



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE CULTURA,
RECREACIÓN Y DEPORTE

2019

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



Versión 1

Bogotá D.C



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

COMITÉ DIRECTIVO DE LA SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

MARÍA CLAUDIA LÓPEZ SORZANO
Secretaria de Cultura, Recreación y Deporte

YANETH SUÁREZ ACERO
Subsecretaria de Gobernanza

DANIEL EDUARDO MORA CASTAÑEDA
Director de Planeación

MARÍA CLAUDIA FERRER ROJAS
Directora de Arte, Cultura y Patrimonio

DIANA CAROLINA MARTÍNEZ SANTOS
Directora de Lectura y Bibliotecas

MARTHA LUCÍA CARDONA VISBAL
Directora de Gestión Corporativa

VÍCTOR MANUEL RODRÍGUEZ SARMIENTO
Director de Cultura Ciudadana

FRANCY MORALES ACOSTA
Directora de Fomento

MAURICIO AGUDELO RUÍZ
Director de Asuntos Locales y Participación

CRISTINA BRICEÑO MUÑOZ
Directora de Personas Jurídicas

MARÍA LEONOR VILLAMIZAR GÓMEZ
Jefe Oficina Asesora de Jurídica

SARA ARAÚJO CASTRO
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

MILENA YORLANY MEZA PATACÓN
Jefe Oficina de Control Interno

HENRY GONZALEZ MOLINA
Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario

Contenido

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVOS.....	5
2. ALCANCE.....	5
3. NORMATIVIDAD.....	5
3.1. Normatividad General.....	5
3.2. Normatividad Institucional.....	7
4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA SCRD.....	7
5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	8
5.1 Primer Componente: Mapa de Riesgos - Gestión del riesgo de corrupción.....	8
5.1.1 Política de Administración del Riesgo de Corrupción.....	8
5.2 Segundo Componente: Racionalización de trámites.....	9
5.3 Tercer Componente: Rendición de cuentas.....	10
5.4 Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	13
5.5 Quinto componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.....	15
5.6 Sexto Componente: Iniciativas adicionales.....	15
6. MATRICES COMPONENTES.....	15

INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte SDCRD, como cabeza de sector, está comprometida con la identificación de condiciones enfocadas a prevenir y no tolerar hechos de corrupción en la entidad.

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 1081 de 2015, 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.

De igual manera con la entrada en vigencia del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que integra los Sistemas de Gestión de la Calidad y de Desarrollo Administrativo, y lo articula con el Sistema de Control Interno, el cual se actualiza y alinea con los mejores estándares internacionales y el Modelo de las Tres Líneas de Defensa, la administración tiene como propósito entregar a los ciudadanos, lo mejor de la gestión para producir cambios en las condiciones de vida, mayor valor público en términos de bienestar, prosperidad general y fortalecer la lucha contra la corrupción.

Por lo anterior, y para dar cumplimiento con lo previsto en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la SDCRD elaboró el **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** con sus seis (6) componentes para la vigencia 2019, tomando como base los documentos siguientes: *Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2 del 2015* y *la Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en Entidades Públicas versión 1 de agosto 2018, emitidos por la Secretaría General de Transparencia de la Presidencia de la República*. Esta última guía, reconocida como una herramienta con enfoque preventivo, vanguardista y proactivo que permitirá el manejo del riesgo y corrupción, así como el control en todos los niveles de la entidad pública, brindando seguridad razonable frente al logro de sus objetivos.

1. OBJETIVOS.

- General

Elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte para la vigencia de 2019, de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 1081 de 2015, a través del establecimiento de estrategias, actividades y controles tendientes a la lucha y no tolerancia a la corrupción, la transparencia y el mejoramiento en la Atención al Ciudadano, para el año 2018.

- Específicos

Gestionar los riesgos de corrupción en la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte a través de las tres (3) etapas establecidas en *la Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en Entidades Públicas versión 1 de agosto 2018*, emitida por la Secretaría General de Transparencia de la Presidencia de la República y el Manual de Administración del Riesgo de Gestión y Corrupción MN-01-PR-MEJ-05 de la SCRD, con el fin de documentar y mantener los controles necesarios para mitigar las causas raíz que podrían propiciar hechos de corrupción en la entidad.

Fortalecer el control social de la ciudadanía, a través de los mecanismos de Rendición de Cuentas existentes en la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, 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.

Continuar con la implementación de todos los aspectos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Ley 1712 de 2014.

Realizar actividades de divulgación y promoción del Código de Integridad de la SDCRD.

2. ALCANCE.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como las estrategias y actividades de lucha contra 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 las funciones y la ejecución de las obligaciones en cada uno de los procesos y procedimientos de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

3. NORMATIVIDAD.

3.1. Normatividad General

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.

