

SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

**SECRETARÍA DE CULTURA,
RECREACIÓN Y DEPORTE**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018.

Versión 1

Bogotá, enero del 2018

COMITÉ DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

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

ANA AURELIA RODA FORNAGUERA
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

LUIS MIGUEL DE SAN MARTÍN USUGA
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.....	6
3.2. Normatividad Institucional.....	7
4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA SCR.....	7
5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	10
5.1 PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS - GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.....	10
5.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	12
5.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	12
5.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	16
5.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	18
5.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.....	18
6. MATRICES COMPONENTES.....	18

INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte SDCRD, 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 las entidades públicas, con el fin de reducir cada día el nivel de riesgo de corrupción.

Por lo anterior, y para dar cumplimiento a lo previsto en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la SDCRD elaboró el **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC 2018)** con sus seis (6) componentes para la vigencia 2018, tomando como base el documento denominado *Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2*, la *Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015*, emitidos por la Secretaría General de Transparencia de la Presidencia de la República y la Circular 003 de 2017 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

1. OBJETIVOS.

→ General

Establecer estrategias, actividades, riesgos, y controles, tendientes a la lucha y no tolerancia a la corrupción, la transparencia en la gestión de la SDCRD, y el mejoramiento en la Atención al Ciudadano, para el año 2018. Esto, a través del presente: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

→ Específicos

- Gestionar los riesgos de corrupción en la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte a través de las cinco (5) etapas establecidas 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.
- Finalizar 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 Ética de la SDCRD.

2. ALCANCE.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC 2018), 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 funciones y ejecución de 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 se dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y se 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".

Circular 003 de 2017. Consideraciones para la formulación y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción.

3.2. Normatividad Institucional

Resolución 339 de 2017. Por medio de la cual se adopta la Plataforma Estratégica de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

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.

4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA SCR.D.

✓ 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 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 y 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 de 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 - 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 en los propósitos de los objetivos de cada proceso.

Así, se decide adoptar como Política de Administración de Riesgos para la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte la siguiente:

“En cumplimiento de la ley 1474 de 2011 art. 73, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte se compromete a administrar los riesgos de corrupción inherentes a su gestión misional y administrativa, con el fin de proteger a sus usuarios del desvío de la gestión de lo público hacia un interés particular, a través de la adopción de lineamientos y mecanismos para reducir o eliminar aquellos eventos que puedan amenazar el óptimo desarrollo de los propósitos de los procesos, ajustando los criterios de identificación, análisis, valoración y tratamiento de los riesgos de corrupción, de acuerdo con los parámetros establecidos en la Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción, emitida por la Presidencia de la República”.

La Gestión de Riesgos incluye el procedimiento, instructivo y manuales incluidos en el proceso de Mejora Continua, para que todos los servidores de la entidad, conozcan y administren los eventos que pueden impedir el logro de los objetivos de la entidad y los propósitos de los procesos.

Las políticas de riesgos identifican las opciones para tratar y manejar los riesgos con base en su valoración, que permite verificar los controles existentes, determinando la zona de Riesgo Residual.

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

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

Cada responsable del componente con su equipo y la Dirección de Planeación, deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.

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.

Esta política será parte integral del procedimiento de Administración de Riesgos PR-MEJ-05, divulgada a través de los medios de comunicación internos dispuestos para tal fin.

MATRIZ DE RIESGOS. La herramienta conceptual y metodológica para la valoración de los riesgos en la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, es la Matriz de Riesgos.

La revisión de las matrices de riesgos establecidos para cada uno de los procesos de la SCRD estará a cargo de los responsables y líderes operativos de cada uno de los procesos, con apoyo de los profesionales de la Dirección de Planeación.

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.

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.

Esta política será parte integral del procedimiento de Administración de Riesgos PR-MEJ-05, la cual será actualizada cuando sea revisado el procedimiento, y será divulgada a través de los medios de comunicación internos dispuestos para tal fin.

Las actividades a realizar en el año 2018, relacionadas con este primer componente se encuentran registradas en las matrices del numeral 6 de este documento.

Anexo: Matriz de Riesgos de Corrupción del año 2018 de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

5.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

La Secretaría ha identificado cuatro posibles trámites, asociados al Proceso de Formalización de Entidades Sin Ánimo de Lucro:

1-	Reconocimiento de la personería jurídica de clubes, ligas y asociaciones deportivas o recreativas.
2-	Inscripción de dignatarios de ligas y clubes deportivos
3-	Aprobación de reformas de ligas y clubes deportivos
4-	Registro y sello de libros.

Estos posibles trámites deben ser sometidos a la validación por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública para ingresar la información al 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, 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, elaboración del presupuesto anual, ejecución, seguimiento y evaluación); igualmente, se busca aumentar sustancialmente el número de ciudadanos y organizaciones que hacen parte de los 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 2018 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	<p>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> <p>Fomento: La información que se entrega desde el Proceso de Fomento a la ciudadanía a través de la página web es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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 2018 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 sede 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 remisoría 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 de Infraestructura Cultural y Patrimonial: Con el objetivo de mantener una continua y clara comunicación con los ciudadanos, quienes son los receptores directos de la gestión de la SCR D, desde la Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio con apoyo de las Direcciones de Comunicaciones y Planeación, se garantiza el derecho a la información a través de los micrositios dispuestos en la página de la SCR D en relación con los temas de competencia de la DACP como son: Bogotá ciudad creativa de la Música, Fortalecimiento de la Infraestructura Cultural, y en lo que respecta a la Dirección de Planeación, a través del SISCRE D, en lo relacionado con los mapas de interés, y los cuales, son actualizados permanentemente de acuerdo a la necesidad.

