

**SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA,  
RECREACIÓN Y DEPORTE**



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE CULTURA,  
RECREACIÓN Y DEPORTE

**ACTUALIZACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015**

**Bogotá, Enero de 2015**

## **COMITÉ DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CLARISA RUIZ CORREAL**

Secretaria de Cultura, Recreación y Deporte

**YANETH SUÁREZ ACERO**

Subsecretaria General y de Control Disciplinario

**JAIRO GUSTAVO AYALA FORERO**

Director de Planeación y Procesos Estratégicos

**MARTA LUCIA BUSTOS GÓMEZ**

Directora de Arte, Cultura y Patrimonio

**JUAN FERNANDO ACOSTA**

Director de Culturas Recreativas y Deportivas

**CARMEN YOLANDA VILLABONA**

Directora de Regulación y Control

**MARÍA CECILIA QUIASÚA RINCÓN**

Directora de Gestión Corporativa

**JOSE OTTY PATIÑO**

Jefe Observatorio de Culturas

**LUIS EDUARDO SANDOVAL**

Jefe Oficina Asesora Jurídica

**MARISOL ROJAS IZQUIERDO**

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

**MAURICIO RAMOS GORDILLO**

Asesor de Control Interno

## CONTENIDO

	pág
<b>INTRODUCCIÓN</b>	4
<b>1. OBJETIVOS</b>	6
<b>2. ALCANCE</b>	6
<b>3. NORMATIVIDAD</b>	7
<b>3.1. NORMATIVIDAD INSTITUCIONAL</b>	10
<b>4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA SCRD</b>	10
<b>5. COMPONENTES DEL PLAN</b>	14
<b>5.1 PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>	14
<b>5.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES</b>	16
<b>5.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	17
<b>5.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	25

## INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte SDCRD, está comprometida con la identificación de condiciones enfocadas a prevenir hechos de corrupción en la entidad, en consonancia con el Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Humana, Eje 3: *“Una Bogotá que defiende y fortalece lo público-, para el fortalecimiento de la participación e información oportuna hacia la ciudadanía sobre la gestión de la entidad, con el fin de generar confianza en la gestión institucional”*.

En materia de lucha contra la corrupción, la SDCRD definirá estrategias conforme a los procesos institucionales, en concordancia con la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, con el propósito de orientar la gestión hacia la eficiencia y la transparencia y dotar de más herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho y deber de controlar la gestión de la entidad, con el fin de reducir el nivel de riesgo de corrupción.

Por lo anterior, y para dar cumplimiento a lo previsto en el Capítulo Sexto *“Políticas Institucionales y Pedagógicas”*, Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la SDCRD actualizó el **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** para la vigencia 2015, tomando como base el documento denominado *Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*.

El Plan se actualizó de acuerdo con los cuatro componentes contenidos en el documento de estrategias, y comprende la realización de las siguientes actividades, de manera global, las cuales se detallaran más adelante:

### **MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN**

- Revisión de los riesgos de corrupción identificados en la entidad;
- Seguimiento a los controles establecidos para cada uno de los riesgos, y
- Consolidación del mapa de riesgos de corrupción de la SDCRD.

### **ESTRATEGIA ANTITRÁMITES**

- Verificación de los trámites de la entidad que se encuentran registrados en el SUI- Sistema Único de Información de Trámites;

### **RENDICIÓN DE CUENTAS**

- Realización de la caracterización de los usuarios (clientes de la entidad) y las necesidades de información de estos, teniendo en cuenta las Fichas Técnicas de Bienes y Servicios establecidas por los procesos misionales de la entidad;
- Definición de la estrategia de Rendición de Cuentas y la forma de estandarizarla (documento).
- Definición del cronograma de rendición de cuentas, teniendo en cuenta los

componentes de información y diálogo.

## **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

- Elaboración del portafolio de servicios de la SCR D y las estrategias para la divulgación de forma que sea entendible para las ciudadanos, teniendo en cuenta las Fichas Técnicas de Bienes y Servicios establecidas para cada uno de los procesos misionales de la entidad;
- Realización de las actividades necesarias para dar cumplimiento al Acuerdo 529 de 2013 *“Por el cual se toman medidas para la atención digna, calida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrital Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones”*, de acuerdo con los lineamientos impartidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá;
- Definición del mecanismo de medición de la satisfacción de los usuarios con respecto a los trámites y servicios que presta la entidad a través de los procesos misionales;
- Definición de los mecanismos necesarios para la divulgación de toda la información que debe conocer la ciudadanía con respecto a la entidad: derechos, procedimientos, trámites y servicios, horarios, puntos de atención, etc;
- Definición de los mecanismos para el desarrollo de las competencias y habilidades de los servidores públicos en cuanto al servicio al ciudadano. Incluir temas en el Plan Institucional de Capacitación - PIC de la entidad.

## **1. OBJETIVOS**

### **→ General**

Actualizar y seguir con la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, a través del establecimiento de estrategias, actividades y controles tendientes a la lucha contra la corrupción y el mejoramiento en la Atención al Ciudadano.

### **→ Específicos**

Realizar la revisión y seguimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte y el respectivo plan de manejo con el fin de documentar y mantener los controles necesarios para mitigar las causas raíz que podrían propiciar la corrupción en la entidad, siguiendo los lineamientos establecidos en la metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Identificar los trámites existentes en la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, y velar por su mantenimiento.

Fortalecer el control social de la ciudadanía, a través del fortalecimiento de los mecanismos de Rendición de Cuentas existentes en la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, así como mediante el establecimiento de nuevos mecanismos, partiendo de la caracterización de los usuarios, sus respectivas necesidades de información, y de una estrategia para la rendición de cuentas permanente.