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 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 y 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.

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 962 de 2005. Ley Antitrámites. Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

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. Art. 73. Señala la obligatoriedad para cada entidad del orden nacional, departamental y municipal de elaborar anualmente una estrategia de lucha

contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Acuerdo 529 de 2013. Por el cual se toman medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito 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. Art. 9. Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones

Decreto 1081 de 2015. Art. 2.1.4.1 y siguientes. Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Ley 1499 de 2018, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2, 2015, Presidencia de la República.

Recomendaciones para el Fortalecimiento de los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC Distrito Capital de la Secretaría General – Alcaldía mayor de Bogotá D. C.

3.2. Normatividad Institucional

Resolución 249 de 2018. Por medio de la cual se adopta la Plataforma Estratégica de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

Existe la Resolución 432 de 2017. Por medio de la cual se actualizan los roles y funciones del Comité del Sistema Integrado de Gestión, los subcomités Técnicos para la implementación y mejora de los Subsistemas de Gestión, y se dictan otras disposiciones.

Por otra parte, se encuentra en trámite el acto administrativo por medio del cual se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA SCRD.

- Misión.

“Somos la entidad distrital que lidera la formulación e implementación concertada de políticas públicas en cultura, recreación y deporte, así como en la transformación y sostenibilidad cultural de la ciudad, en procura del ejercicio y disfrute de los derechos y libertades de los habitantes de Bogotá, como condición esencial de la calidad de vida y la democracia”.

- Visión.

En el 2023 la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte es reconocida a nivel distrital, nacional e internacional, como referente en los procesos de transformación y sostenibilidad cultural. Promueve el ejercicio de los derechos culturales, recreativos y deportivos, en una ciudad intercultural que respeta y valora la diversidad”.

- Objetivos Estratégicos

- Usuarios:

1. Fortalecer la cultura ciudadana y democrática desde los territorios y las poblaciones para promover la sostenibilidad cultural de la ciudad.

2. Promover la gestión integral del patrimonio cultural material e inmaterial y la sostenibilidad de equipamientos culturales y deportivos.

3. Promover el ejercicio pleno de las libertades, derechos y prácticas culturales, recreativas y deportivas con enfoque poblacional y territorial.

4. Fomentar el emprendimiento de las organizaciones y agentes del sector en sus distintos componentes.

5. Promover la internacionalización del sector.

- Procesos:

6. Fomentar los procesos de participación ciudadana, el dialogo y el control social para fortalecer la gobernanza.

7. Adelantar actividades de planeación, seguimiento, evaluación y control, que contribuyan al cumplimiento de la misión de la entidad.

- Aprendizaje:

8. Fortalecer la función administrativa y el desarrollo institucional, promoviendo la transparencia y la probidad al interior de la entidad.

- Recursos:

9. Gestionar los recursos necesarios en el corto, mediano y largo plazo y su utilización de forma eficiente y eficaz.

- Política del SIG.

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, como entidad que lidera el sector en la formulación e implementación concertada de políticas, planes, programas y proyectos culturales, y en la transformación y sostenibilidad cultural de la ciudad, desde el sistema de Gestión de Calidad se compromete en su gestión a : satisfacer las expectativas de la ciudadanía y demás partes interesadas, cumplir con los requisitos legales aplicables, consolidar una cultura de mejoramiento continuo, prevenir la contaminación y realizar las acciones de mitigación y/o compensación necesarias, garantizar un ambiente de trabajo adecuado, proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de los activos de información, y administrar y conservar los documentos producidos en el ejercicio de su gestión para preservar la memoria institucional.

- Código de Integridad

"Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con Transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy

en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación ".

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

5.1 Primer Componente: Mapa de Riesgos - Gestión del riesgo de corrupción.

5.1.1 Política de Administración del Riesgo de Corrupción.

La Administración de Riesgos en la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, tendrá un carácter prioritario y estratégico, y estará fundamentada en el modelo de Gestión por Procesos establecido en la entidad. En virtud de lo anterior, la identificación, análisis y valoración de los riesgos estará enmarcada dentro de los objetivos de cada proceso.

La Política de Administración de Riesgos para la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte fue revisada, actualizada y aprobada en enero 10 del 2019, y se puede consultar en el siguiente link:

<http://intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/nuestra-entidad/politicas>

Adicionalmente, se encuentra publicado en el link:

<http://intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/mipg/procesos-estrategicos/mejora-continua>, el Manual de Administración de Riesgos de Gestión y Corrupción, versión 1, el cual complementa la referida política.

