atención diferencial y la garantía de un servicio incluyente. Durante estos espacios se abordaron los protocolos para la atención de personas con discapacidad, personas mayores, víctimas del conflicto armado, población migrante, recicladores de oficio, habitantes de calle y otros grupos poblacionales que requieren un enfoque diferencial, fortaleciendo el conocimiento de los servidores y contratistas sobre las condiciones necesarias para brindar una atención respetuosa, equitativa y acorde con las necesidades particulares de la ciudadanía.

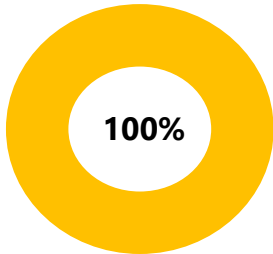
De manera complementaria, se socializaron los protocolos institucionales para la atención de situaciones especiales que pueden presentarse durante la prestación del servicio, tales como la atención a ciudadanos alterados, escenarios de congestión en los puntos de atención, personas en estado de embriaguez, crisis emocionales y otras circunstancias que demandan una actuación oportuna y coordinada. Asimismo, se explicó la ruta institucional para la gestión de riesgos y los niveles de atención definidos para estos casos, fortaleciendo la capacidad de respuesta del personal encargado de la atención ciudadana.

Las actividades desarrolladas promovieron competencias relacionadas con el uso del lenguaje claro, el trato digno, la empatía y la prestación de un servicio accesible e incluyente, aspectos fundamentales para garantizar una atención centrada en las necesidades de la ciudadanía y contribuir al fortalecimiento de la confianza en la gestión institucional. Como complemento a este proceso de fortalecimiento de capacidades, la entidad participó en las jornadas distritales "Miércoles de Servicio", lideradas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Para incentivar la participación institucional, la Oficina Asesora de Comunicaciones difundió oportunamente las invitaciones a través de la intranet institucional, mientras que la asistencia de los servidores y contratistas quedó respaldada mediante los respectivos certificados de participación. Así mismo en las reuniones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño se han socializado los informes de PQRS con el ánimo de promover el cumplimiento en los términos de las respuestas, su completitud y oportunidad.

Las acciones desarrolladas evidencian el compromiso institucional con el fortalecimiento permanente de las competencias del talento humano responsable de la atención a la ciudadanía y con la consolidación de una cultura organizacional orientada al servicio. No obstante, no es posible determinar con la evidencia suministrada el impacto de estas actividades sobre la calidad de la atención o el nivel de apropiación de los contenidos por parte de los participantes, debido a que no se aportan indicadores de cobertura, evaluaciones de aprendizaje o mediciones posteriores a las jornadas de capacitación. En consecuencia, se recomienda complementar estos procesos mediante mecanismos de evaluación que permitan medir su efectividad y orientar futuras acciones de fortalecimiento institucional.

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

Lineamiento 3



Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2026 el Defensor de la Ciudadanía promovió el fortalecimiento de las capacidades institucionales para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas mediante acciones de capacitación dirigidas a los funcionarios y contratistas responsables de la administración y gestión del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha. Estas actividades se desarrollaron en articulación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y en el marco de la Mesa Técnica del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, adoptada mediante la Resolución 412 de 2024 de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

Las jornadas de capacitación tuvieron como propósito fortalecer el conocimiento y la correcta aplicación de los lineamientos distritales para la gestión de las PQRS, contribuyendo a mejorar la oportunidad, la calidad y la trazabilidad de las respuestas emitidas por la entidad. Durante estos espacios se abordaron aspectos fundamentales relacionados con el uso adecuado del Sistema Bogotá Te Escucha, la gestión correcta de los eventos y estados de las peticiones, el cumplimiento de los términos legales para su atención y la asociación de las respuestas definitivas generadas en el Gestor Documental Orfeo con el radicado inicial, garantizando la trazabilidad de las actuaciones administrativas.