Mejorar la calidad y accesibilidad de los usuarios de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte a los trámites y servicios de la entidad, a través de la definición y divulgación clara del portafolio de servicios, la disponibilidad de información sobre la forma de acceder a ésta, el conocimiento de la satisfacción del usuario frente a los servicios prestados, el fortalecimiento de los canales de atención existentes y el mejoramiento de la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos de la entidad y el cumplimiento del acuerdo 529 de 2013.

## **2. ALCANCE**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como las estrategias y actividades de lucha contra de la corrupción contenidas en el presente documento, aplican a todos los miembros de la comunidad institucional y deberán ser

implementadas y cumplidas en el desempeño de funciones y ejecución de obligaciones en cada uno de los procesos y procedimientos de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

### **3. NORMATIVIDAD**

**Constitución Política de Colombia:** En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

**Decreto - Ley 128 de 1976.** Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, Incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas.

**Ley 80 de 1993.** Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.

**Ley 87 de 1993.** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.

**Ley 190 de 1995.** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

**Ley 489 de 1998.** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios .

**Ley 617 de 2000.** Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.

**Ley 678 de 2001.** Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición.

**Ley 734 de 2002.** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

**Decreto 2170 de 2002.** Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.

**Ley 795 de 2003.** Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.

**Ley 819 de 2003.** Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

**Ley 850 de 2003.** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

**Ley 872 de 2003.** Crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.

**Decreto Nacional 4110 de 2004.** Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

**Ley 909 de 2004.** Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 4485 de 2009.** Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.



**Ley 1150 de 2007.** Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la Contratación con Recursos Públicos.

**Documento CONPES 3654.** Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos. Abril de 2010.

**Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

**Decreto 4632 de 2011.** Por medio de la cual se reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 0019 de 2012.** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

**Decreto 2641 de 2012.** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

**Acuerdo 529 de 2013.** Por el cual se toman medidas para la atención digna, calida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrital Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 943 de 2014.** Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

**Decreto 2573 de 2014.** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

### 3.1 NORMATIVIDAD INSTITUCIONAL

**Resolución 108 de 2014.** Por medio de la cual se adopta la Plataforma Estratégica de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

**Resolución 906 de 2013.** Por medio de la cual se reestructura el Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, se modifica el Comité del SIG y se crean los equipos institucionales.

**Resolución 371 de 2009.** Por medio de la cual se dictan algunas disposiciones para el funcionamiento interno del Comité de Dirección de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

### 4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA SDCRD

- ✓ **MISIÓN.** “Somos la entidad que lidera el sector público distrital de cultura, recreación y deporte, para lograr la garantía y la promoción de los derechos y de las libertades culturales y deportivas de los y las habitantes de Bogotá; mediante la formulación concertada de políticas públicas y su gestión integral con enfoque territorial y poblacional como condiciones esenciales de la calidad de vida, la sostenibilidad y la democracia en la ciudad”.
- ✓ **VISIÓN.** “En el 2021 las prácticas culturales, recreativas y deportivas se valoran en todas las localidades del Distrito Capital como fundamento esencial de la calidad de vida y el ejercicio de la democracia. Bogotá se reconoce como una ciudad intercultural y se posiciona en América Latina por su patrimonio, producción cultural y deportiva, que la destacan como una sociedad creadora, activa y sostenible”.
- ✓ **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**
  - Afirmar la interculturalidad en la ciudad desde los territorios.
  - Incorporar en la educación pública, la apreciación, práctica y disfrute de las artes, la cultura, el deporte y la actividad física como áreas fundamentales del desarrollo humano
  - Promover el ejercicio pleno de las libertades y derechos culturales y deportivos en todas las localidades.
  - Incentivar la formación de agentes del sector, críticos, competitivos y transformadores.
  - Fomentar la gestión comunitaria, el emprendimiento, la actividad económica y la asociatividad cultural y deportiva.

- Promover la gestión integral del patrimonio cultural como una construcción social.
- Promover la dimensión cultural del espacio público.
- Promover la construcción y sostenibilidad de los equipamientos culturales y deportivos.
- Promover la internacionalización del sector
- Fortalecer la cultura ciudadana y democrática que promueva transformaciones culturales orientadas a lo público
- Fortalecer el esquema de gobernanza de los campos cultural y deportivo con énfasis en el nivel local
- Desarrollar investigación y conocimiento sobre los procesos y expresiones culturales y deportivas.
- Generar espacios comunicativos para socializar y buscar participación en torno a las políticas y acciones del sector
- Promover la planeación, seguimiento y control en el sector para el cumplimiento de sus objetivos
- Concertar e implementar políticas para el sector cultura, recreación y deporte
- Armonizar y desarrollar la agenda normativa del sector
- Promover en el Sector la innovación y uso de nuevas tecnologías.
- Fortalecer la función administrativa y promover el desarrollo institucional
- Fortalecer la transparencia, la probidad y la lucha contra la corrupción y permitir un control social efectivo e incluyente
- Gestionar los recursos necesarios en el corto, mediano y largo plazo y su utilización de forma eficiente y eficaz
- Fortalecer la infraestructura física, técnica e informática de la entidad

#### ✓ **POLÍTICA DEL SIG**

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, como entidad que lidera el sector en la formulación concertada de políticas públicas con enfoque territorial y poblacional para lograr la garantía de los derechos y la promoción de las libertades culturales, buscando la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía y demás grupos de interés; se compromete dentro de su gestión integral a:

- ★ Promover el cumplimiento de los principios de Responsabilidad Social, Probidad y Transparencia.
- ★ Cumplir con los requisitos legales y organizacionales suscritos frente al Sistema Integrado de Gestión.
- ★ Prevenir la contaminación y realizar las acciones necesarias para la mitigación y/o compensación de los impactos ambientales significativos.
- ★ Garantizar un ambiente de trabajo adecuado, que permita identificar y prevenir las condiciones y factores que afectan o pueden causar enfermedades y lesiones a los

servidores públicos.