La DACP suministra la información requerida para actualización y realiza la debida solicitud por el brief o por correo electrónico para que, dependiendo el tema, las demás Direcciones actualicen las respectivas herramientas.

	<p>Por otra parte, en el marco de la Ley No. 1493 de 2011 Ley de espectáculos públicos -LEP-, desde la SCRCD se ha implementado la LEP como una herramienta para fortalecer y cualificar la infraestructura cultural de las artes escénicas en Bogotá, garantizando la participación del sector en las orientaciones y decisiones que se toman en torno a la ejecución de los recursos derivados de la contribución parafiscal, por medio del Comité Distrital de la Contribución Parafiscal de los Espectáculos públicos de las artes escénicas, conformado por funcionarios de instituciones distritales, delegados del consejo Distrital de Arte, Cultura y Patrimonio, y empresarios.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, y teniendo la aprobación del Comité antes descrito, desde la Subdirección de Infraestructura Cultural se diseña la Cartilla de la Convocatoria la cual es publicada en la página web para que toda la ciudadanía pueda aportar sus observaciones; adicionalmente, y dando cumplimiento al cronograma establecido en la cartilla, se realizan jornadas informativas de socialización y recepción de inquietudes frente a la convocatoria, garantizando así el Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.</p> <p>Dentro de la misma dinámica y en cumplimiento del Plan de Desarrollo, durante la vigencia 2018 la SCRCD continuará la profesionalización de agentes del sector y dentro de las acciones a ejecutar se espera contar con una convocatoria que a través de estímulos económicos apoye la profesionalización de estudiantes destacados desde su rendimiento académico y sus iniciativas de proyección social y gestión cultural. Así las cosas, desde la Subdirección de Arte, Cultura y Patrimonio se diseñará la cartilla de la convocatoria y hará la debida publicación y jornadas de socialización y recepción de inquietudes.</p> <p>Adicionalmente, dentro de las acciones generadas por la DACP con miras a garantizar el dialogo de doble vía entre la ciudadanía y la SCRCD, se presta continua asesoría y orientación a la ciudadanía frente a las solicitudes de Implantación de expresiones artísticas de carácter permanente y la Inclusión, exclusión o cambio de categoría de un BIC, asesorías que se llevan a cabo de manera presencial, telefónica o por medio escrito.</p> <p>Finalmente, dentro de los espacios de participación en los que la DACP tiene a cargo la Secretaria técnica de los Subsistemas de artes, patrimonio cultural y equipamientos culturales, se permite a la ciudadanía a través de sus representantes participar activamente en la toma de decisiones sobre la gestión cultural del Distrito.</p> <p><u>Gestión documental, de Recursos Físicos y Servicios Generales:</u> Con relación a los informes que deben entregarse al ciudadano en concordancia con la ley de transparencia son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tablas de Retención Documental: Se encuentran publicadas de manera permanente en el link SCRCD transparente de la página web. Una vez se apruebe la modificación será publicada. - Registro de Activos de información. Se encuentran publicados en el link SCRCD transparente - Programa de Gestión Documental: Se encuentra publicado en el link SCRCD transparente. Una vez se apruebe su actualización se publicará allí mismo. - Índices de información Clasificada y Reservada. Se encuentra publicado en el link SCRCD transparente de la página web de la entidad.
2	<p>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 vinculada, 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>Se cuenta con un instructivo para la realización de la audiencia pública del Sector Cultura, Recreación y</p>

	<p>Deporte, en el marco de la Rendición de Cuentas con código IT-01-DES-01 Instructivo audiencia pública rendición de cuentas, en el cual se establecen las actividades y lineamientos necesarios para realizar la audiencia pública del sector Cultura, Recreación y Deporte.</p> <p>Además, se establece socialización a los servidores públicos sobre la importancia en la aplicación de procesos y/o procedimientos para la rendición de cuentas.</p>
3	<p>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. Adicionalmente, anualmente se realizan las auditorías de control interno previstas en este Decreto.</p>

b. Rendición de Cuentas Horizontal (asignada):

1	<p>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 derivadas de los hallazgos encontrados y formalizados en el Plan de Mejoramiento, el cual es publicado en la página WEB.</p>
---	--

c. Rendición de Cuentas Interna

1	<p>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.</p>
---	--

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 para atender la solicitud.

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 SCRD 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

pos 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:

- 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 microsítios 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, e 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. Igualmente se brinda atención telefónica y atención personal en caso de que la ciudadanía así lo requiera.

Adicionalmente, se está diseñando una encuesta de satisfacción para poder aplicarla a los participantes de los Programas de Estímulos y Apoyos Concertados.

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.

5.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

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

6. MATRICES COMPONENTES

Ver anexos matrices componentes Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y matriz de riesgos de Corrupción.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se complementa con la ejecución del Plan Institucional de la SCRD 2018.

Este Plan fue revisado y actualizado mediante las solicitudes de cada proceso, el documento final consolidado el 26 de enero de 2018.



María Claudia López Sorzano
Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

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