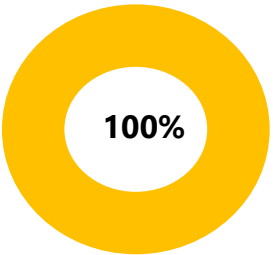
Asimismo, se socializaron las observaciones recurrentes formuladas por la Secretaría General en las auditorías mensuales sobre el uso del sistema, promoviendo acciones preventivas orientadas a evitar la repetición de hallazgos y fortalecer el cumplimiento de los lineamientos distritales. De manera complementaria, se reforzaron las buenas prácticas para la elaboración de respuestas de fondo utilizando un lenguaje claro, respetuoso, cálido e incluyente, así como la adecuada utilización del campo de observaciones del sistema, recordando que esta información puede ser consultada por la ciudadanía y constituye un elemento importante para la transparencia y la calidad del servicio.

Como resultado de estas actividades se fortalecieron las competencias de los gestores responsables de la administración de las peticiones ciudadanas y se promovió el uso adecuado de la plataforma Bogotá Te Escucha. Igualmente, se reiteró la disponibilidad permanente del equipo de Relacionamento con la Ciudadanía para brindar acompañamiento técnico, orientación y capacitación a las diferentes dependencias de la entidad, contribuyendo a la mejora continua de la gestión institucional y al adecuado cumplimiento de los procedimientos asociados a las PQRS.

Con base en el análisis realizado, el Defensor de la Ciudadanía recomendó mantener un programa permanente de capacitación para los gestores del sistema, elaborar guías rápidas y material de consulta que facilite el uso adecuado de la plataforma, continuar brindando acompañamiento técnico a las dependencias con mayor volumen de peticiones, promover la capacitación de nuevos funcionarios y contratistas que ingresen a la entidad y realizar seguimiento periódico a los resultados de las auditorías adelantadas por la Secretaría General para identificar oportunidades de mejora. No es posible determinar con la evidencia suministrada el impacto de estas capacitaciones sobre la disminución de errores en la gestión del sistema o sobre el mejoramiento de la calidad de las respuestas, debido a que no se aportan indicadores de cobertura, evaluaciones de aprendizaje o mediciones comparativas posteriores a las jornadas de formación. No obstante, las acciones desarrolladas constituyen una práctica preventiva que contribuye al fortalecimiento de las capacidades institucionales y a la consolidación de una gestión más eficiente de las 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 primer semestre de 2026 el Defensor de la Ciudadanía efectuó seguimiento a los canales de atención de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte con el propósito de verificar que la ciudadanía contara con mecanismos diversos, accesibles y actualizados para acceder a la información institucional, presentar peticiones y recibir orientación sobre los programas, servicios y competencias de la entidad. Este seguimiento se orientó a fortalecer la capacidad institucional para garantizar una atención oportuna y facilitar el ejercicio de los derechos de la ciudadanía mediante diferentes modalidades de interacción.

La entidad mantuvo habilitados los canales de atención telefónica, presencial, chat institucional, formulario electrónico para la radicación de PQRS y redes sociales institucionales, conformando una oferta multicanal que facilita el acceso a los servicios institucionales de acuerdo con las necesidades y preferencias de los diferentes grupos de valor. En el marco del seguimiento realizado, se verificó el funcionamiento y la disponibilidad de estos mecanismos, promoviendo acciones para asegurar que la información suministrada a la ciudadanía permaneciera actualizada, completa y fácilmente accesible.

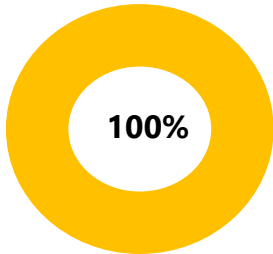
Como parte de las actividades de fortalecimiento, el equipo de Relacionamento con la Ciudadanía desarrolló acciones de articulación con la Oficina Asesora de Comunicaciones para actualizar los contenidos, enlaces y documentos publicados en el micrositio de Atención a la Ciudadanía. Estas acciones contribuyeron a mantener información vigente sobre los canales de atención, los servicios institucionales y los mecanismos disponibles para la presentación de peticiones, favoreciendo una comunicación más clara y confiable con la ciudadanía. De igual manera, se continuó promoviendo el uso de los canales virtuales mediante la difusión permanente del chat institucional y del formulario electrónico para la radicación de PQRS, facilitando el acceso remoto a los servicios y fortaleciendo la estrategia de atención digital de la entidad.