- ★ Proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de los activos de información.
- ★ Administrar y conservar los documentos producidos en el ejercicio de su gestión y preservar la memoria institucional.

Para lograr lo anterior, promovemos el fortalecimiento del desarrollo del personal y la participación de los usuarios y partes interesadas; destinando los recursos necesarios para consolidar una cultura de mejoramiento continuo y de sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión.

### ✓ **OBJETIVOS DEL SIG**

- Lograr un compromiso con las partes interesadas de la Secretaría, para el logro de un desarrollo humano integral, y asegurar el crecimiento de la entidad, el desarrollo social y el equilibrio ambiental.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos legales y organizacionales de la entidad.
- Fortalecer la Gestión Ambiental, mediante instrumentos de planeación, evaluación, seguimiento y mejora, integrando un compromiso institucional con la adaptación al cambio climático de acuerdo al eje ambiental del actual Plan de Desarrollo Distrital.
- Controlar los riesgos en Seguridad y Salud Ocupacional, para evitar la presencia la aparición de enfermedades e incidentes que puedan generar lesiones en los funcionarios de la Secretaría.
- Implementar los controles de seguridad necesarios para proteger los activos de información y generar confianza en las partes interesadas.
- Crear y mantener documentos auténticos, fiables y utilizables, y proteger la integridad de dichos documentos, durante el tiempo que establezca la tabla de retención documental de la entidad.

### ✓ **CÓDIGO ÉTICA**

#### **Fundamentos:**

Lo Democrático: como categoría política es el fundamento por excelencia del estado como representación de la ciudadanía, soporte de los mecanismos de legalidad y control institucional, de la participación ciudadana en la gestión pública y de la legitimidad de las acciones de oposición y gobierno. Como categoría cultural es la base de la inclusión, del pluralismo, de la convivencia en la diversidad, del orden basado en el disenso y en el consenso.

La Descentralización: las políticas y acciones del sector deben promover la autonomía de los territorios y las localidades a través de la transferencia de competencias, conocimientos y decisiones tendientes a la garantía de los derechos culturales, recreativos y deportivos en el marco de la gestión pública, así como la cercanía del estado a la ciudadanía.

La Integralidad: articulación eficaz de instituciones, organizaciones y agentes involucrados, para fortalecer y dinamizar al sector cultura, recreación y deporte, como parte constitutiva del estado.

Lo Plural: efectividad en la articulación y diálogo de las múltiples formas de expresión a través de la convivencia en la diversidad, por medio del diálogo cultural, entendiendo que las personas son iguales en derechos, obligaciones y oportunidades, al tiempo que son respetadas en sus diferencias.

Lo Sostenible: las políticas y acciones deben incorporar la diversidad cultural y el equilibrio ambiental, promoviendo la estabilidad social y económica del sector, responsable con las futuras generaciones.

La Equidad: creación de mecanismos e instrumentos legales para establecer políticas dirigidas a grupos sociales diferenciados con el único propósito de garantizar la igualdad para el conjunto de la ciudadanía.

#### **Valores:**

Sentido de lo público: Valor ciudadano que determina el uso adecuado de los bienes colectivos, su promoción y cuidado. En la dimensión cultural, este sentido de lo público se refiere a los bienes patrimoniales, al territorio como creación histórica y social y a la ciudad como expresión de diálogo intercultural.

Servicio público: Actitud de todos los funcionarios en la administración pública. El servicio a la ciudadanía debe estar dirigido a la satisfacción de las necesidades de la comunidad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad, esta actitud es la base para la construcción de la confianza de los ciudadanos en la institución.

Probidad: Actitud de los funcionarios públicos para adecuarse a los deberes que les fija la ley en desarrollo de una gestión no sólo honesta, sino también efectiva.

Responsabilidad: Atributo individual que consiste en asumir en conciencia las decisiones que se tomen y las tareas que se realizan con sus respectivas consecuencias.

**Cooperación:** Es un valor social que permite aunar esfuerzos para el cumplimiento de las tareas y obligaciones, aprovechando las capacidades y recursos disponibles para el cumplimiento y la innovación en la gestión pública.

**Respeto:** Significa valorar a los demás, personas o entidades, acatar su autoridad y considerar su dignidad. El respeto exige un trato amable y cortés, es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad y del trabajo en equipo.

## **5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **5.1 PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

La revisión y el seguimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción se realizará a través del Sistema Integrado de Gestión, lo cual redundará en fortalecer la cultura de la calidad y la cultura de transparencia y probidad en la gestión institucional, programada para el año 2015 entre los meses de enero y febrero.