Mapa de Riesgos: La herramienta conceptual y metodológica para la identificación de los riesgos de gestión y de corrupción, el establecimiento de causas y sus consecuencias en la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, es el Mapa de Riesgos.

Los responsables de los procesos, en conjunto con sus equipos de trabajo, deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.

Si los responsables de procesos identifican que un riesgo se ha materializado, deben solicitar la actualización del mapa de riesgos y de los controles establecidos, al profesional de la Dirección de Planeación.

Cada responsable del componente con su equipo y el Director de Planeación deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, la visibilización, el seguimiento y el control del Mapa de Riesgos de Corrupción. El seguimiento se realiza tres (3) veces al año, así:

✓ Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse

dentro de los diez (10) primeros días del mes de mayo.

✓ Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de septiembre.

✓ Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de enero.

Para obtener resultados efectivos se requiere el monitoreo, el seguimiento y la revisión de los riesgos, por parte del responsable de proceso. El jefe de la Oficina de Control Interno, hará las evaluaciones independientes, para evitar desviaciones en los resultados.

Las actividades a realizar en el año 2019, relacionadas con este primer componente se encuentran registradas en las matrices del numeral 6 de este documento.

Anexo Mapa de Riesgos del año 2019 de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

5.2 Segundo Componente: Racionalización de trámites.

La Secretaría ha identificado seis trámites y dos procedimientos administrativos, asociados a los Procesos de: Formalización de Entidades

Sin Ánimo de Lucro y Gestión de Infraestructura Cultural y Patrimonial, así:

Tipo	Nombre	Proceso
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	Certificación de existencia y representación legal ESAL	Formalización de entidades sin ánimo de lucro.
Trámite	Inscripción de dignatarios de los organismos deportivos y recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte	Formalización de entidades sin ánimo de lucro.
Trámite	Inclusión, exclusión o cambio de categoría de un bien de interés cultural del ámbito Distrital	Gestión de Infraestructura Cultural y Patrimonial.
Trámite	Registro y sello de libros de actas	
Trámite	Solicitud de amparo provisional de BIC del ámbito distrital	Gestión de Infraestructura Cultural y Patrimonial.
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	Certificado inspección, vigilancia y control.	Formalización de entidades sin ánimo de lucro.
Trámite	Aprobación de las reformas estatutarias de los organismos deportivos y/o recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte	Formalización de entidades sin ánimo de lucro.
Trámite	Reconocimiento de la personería jurídica de los organismos deportivos y recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte	Formalización de entidades sin ánimo de lucro.

Estos trámites ya fueron validados por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública y se ingresaron los datos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

Igualmente, a medida que se asignen nuevas competencias a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, se realizará el análisis de cada una de ellas y se establecerán los respectivos procedimientos.

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.

Objetivo General: El objetivo principal de este componente para la entidad es consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente que comprenda tanto la oferta de información clara y comprensible como espacios institucionalizados de explicación y justificación de las decisiones, acciones y resultados en el ciclo de la gestión pública (planeación, elaborar el presupuesto, ejecución, seguimiento y evaluación); igualmente, se busca aumentar sustancialmente el número de ciudadanos y organizaciones que hacen parte de ejercicios de rendición de cuentas.

Objetivos específicos:

* Mejorar los atributos de la información que se entrega a los ciudadanos; para lo cual, la información que se suministre debe ser comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

* Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre la entidad y los ciudadanos; para lo cual, la entidad debe no sólo informar, sino también explicar y justificar la gestión pública que ha realizado.

* Promover comportamientos institucionales de rendición y de petición de cuentas, a partir de la generación de buenas prácticas de rendición de cuentas y mediante la promoción de iniciativas ciudadanas de petición de cuentas a la administración pública, mediante la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos de la entidad y en los ciudadanos.

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, un link denominado SCRD Transparente, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”, y en este se encuentra publicada la información solicitada en esta norma.

En el micrositio de Cultura Ciudadana se publican los resultados de las mediciones, estudios o investigaciones de ciudad, así como notas de interés asociadas a las líneas de acción de Cultura Ciudadana y Democrática. Para el 2019 se realizará de manera permanente.

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 Atención al ciudadano y proposiciones, CÓDIGO: PR-ATE-01 VERSIÓN: 09 FECHA: 26/06/2018, 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.

Fomento: La información que se entrega desde el Proceso de Fomento a la ciudadanía a través de la página web es la siguiente:

- Cartillas con los lineamientos de las convocatorias ofertadas desde la SCRD y de cada una de las entidades del sector que participan tanto del Programa Distrital de Estímulos y del Programa Distrital de Apoyos Concertados.