El Defensor de la Ciudadanía también realizó seguimiento a los indicadores de atención administrados por el equipo de Relacionamento con la Ciudadanía, utilizando esta información como insumo para identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio y en la experiencia de los usuarios. Si bien la evidencia suministrada no incorpora resultados cuantitativos por canal, el seguimiento efectuado constituye una práctica relevante para orientar decisiones relacionadas con la optimización de los mecanismos de atención y la mejora continua de los procesos institucionales.

Como resultado del análisis realizado, el Defensor de la Ciudadanía recomendó fortalecer las estrategias de divulgación de los canales de atención mediante campañas permanentes en los diferentes medios institucionales, mantener actualizada la información publicada en el micrositio de Atención a la Ciudadanía, continuar monitoreando los indicadores de oportunidad, volumen de atención y satisfacción de la ciudadanía, fortalecer la accesibilidad digital del portal institucional y seguir promoviendo el uso de los canales virtuales. Asimismo, recomendó evaluar alternativas de transformación digital que incorporen herramientas tecnológicas para optimizar la gestión de las solicitudes y mejorar la experiencia de la ciudadanía. No es posible determinar con la evidencia suministrada el impacto de estas acciones sobre el uso o la percepción de los canales de atención, debido a que no se aportan indicadores específicos de desempeño; no obstante, las actividades desarrolladas evidencian un compromiso institucional con el fortalecimiento permanente de la atención multicanal y la mejora continua del servicio a la ciudadanía.

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

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026 la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte continuó desarrollando acciones de seguimiento a la Política de Racionalización de Trámites, verificando el estado de los trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA) registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Este seguimiento contribuye al fortalecimiento de la gestión institucional y a la mejora progresiva de los servicios ofrecidos a la ciudadanía mediante procesos de simplificación y modernización administrativa.

Con corte al presente informe, la entidad mantiene once (11) registros activos en el SUIT, correspondientes a siete (7) trámites y cuatro (4) Otros Procedimientos Administrativos (OPA). Dentro de esta oferta se encuentran procedimientos relacionados con la protección del patrimonio cultural, la gestión de entidades sin ánimo de lucro y organismos deportivos, los programas de estímulos y apoyos concertados, los procesos de inspección, vigilancia y control y el acceso a los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) para creadores y gestores culturales. La actualización y seguimiento permanente de esta información contribuyen a garantizar que la ciudadanía disponga de información oficial, vigente y accesible sobre los servicios institucionales.

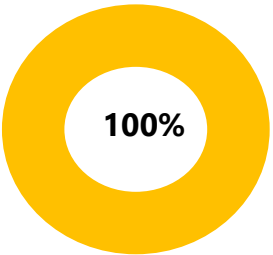
Como principal avance del periodo, la entidad formuló una estrategia de racionalización para el Programa Distrital de Estímulos, correspondiente a un OPA registrado en el SUIT. La iniciativa fue definida como una racionalización de tipo tecnológico, orientada a optimizar la prestación del servicio mediante el fortalecimiento de herramientas digitales que faciliten la interacción con la ciudadanía, mejoren la eficiencia del procedimiento y contribuyan a simplificar la gestión administrativa. Al cierre del primer semestre de 2026, la estrategia se encontraba en la Fase 2 – Implementación de la mejora, conforme al cronograma institucional establecido para su ejecución.

Dado que la estrategia continúa en desarrollo, no es posible determinar con la evidencia suministrada los resultados definitivos relacionados con la reducción de tiempos de atención, la disminución de cargas administrativas, el incremento en el uso de los canales digitales o la mejora en la satisfacción de los usuarios. Estos aspectos deberán ser objeto de evaluación una vez concluya la implementación de la mejora y se disponga de los indicadores definidos para medir su efectividad.