La Secretaría cuenta con un mapa de procesos en la Versión 5, clasificados en procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de seguimiento y evaluación, a través de los cuales se ejecutan las actividades institucionales. Por lo tanto, a continuación se describen los riesgos identificados en cada proceso para la construcción del Mapa de Procesos de Riesgos de Corrupción<sup>1</sup>

<b>PROCESO</b>	<b>RIESGOS</b>
<b>PLANEACIÓN</b>	a. Entrega de información imprecisa y/o poco confiable a la ciudadanía y entes de control. b. Que se retrasen o se incumplan la ejecución de los planes y programas de la entidad
<b>COMUNICACIONES</b>	a. Incumplimiento legal y de procedimientos b. Pérdida de insumos y material de impresión c. Desactualización de la información d. Entrega extemporánea de información
<b>GESTIÓN HUMANA</b>	a. Incumplimiento de términos, desatención al usuario. b. Incumplimiento de las funciones del cargo y por lo tanto entrega extemporánea de los resultados exigidos tanto a usuarios internos como externos. c. Incumplimiento por parte de la entidad en el proceso de

<sup>1</sup> Al Mapa de Riesgos de Corrupción se le hará seguimiento y actualizará conforme a la ejecución del Plan de Acción del Sistema Integrado de Gestión de 2015.

	<p>los cobros a las EPS de las incapacidades de los funcionarios.</p> <p>d. Incorporar personal sin el cumplimiento de los requisitos establecidos en los manuales de funciones</p>
<b>FOMENTO</b>	a. Presión de grupos de interés para acceder a recursos de las alianzas
<b>FOMENTO CRD</b>	a. Criterios definidos en la cartilla que impiden el acceso plural de los participantes
<b>PARTICIPACIÓN</b>	<p>a. Asociar la participación exclusivamente a los mecanismos y formas de la democracia representativa.</p> <p>b. Presión de consejeros activos a favor de intereses particulares</p>
<b>ORGANIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN</b>	a. Falta de participación de los agentes y la ciudadanía en el sector de culturas recreativas, deportivas y actividad física.
<b>GESTIÓN DE CONOCIMIENTO</b>	a. No atender los requerimientos de información incumpliendo la meta estipulada de mediciones al año.
<b>REGULACIÓN DEL SECTOR</b>	<p>a. El objeto de los convenios o contratos no cumpla con las expectativas fijadas inicialmente.</p> <p>b. Demoras en los tiempos de respuesta. Pérdida y/o deterioro de los expedientes administrativos al momento del traslado del archivo central a la Subdirección de Regulación y Personas Jurídicas</p> <p>c. Falsificación de documentos</p>
<b>RECURSOS FÍSICOS</b>	a. Pérdida de información vital para la entidad.
<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍA</b>	<p>a. Reprocesos y/o retrasos en la ejecución de los proyectos.</p> <p>b. Incurrir en adquisiciones no autorizadas en materia de software</p> <p>c. Incurrir en reprocesos por desconocimiento de la plataforma tecnológica</p> <p>d. Disponibilidad de los servicios informáticos con los que cuenta la SCR.D.</p>
<b>JURÍDICA - LEGAL</b>	<p>a. Celebración de los contratos sin el cumplimiento de los requisitos legales</p> <p>b. Inclusión de elementos que limiten la participación de una mayor pluralidad de proponentes.</p>

<b>MACROPROCESO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	a. Nulidades y dilación del proceso disciplinario b. Vencimiento de términos del proceso disciplinario c. Vulneración de los derechos al ciudadano y afectación de la imagen institucional.
<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	a. Ocultar hallazgos para favorecimiento de intereses. b. No hacer seguimiento a situaciones anómalas conocidas por Control Interno. c. Posibilidad que el auditor modifique información o limite el alcance de la auditoría en busca de un beneficio propio.
<b>MEJORA CONTINUA</b>	a. Que se generen hechos cumplidos. Que se presenten delitos contra la administración pública.

El seguimiento y control de las acciones estará a cargo de Control Interno que mediante auditorías o muestreos verificará el cumplimiento y efectividad de las acciones propuestas.

**Anexo A.** Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado al año 2015 de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

## 5.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La secretaría cuenta con cuatro trámites inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, asociados al proceso misional de Gestión Regulación, los cuales se describen a continuación:

1	Registro y sello de libros de actas y contables de las entidades sin ánimo de lucro con fines deportivos y recreativos
2	Reconocimiento de personería jurídica y aprobación de reforma de estatutos de las entidades sin ánimo de lucro con fines deportivos y recreativos
3	Inscripción de dignatarios de entidades sin ánimo de lucro con fines deportivos y/o recreativos
4	Certificado de existencia y representación legal de los organismos deportivos sin ánimo de lucro

## 5.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas es el componente creado con el objeto de mantener a la ciudadanía informada de la gestión de la entidad con el fin de que pueda ejercer el



control social. Por lo tanto, la Secretaría se esfuerza en responder de manera oportuna, clara y confiable, las peticiones sobre los temas misionales y administrativos.

## INFORMACIÓN

Sobre el primer aspecto correspondiente a la **Información**, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte ha establecido en la página WEB de la entidad [www.culturarecreacionydeporte.gov.co](http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co), un link denominado SCRDR Transparente, en el cual se encuentra información relacionada con los siguientes aspectos:

1	<b>Contratación:</b> Plan de Contratación de la Vigencia, links de la páginas de contratación SECOP <a href="http://www.contratos.gov.co">www.contratos.gov.co</a> y del portal de contratación a la vista <a href="http://www.bogota.gov.co/contratacion">www.bogota.gov.co/contratacion</a> , Plan de Adquisiciones, Procesos y Procedimientos de Contratación, Listado de contrataciones, Mapa de riesgos del proceso. Esta información corresponde al proceso de <i>Jurídica-Legal</i> .
2	<b>Control Interno:</b> Informes pormenorizados de Control Interno, Porcentaje de Sostenibilidad MECL, Plan de Mejoramiento Contraloría.
3	<b>Informes Financieros:</b> Ejecución presupuestal mensual, Estados Financieros.
4	<b>Informes de Planeación:</b> Plan de acción y sus actualizaciones, Proyectos de inversión, Documentación del Sistema Integrado de Gestión, Informes de Gestión
5	<b>Plan Anual de Adquisiciones:</b> Año 2015, con sus actualizaciones. Esto corresponde al proceso de <i>Recursos Físicos</i> .
6	<b>Peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía:</b> Informes trimestrales de las peticiones, quejas y reclamos recibidos de la ciudadanía.
7	<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:</b> Año 2015 y sus seguimientos cuatrimestrales
8	<b>Rendición de Cuentas:</b> Informes