- Resoluciones de apertura de las convocatorias de los dos programas en mención.

- Listados de participantes en las convocatorias de los dos programas en mención.

- Resoluciones de nombramiento de jurados evaluadores.

- Actas de deliberación de jurados evaluadores.

- Resoluciones de adjudicación de cada una de las convocatorias ofertadas.

Esta información se comparte con la ciudadanía de forma permanente a lo largo del año y depende de los cronogramas previstos para el desarrollo de cada una de las convocatorias ofertadas desde los Programas de Estímulos y de Apoyos Concertados.

Para el año 2019 se tiene prevista la realización de jornadas informativas, en donde se socializan las condiciones de participación de cada concurso, se resuelven las dudas que

los interesados puedan tener con respecto a los aspectos de forma como contenido de sus postulaciones.

Participación y Diálogo Social : Las solicitudes de la ciudadanía relacionadas con el proceso de Participación y Diálogo se resuelven de manera presencial y telefónica a través de la intervención de los servidores públicos de las dependencias responsables en horario de oficina de 7:00 a.m. a 4:30 pm en la sedes principal y las diferentes sedes de la Secretaría, y mediante la gestión local a través de los profesionales que tienen a su cargo dicha intervención en los diferentes territorios de la ciudad. De igual forma, la atención al ciudadano se da en el marco de sus procedimientos, así como de la normativa que cubre el derecho de petición, respectivamente, apoyándose en los protocolos que orientan el ejercicio del control social en el sector en relación con la información.

Transformaciones Culturales: Ante las solicitudes de microdatos en el proceso de Transformaciones Culturales, al usuario se le hace entrega de la información anonimizada, garantizando la reserva estadística de los datos suministrados por la población encuestada. En las solicitudes de información se les exige que especifiquen el uso que se le dará a la información, lo cual se reitera en la carta remitida de la información, en el sentido de que debe ser exclusivamente estadístico e investigativo.

El sistema de información del sector tiene como mecanismos directos de atención ciudadana el correo electrónico denominado comentarios.siscred@scrd.gov.co y los derechos de petición como mecanismos de participación ciudadana los cuales se responden oportunamente según lo estipulado en la normatividad.

Formalización de Entidades Sin Ánimo de Lucro: El mecanismo implementado para

atender las solicitudes de la ciudadanía es a través de la página web y el correo institucional tramitespersonasjuridicas@scrd.gov.co, de igual forma se presta el servicio de asesoría personal y telefónica, para lo cual se aplican Encuestas de Satisfacción al Usuario, en el caso de atención personalizada, para medir la calidad de la prestación del servicio a la ciudadanía.

Gestión documental, de Recursos Físicos y Servicios Generales: Con relación a los informes que deben entregarse al ciudadano en concordancia con la ley de transparencia son:

- Tablas de Retención Documental: Se encuentran publicadas de manera permanente en el link SCRD transparente de la página web. Una vez se apruebe la modificación será publicada.

- Registro de Activos de información. Se encuentran publicados en el link SCRD transparente

- Programa de Gestión Documental: Se encuentra publicado en el link SCRD transparente. Una vez se apruebe su actualización se publicará allí mismo.

- Índices de información Clasificada y Reservada. Se encuentra publicado en el link SCRD transparente de la página web de la entidad.

2. Para el ejercicio de Audiencias 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.

Se cuenta con un instructivo para la realización del diálogo y/o la audiencia pública del sector

cultura, Recreación y Deporte, en el marco de la Rendición de Cuentas con código IT-01-DES-01 Versión 2 Fecha: 27/07/2017, en el cual se establecen las actividades y lineamiento necesarios para realizar la audiencia pública del sector Cultura, Recreación y Deporte.

Además, se establecen socializaciones a los servidores públicos sobre la importancia en la aplicación de procesos y/o procedimientos para la rendición de cuentas.

3. La Veeduría Distrital realiza seguimiento a la Entidad de manera periódica a la implementación del Decreto 371 de 2010, *“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”*, 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 auditorias de control interno previstas en este Decreto.

b) Rendición de Cuentas Horizontal (asignada):

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, el cual es publicado en la página WEB.

c) Rendición de Cuentas Interna

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.

5.4 Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Se cuenta con un correo electrónico atencion.ciudadano@scrd.gov.co, donde se reciben las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o solicitudes de los ciudadanos en general, las cuales se radican y se asignan a la dependencia y/o entidad competente de atender.

En convenio con el IDT, la entidad cuenta con 9 Puntos de Atención a la Ciudadanía, en los que se brinda información presencial y telefónica a los usuarios, al tiempo que se realiza la recepción ampliada y redireccionamiento de las PQRS.