En atención al seguimiento realizado, el Defensor de la Ciudadanía recomendó continuar con la ejecución de la estrategia de racionalización tecnológica del Programa Distrital de Estímulos, garantizando el cumplimiento del cronograma previsto y realizando seguimiento permanente a indicadores relacionados con la oportunidad, el acceso, el uso de los canales digitales y la satisfacción de los usuarios. Asimismo, recomendó identificar nuevas oportunidades de racionalización para los demás trámites y OPA inscritos en el SUIT, priorizando aquellos con mayor demanda ciudadana; fortalecer la divulgación de la oferta institucional disponible en el portal web y en el SUIT; y mantener la articulación entre las dependencias responsables, la Oficina Asesora de Planeación y el equipo de Relacionamento con la Ciudadanía para asegurar la actualización permanente de la información y el cumplimiento de los lineamientos de la Política de Racionalización de Trámites. Estas acciones contribuirán a consolidar una gestión más eficiente, transparente y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

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 Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 7 Lineamiento 1

En cumplimiento de este lineamiento, durante el primer semestre de 2026 el Defensor de la Ciudadanía participó en las dos (2) sesiones trimestrales de la Mesa Técnica de Apoyo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, escenario establecido para realizar el seguimiento a la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y fortalecer la articulación entre las dependencias responsables de las políticas que lo integran.

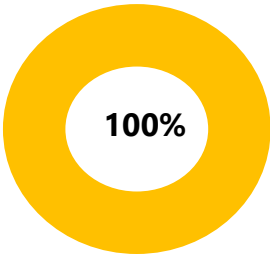
En estas sesiones se revisó el avance de las acciones definidas en el plan de acción del Modelo, se efectuó seguimiento al cumplimiento de los compromisos asumidos por las dependencias participantes y se analizaron los principales avances alcanzados en las políticas de servicio a la ciudadanía, participación ciudadana, racionalización de trámites y transparencia y acceso a la información pública. Estos espacios permitieron consolidar información para la toma de decisiones, fortalecer la coordinación institucional y promover el cumplimiento de los lineamientos distritales en materia de relacionamiento con la ciudadanía.

La participación del Defensor de la Ciudadanía contribuyó al seguimiento de la implementación del Modelo, permitiendo presentar observaciones y recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional y al mejoramiento continuo de la atención a la ciudadanía. Asimismo, las sesiones facilitaron la identificación de avances y oportunidades de mejora para el cumplimiento de las actividades programadas durante la vigencia.

Como resultado del seguimiento realizado, se recomienda mantener la realización periódica de la Mesa Técnica como instancia de coordinación interinstitucional, continuar fortaleciendo el seguimiento a los compromisos definidos en cada sesión y consolidar el análisis de resultados mediante indicadores que permitan evaluar el avance de la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y su contribución al mejoramiento de la experiencia de la ciudadanía.

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

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026, el Defensor de la Ciudadanía participó, en calidad de invitado, en las sesiones de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía convocadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en cumplimiento de los lineamientos distritales orientados al fortalecimiento de la gestión del servicio a la ciudadanía y la articulación entre las entidades del Distrito Capital.

La participación en este espacio permitió a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte mantenerse articulada con las orientaciones, estrategias y lineamientos definidos a nivel distrital en materia de servicio a la ciudadanía, así como conocer los avances, iniciativas y acciones promovidas para fortalecer el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y la mejora continua de los procesos de atención.

Estos escenarios de articulación interinstitucional favorecen el intercambio de experiencias y buenas prácticas entre las entidades distritales, contribuyen a la apropiación de lineamientos comunes y fortalecen la coordinación institucional para la implementación de acciones orientadas a mejorar la calidad, oportunidad y accesibilidad de los servicios prestados a la ciudadanía.

El Documento 20267000404583 fue firmado electrónicamente por:	
Luis Fernando Mejia Castro	Jefe Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora de Planeación, ID: 79558456, luis.mejia@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 14-07-2026 09:39:30
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación c ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 10-07-2026 20:05:10
 c60ec8917480e929995f1f4f05960417a30929dbd1dd89b5e0e Codigo de Verificación CV: 10135	

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