La información que publicarán los procesos en el año 2015 y que tienen relación con su gestión, será la siguiente:

### Planeación

Información	Periodicidad
Informe de Gestión Anual	31 de enero de cada año a más tardar
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	31 de enero de cada año a más tardar

Información	Periodicidad
Plan de acción del año	31 de enero de cada a más tardar y avance mínimo cada tres meses
Proyectos de Inversión	Una vez sean inscritos en el Banco de Proyectos. Avance mínimo cada tres meses

### Fomento

Información	Periodicidad
Descripción del programa Distrital de Estímulos, objetivos, modalidades.	Permanente desde el 1 de enero de 2015
Resolución de apertura portafolio del Programa Distrital de Estímulos.	Se publica en el micrositio "Bogotá creativa, activa y diversa" el 28 de enero de 2015 y de acuerdo a la fecha de apertura del concurso respectivo.
Cartilla de términos y condiciones de concursos.	Publicación 28 de enero de 2015 y de acuerdo a la fecha de apertura del concurso respectivo.
Formularios de inscripción y anexos concursos	Publicación 28 de enero de 2015 y de acuerdo a la fecha de apertura del concurso respectivo.
Jornadas informativas	Espacio en el que la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte presenta las condiciones de los concursos y resuelve dudas de los(as) interesados(as). Se publica en el micrositio "Bogotá creativa, activa y diversa" de acuerdo al cronograma del respectivo concurso.
Recepción de propuestas	Corresponde a las únicas fechas y horas establecidas donde los y las concursantes, persona natural, agrupaciones y personas jurídicas postulante, pueden hacer la radicación o envío físico de sus postulaciones y documentación formal. Esta información está contenida en la cartilla del respectivo concurso la cual se publica de acuerdo al cronograma del mismo.
Publicación de inscritos	Publicación del listado de postulaciones inscritas en el concurso. Se publica en el micrositio "Bogotá creativa, activa y diversa" de acuerdo al cronograma del respectivo concurso.
Publicación del listado de postulaciones habilitadas para evaluación, no habilitadas para evaluación y con documentos por subsanar	Se publica en el micrositio "Bogotá creativa, activa y diversa" de acuerdo al cronograma del respectivo concurso.
Período de subsanación y de observaciones al listado de postulaciones habilitadas para evaluación, no habilitadas para evaluación y con documentos por subsanar	Es el período en el cual los y las concursantes, persona natural, agrupaciones o personas jurídicas postulante presentarán los documentos subsanables. Se publica en el micrositio "Bogotá creativa, activa y diversa" de acuerdo al cronograma del respectivo concurso.
Publicación del listado definitivo de postulaciones habilitadas y no habilitadas para evaluación	Se publica en el micrositio "Bogotá creativa, activa y diversa" de acuerdo al cronograma del respectivo concurso.
Publicación de ganadores	Publicación del acta de recomendación del jurado y la resolución por la cual se acoge la misma. Se publica en el micrositio "Bogotá creativa, activa y diversa" de acuerdo al cronograma del respectivo concurso.
Evento de reconocimiento ganadores concursos 2015	Se publica en el mes de diciembre.

### Fomento CRD

De acuerdo a las actividades que se desarrollarán en la Subdirección de Política y

Fomento, se ha definido como prioritario, mantener informada a la ciudadanía y a los usuarios de los servicios por medio de la página web de la SDCRD en el micrositio “Bogotá creativa, activa y diversa”, y su periodicidad se establecerá conforme a los cronogramas que se desarrollen para el cumplimiento de las metas en cada actividad.

### Participación

Información	Periodicidad
Sistema Distrital de Arte, Cultura y Patrimonio: Actualización de información de quienes conforman cada uno de los consejos y mesas del Sistema	A partir del mes de 01 de marzo 2015
Publicación de actas de consejos y mesas 2015	Permanente
Publicación de memorias proceso de formación en Gestión Participativa de la Cultura 2014	23 de enero de 2015
Publicación de memorias proceso de formación en Gestión Participativa de la Cultura 2015	1 de diciembre de 2015
Actualización de normas y documentos del proceso	Permanente
Actualización de Galería Fotográfica y de videos Buenas tardes, ya se incluyó la información en el documento de Plan Anticorrupción 2015 (en construcción). Muchas gracias.	Permanente

Adicionalmente, la Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio en el portal de la SDCRD [www.culturarecreacionydeporte.gov.co](http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co) y a través de la Oficina de Comunicaciones, cuenta con micrositios específicos para los siguientes temas:

- Red de Comunidades Creativas
- Bogotá Ciudad de la Música
- Ley del Espectáculo Público - LEP
- Corredores Culturales y Recreativos
- Museo a Cielo Abierto de Bogotá
- Encuentro Intercultural
- Mes del Artista

Además de los micrositios, se cuenta con información en el portal en los link de:

- Agenda Cultural
- Nuestro sector - lineamientos de política, y demás normatividad así como los escenarios culturales
- Áreas de trabajo
- Programas
- Movida local

### Organización y Participación

De acuerdo con las actividades o procesos que se desarrollan por la Subdirección de Organización y Participación, se informa por medio de la página WEB de la SDCRD. Se tiene planeado para el año 2015 lograr tener un espacio permanente en la página Web y lograr acordar con la oficina de comunicaciones de la SDCRD y la del IDRD estrategias conjuntas de visibilización del proceso de Diseño e Implementación del Sistema Distrital de Participación en Deporte, Recreación y Actividad Física, esto con el fin de tener informada a la ciudadanía.