Los otros canales de atención a la ciudadanía con que cuenta la SCR D son: el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS (Bogotá te Escucha), correspondencia, telefónico, canal Web, correos de atención al ciudadano, defensor del ciudadano, y redes sociales.

A través de las redes sociales con que cuenta la entidad, se atienden con oportunidad las solicitudes de los usuarios.

Mecanismos de medición de satisfacción de los usuarios frente a bienes y servicios de *Gestión Documental, Servicios*:

Se tiene adoptado e implementado el procedimiento PR-GDF-15 Archivo de documentos y consulta de documentos del archivo, el cual define el trámite para atender oportunamente los requerimientos de información contenida en alguno de los documentos de la entidad que reposan en su archivo centralizado. Así mismo se definen tiempos límite para atender los requerimientos, con lo cual se garantiza la atención oportuna y el derecho de los ciudadanos a acceder a la información documental.

En cuanto a mecanismos de medición de la satisfacción del cliente o usuario de Gestión

Documental, el Grupo Interno de Recursos Físicos, está evaluando los puntos críticos del proceso, así como los aspectos tecnológicos que involucra, de manera que la satisfacción del cliente resulte medida de manera objetiva y las acciones de mejora resulten viables desde el punto de vista tecnológico y presupuestal de la entidad.

Desde el proceso de Transformaciones Culturales, la atención al ciudadano las páginas institucionales de los actores que participan en desarrollo de las actividades del proceso,

son: www.culturarecreacionydeporte.gov.co, www.biblored.gov.co y www.fundalectura.org, en cada una de ellas existen vínculos específicos para solución de inquietudes, preguntas frecuentes y acceso a recursos digitales.

Se contará además con puntos de información en las bibliotecas, para hacer recepción de peticiones, quejas y reclamos, que serán direccionadas a la entidad a través del concesionario o del operador de Biblored.

Los mecanismos de medición de satisfacción que se han establecido hasta el momento involucran principalmente la realización y sistematización de encuestas en las bibliotecas. A partir de la siguiente vigencia, se espera establecer un modelo de trabajo que permita la revisión de las peticiones y quejas que se reciben por parte de los usuarios de cara a los bienes y servicios ofrecidos, evaluando sus causas y realizando el procedimiento establecido para producto no conforme.).

a. Mecanismos definidos para atender las solicitudes de la ciudadanía:

atención personal en caso de que la ciudadanía así lo requiera.

Se está diseñando la encuesta de satisfacción para poder aplicarla a los participantes de los Programas de Estímulos y Apoyos Concertados.

- Respuesta oficial de las PQRS que llegan por correspondencia, canal telefónico, canal presencial, portal web y por correo electrónico, las cuales se encuentran en el aplicativo ORFEO.

Los requerimientos que se reciben de la ciudadanía a través del Aplicativo SDQS se atienden por ese mismo medio, de igual manera se radican en el Aplicativo ORFEO.

- Los ciudadanos realizan su consulta de información en los micrositos ubicados en la página web de la entidad y si tienen inquietudes adicionales se comunican por escrito o telefónicamente

b. Mecanismo de medición de satisfacción de los usuarios:

El proceso de atención al ciudadano tiene diseñado un instrumento de evaluación de satisfacción frente a la atención recibida en los puntos de atención, este es diligenciado por aquellos ciudadanos que deseen diligenciarla.

La Dirección de Cultura Ciudadana cuenta con un instrumento de medición de satisfacción, respecto a la atención y solicitudes atendidas asociados a los temas de información, investigación y mediciones, el cual es diligenciado por los usuarios después de recibir la información requerida.

Desde el proceso de *Fomento* la atención al ciudadano se realiza a través de la gestión del correo

electrónico convocatorias@scrd.gov.co.

Adicional se cuenta con una base de datos de preguntas y respuestas, que permite controlar y dar oportuna respuesta a los ciudadanos.

5.5 Quinto componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

Este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional 1712 de 2014.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se complementa con la ejecución del Plan Institucional de la SCR D 2019.

Este Plan fue revisado y actualizado mediante las solicitudes de cada proceso, documento final consolidado el día 25 de enero de 2019.

5.6 Sexto Componente: Iniciativas adicionales

Frente a este sexto componente el Grupo Interno de Recursos Humanos continuará divulgando el Código de Integridad.

6. MATRICES COMPONENTES

Ver anexo matrices Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y mapa de riesgos.

Original Firmado

MARÍA CLAUDIA LÓPEZ SORZANO
Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

Elaboró: Ayda Robinson Davis y Alejandra Trujillo
Revisó y Aprobó: Daniel Eduardo Mora Castañeda