La periodicidad se establecerá conforme a los cronogramas que se desarrollen para el cumplimiento de las metas en cada actividad y el cronograma que esta planeado entre el IDRD y la SDCRD.

### Evaluación Independiente

Informe	Norma que lo reglamenta	Periodicidad
Plan de Mejoramiento	Manual 3.1 de Gobierno en línea (Decreto 2573 de 2014) - Resolución Reglamentaria 003 de 2014 de la Contraloría de Bogotá	Anual
Seguimiento al Plan Anticorrupción	Decreto 2641 de 2012 del Gobierno Nacional	Cuatrimestral: Abril-Agosto y Diciembre
Informe pormenorizado del estado del control interno	Artículo 9 de la Ley 1474 de 2011	Cuatrimestral: Noviembre - Marzo y Julio
Informe sobre las quejas, sugerencias y reclamos.	Estatuto anticorrupción Ley 1474 de 2011, artículo 76 Constitución Política, artículo 23.	Semestral

### Gestión del Conocimiento

La gestión de este proceso en cuanto al tema de información, se publica en el micrositio del Observatorio de Culturas, en el cual se encuentra lo siguiente: Investigaciones, Mediciones y Sondeos, Boletines, Encuesta Bienal de Culturas.

### Gestión de Información

De acuerdo a la razón de ser del proceso, la información que se entrega directa y permanentemente al ciudadano se refiere a los datos cuantitativos que se generan en diferentes temas misionales del sector cultura, recreación y deporte, y que se presentan en términos de tablas, gráficos, indicadores, estadísticas y publicaciones publicados de manera permanente en el micrositio del Sistema de Información Sectorial SISCREDA.

La periodicidad de entrega de esta información al ciudadano debe entenderse, para

este proceso, como la actualización permanente de la información publicada en el SISCREED, que a su vez, está supeditada a la producción periódica de los datos, que para el efecto puede ser semanal, mensual y anual.

### Financiera-Contable

La información de carácter presupuestal para publicar son:

Informe de Ejecución Presupuestal de Gastos e Inversiones (Periodicidad mensual).  
Informe de Ejecución Presupuestal de las Reservas Presupuestales (Periodicidad mensual).

Los Estados financieros se generan trimestralmente y son enviados a la Contaduría del Distrito, a la Secretaría de Hacienda Distrital y se publica en la página web de nuestra Entidad y en la cartelera de la Coordinación Financiera. Estos son: Balance General; Estado de actividad financiera, económica, social y ambiental.

### Gestión Humana

Información	Periodicidad
Directorio Telefónico	9 de febrero de 2015 y sus actualizaciones cada vez que se modifique
Escalas Salariales 2015	9 de febrero de 2015
Manual de Funciones actualizado	9 de Febrero y sus actualizaciones cada vez que se realicen
Reporte de Evaluación de desempeño y Acuerdos de Gestión	2 de marzo de 2015
Perfiles de los directivos de la entidad	9 de febrero de 2015
Ofertas de empleo	Pendiente definir por parte del DASCD

## DIÁLOGO

En cuanto al segundo aspecto **Diálogo**, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, cuenta con los siguientes espacios y mecanismos para la argumentación y explicaciones sobre la Gestión:

### a. Rendición de Cuentas Vertical (Social):

1	Se cuenta con el procedimiento de Derechos de Petición, mediante el cual se dan respuesta a las solicitudes verbales, escritas o en línea que realizan los ciudadanos de cualquier tema de interés y de la Gestión de la Entidad.
---	---

	<p><b><u>Fomento:</u></b> Las solicitudes de la ciudadanía relacionadas con los concursos de Fomento se atienden a través del correo convocatorias@scrd.gov.co.</p> <p><b><u>Participación:</u></b> Las solicitudes de la ciudadanía relacionadas con el proceso de participación se atienden en horario de oficina de 7am a 7pm en la sede principal de la Secretaría, mediante atención telefónica en las extensiones 577, 643 y 586.</p> <p><b><u>Gestión de Conocimiento:</u></b> Ante las solicitudes de microdatos en el proceso de Gestión del Conocimiento, al usuario se le hace entrega de la información anonimizada, garantizando la reserva estadística de los datos suministrados por la población encuestada.</p> <p><b><u>Fomento CRD:</u></b> Entre los mecanismos que se han establecido para atender todas las solicitudes de la ciudadanía con respecto a los procesos que maneja la Subdirección de Política y Fomento, se cuenta con: correo electrónico, atención personalizada, llamadas telefónicas, derechos de petición, encuestas, entre otros; siempre enfocados a la oportunidad, efectividad y buena relación con los usuarios que requieran los servicios.</p> <p><b><u>Organización y Participación:</u></b> La Subdirección de Organización y Participación cuenta con los siguientes mecanismos para atender las solicitudes de agentes, líderes, organizaciones, entidades e instituciones y ciudadanos interesados en el deporte, la recreación y la actividad física: correo electrónico, atención personalizada, llamadas telefónicas, Documentos escritos (oficios, memorias de eventos, actas), derechos de petición, encuestas, reuniones y encuentros, mesas de trabajo entre otros de pende del tipo de solicitud o tema. Todo esto enfocado a la oportunidad, efectividad y eficiencia en la atención al ciudadano y sus solicitudes.</p> <p><b><u>Gestión de Información:</u></b> El proceso de Gestión de Información tiene como mecanismos directos de atención ciudadana el correo electrónico <a href="mailto:comentarios.siscred@scrd.gov.co">comentarios.siscred@scrd.gov.co</a> y los derechos de petición los cuales se responden oportunamente según lo estipulado en la normatividad.</p>
2	<p>Para el ejercicio de Audiencia Públicas que realiza la Administración Distrital, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte recopila la información de cada una de las entidades adscritas y vinculadas y consolida el informe que es remitido a la Alcaldía Mayor para la respectiva audiencia. De esta forma evidencia la gestión realizada en la vigencia.</p> <p>Además el Sector de Cultura, Recreación y Deporte, realizará una audiencia</p>

	pública en el mes de abril de 2015.
3	La Veeduría Distrital realiza seguimiento a la Entidad de manera periódica a la implementación del Decreto 371 de 2010, “ <i>Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital</i> ”, para lo cual la Secretaría implementa las acciones preventivas, correctivas o de mejora derivadas de esta visita, las cuales se encuentran incluidas en la Herramienta de la Administración de la Mejora de la entidad. Además se realizan las auditorías de control interno previstas en este Decreto.

**b. Rendición de Cuentas Horizontal (asignada):**

1	La Contraloría de Bogotá D.C. realiza la Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral Modalidad Regular, a la Secretaría para cada una de las vigencias, estableciendo las acciones correctivas necesarias derivados de los hallazgos encontrados y formalizados en el Plan de Mejoramiento.
---	--

**c. Rendición de Cuentas Interna**

1	A través de los Acuerdos de Gestión los Gerentes Públicos de la Secretaría, establecen los compromisos en las áreas o aspectos de su responsabilidad con el fin de evaluar su desempeño para cada vigencia.
---	---

Participación

El diálogo se realiza a través de los espacios de participación del Sistema Distrital de Arte, Cultura y Patrimonio.

De acuerdo al decreto 455 de 2009, artículo 69, las sesiones de los Consejos del Sistema Distrital de Arte, Cultura y Patrimonio es la siguiente:

- El Consejo Distrital de Arte, Cultura y Patrimonio sesionará ordinariamente **cada cuatro (4) meses**.
- Los Consejos Distritales de Subsistema sesionarán ordinariamente **cada tres (3) meses**.
- Los Consejos Distritales de Áreas Artísticas, Grupos Étnicos y Sectores Sociales y Etarios, así como el Consejo Distrital de Casas de la Cultura, sesionarán ordinariamente **cada dos (2) meses**.
- Los Consejos Locales de Arte, Cultura y Patrimonio del Distrito Capital sesionarán ordinariamente **cada dos (2) meses**.

- Las Mesas Culturales sesionarán ordinariamente **cada tres (3) meses**.

En todos los casos, los diferentes Consejos, así como las Mesas Culturales podrán convocar a reuniones extraordinarias según lo establecido en sus propios reglamentos. La convocatoria se efectuará a través de la Secretaría Técnica respectiva.

### Fomento CRD

Para la vigencia 2015 se ha planteado adelantar reuniones y encuentros con la ciudadanía en los espacios de participación, sobre la gestión de los asuntos o procesos de la Subdirección de Política y Fomento, los cuales estarán determinadas conforme a la programación y planeación de actividades en el plan de acción anual.

### Organización y Participación

En el año 2014 se logro socializar y concertar en el nivel local con agentes, líderes, organizaciones, entidades e instituciones y ciudadanos interesados en el deporte, la recreación y la actividad física en el marco del diseño e implementación del sistema. En el ítem no. 1 se describe este proceso.

Para la vigencia 2015 se tiene planeado socializar y validar en el nivel distrital el Diseño del sistema (Mesa intersectorial de deporte, mesa de universidades, mesa de biciusuarios, mesa de DUNT, gestores cultura, alcaldes locales entre otros). Esto se desarrollará en el mes de Febrero y Marzo con el fin de cerrar la etapa de diseño del sistema.

También se realizarán encuentros en las 20 localidades y en el nivel distrital, con el fin de construir agendas o planes locales que serán la carta de navegación para los encuentros ciudadanos, mesas técnicas, consejos, cabildos y asambleas y demás instancias y mecanismos que permitan la incidencia de los ciudadanos en la política, los planes y los proyectos del sector en el actual y futuro Plan de Desarrollo Distrital y los Planes Locales 2016 - 2020.

La estructura de estas agendas o planes locales se construirán en el mes de Febrero entre SCRD e IDR, con el fin de poder adelantar los encuentros en los meses de Junio-Noviembre.

Se tiene planteado adelantar reuniones y encuentros con agentes, líderes, organizaciones, entidades e instituciones y ciudadanos interesados en el deporte, la recreación y la actividad física con el fin de seguir posicionando el Sistema a nivel local y distrital. Participación en reuniones, mesas o instancias de participación local



y distrital de acuerdo al decreto 448 “Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana” y el decreto 503 “Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital” y sus respectivos planes de acción CLIP (local) CIP (distrital). Normativa que reglamenta la participación y la interacción en el distrito. Las fechas de estas reuniones y encuentro estarán determinadas conforme a la programación y planeación de actividades en los planes de acción de cada espacio o instancia.

### Acciones Generales

Para dinamizar el proceso de rendición de cuentas se ha establecido en primer lugar, realizar la caracterización de usuarios de la Secretaría con los responsables de los procesos misionales y sus equipos de trabajo, en el mes de julio de 2015.

Una vez recopilada esta información se establecerá el documento donde se definirá la metodología necesaria para hacer de la rendición de cuentas de la Secretaría de manera periódica, actividad que se realizará en el mes de Agosto de 2015.

## **5.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **a. Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano**

- *Portafolio de Bienes y Servicios*

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte en el año 2013 y 2014 realizó la actualización de las fichas técnicas de Bienes y Servicios de los procesos misionales, los cuales servirán de base para la elaboración del Portafolio de Bienes y Servicios de la entidad, actividad que se realizará en el mes de mayo de 2015.

Para dar cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo 529 de 2013, se elaborarán los procedimientos y protocolos para dar cumplimiento a lo estipulado en el mismo, actividad que se realizará a lo largo de la vigencia 2015.

- *Procedimientos de atención al ciudadano*

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte en los procesos de Mejora Continua y Jurídica-Legal de la entidad, cuenta con dos procedimientos relacionados con la atención al Ciudadano:

Atención y Orientación al Ciudadano: Cuya misión es proporcionar información y orientación requerida por los ciudadanos para la recepción y trámite de quejas,

reclamos, solicitudes de información, derechos de petición, sugerencias y felicitaciones, a través de los canales habilitados (correo electrónico, chat, línea telefónica, atención personalizada y por escrito), con el fin de incentivar y fortalecer la participación ciudadana utilizando el formato establecido para tal fin o, mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) no sólo interpuestos a la Entidad, sino de todas las entidades distritales.

Derechos de Petición: Cuya misión es dar respuesta a las solicitudes verbales o escritas de los ciudadanos, tales como quejas, reclamos, peticiones de interés general y particular, formulación de consultas, sugerencias, información y expedición de copias, en desarrollo del derecho de petición previsto en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

El informe de las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos se publica en la página WEB de la entidad, en el enlace de SDCRD Transparente y el Link de Peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía, de manera trimestral:

*Informe enero, febrero, marzo: 1- 10 de abril 2015*

*Informe abril, mayo y junio: 1-10 de julio 2015*

*Informe julio, agosto y septiembre: 1-10 de octubre 2015*

*Informe octubre, noviembre y diciembre: 1-10 de enero 2016*

Estos dos procedimientos cubren en la actualidad la respuesta a las solicitudes de los ciudadanos de manera oportuna. Es conveniente igualmente realizar una revisión de los mismos y buscar la manera de optimizar su desarrollo, articulando lo dispuesto en el Acuerdo 529 de 2013.

Los trámites que se encuentran inscritos en el SUIT – Sistema Único de Información de Trámites, cuentan con sus respectivos procedimientos.

- *Satisfacción del Ciudadano*

En lo que se refiere a la Satisfacción de los Usuarios, se cuenta en la actualidad con una encuesta para medir la percepción de los usuarios frente a los servicios que ofrece el proceso misional de Gestión de Regulación.

En el año 2015, los procesos misionales realizarán procesos de medición de la satisfacción de los usuarios frente a los bienes y servicios que ofrecen. Sobre esto se realizará seguimiento cada cuatro meses.

- *Visibilización de la información actualizada para los ciudadanos*

La página WEB de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte cuenta con un espacio para el Servicio al Ciudadano en donde se encuentran los siguientes enlaces:

- *Plan Anticorrupción*
- *Avisos de Convocatoria Pública*
- *Punto de Atención al Ciudadano:* donde está especificada la dirección, el teléfono, los horarios de atención y el correo electrónico de este punto.
- *Defensor del Ciudadano:* en donde se explica lo que implica la figura del defensor del ciudadano, el nombre del funcionario que ejerce esta función, los horarios de atención, el número telefónico, la dirección donde se encuentra el sitio de atención y el correo electrónico de contacto de este servidor.
- *Trámites en Línea*
- *Guía de trámites y servicios:* página de la Alcaldía Mayor de Bogotá
- *El Link del Mapa Callejero*
- *El Link al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá*
- *El Link al chat para atención de solicitudes y quejas de la Ciudadanía.*

#### **b. Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos**

En el año 2015 el personal encargado de la Atención al ciudadano asistirá a las diferentes capacitaciones para el fortalecimiento de las competencias personales para brindar este servicio, organizadas por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.

#### **c. Fortalecimiento de los Canales de Atención**

El Punto de Atención al Ciudadano cuenta con un horario de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., a través del cual se atienden todos los requerimientos presenciales, telefónicos y de correo electrónico de los ciudadanos, en la sede principal de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, ubicada en la Carrera 8 No. 9-82.

Se cuenta con un correo electrónico [atencion.ciudadano@scrd.gov.co](mailto:atencion.ciudadano@scrd.gov.co), donde se reciben las solicitudes y quejas de los ciudadanos. Además de un chat, el cual se atiende de Lunes a Viernes de 9 a.m. a 12 m. Igualmente a través de las redes sociales, se atienden las solicitudes de los usuarios.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se complementa con la ejecución del Plan Institucional de la SDCRD 2015.

Este Plan fue aprobado en el mes de enero de 2015.

Original firmado  
**CLARISA RUIZ CORREAL**  
Secretaria Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

Proyectó: Martha Mercedes Suna Ladino / Dirección de Planeación y Procesos Estratégicos  
Revisó: Jairo Gustavo Ayala Forero/Director de Planeación y Procesos Estratégicos

COPIA NO  
CONTROLADA