

Carta de Trato Digno al Ciudadano

Respetados ciudadanos y ciudadanas:

En cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por la Ley 1755 de 2015, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte pone en conocimiento la Carta de Trato Digno al Ciudadano; con la cual se resalta la importancia en la oportunidad, eficacia, eficiencia y transparencia en la atención y servicio que se brinda al ciudadano por parte de la entidad, para lo cual se hace importante, previa manifestación de los derechos y deberes de los ciudadanos brindar la siguiente información:

Para la **Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte**, es una prioridad la oportunidad, calidad, eficiencia, transparencia y calidez en la atención y servicio a los ciudadanos.

En este sentido la Carta de Trato Digno, presenta los derechos y deberes que tienen los ciudadanos ante las entidades públicas; las recomendaciones de presentar una solicitud, queja, reclamo, sugerencia y denuncia (PQRSD); así como los canales de atención y contacto dispuestos para la población objeto de atención de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

Derechos:

1. Acceder a cualquier servicio público o prestación a que tengan derecho, recibiendo una atención y asistencia digna, respetuosa ágil, oportuna y adecuada.
2. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
3. Recibir oficialmente las disculpas de la autoridad, en caso de presentarse errores cometidos por la administración.
4. Obtener respuesta a su petición, solicitud o trámite dentro de los términos



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE

establecidos para el efecto.

5. Exigir el cumplimiento de los plazos y términos en la prestación del servicio.
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
7. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
8. Solicitar y obtener información de manera precisa, oportuna, completa, veraz y actualizada, acerca de la organización, los requisitos del servicio y la atención.
9. Exigir la reserva de su información.
10. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
11. Conocer la figura de Defensor del Ciudadano como vocero de la ciudadanía para la protección de sus derechos.

Deberes:

1. Proporcionar un trato respetuoso y digno conforme a principios éticos a los funcionarios y autoridades públicas.
2. Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones del servicio.
3. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
4. Respetar las filas dentro de las instalaciones de cada entidad.
5. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
6. Obrar conforme al principio de buena fe.
7. Hacer uso del servicio en conformidad con las condiciones, obligaciones y restricciones establecidas en los respectivos contratos.
8. Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos en las normas vigentes o por cada entidad para acceder a los servicios o para adelantar trámites y solicitudes.
9. Sugerir mejoras al proceso de servicio e informar sus inquietudes a los servidores de las entidades para obtener la atención solicitada, así como informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio.
10. Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
11. Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y de sus claves.
12. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la

Página 2 de 3
FR-10-PR-MEJ-01. V6. 15/08/2018

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



CO18/8108

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA
RECREACIÓN Y DEPORTE

identificación de su trámite, solicitud o necesidad.

CANALES DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS

Con el propósito de que el ciudadano pueda seleccionar el medio que le sea más accesible para realizar sus consultas y presentar sus peticiones, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte para atender al ciudadano, cuenta con los siguientes canales de atención y en los siguientes horarios:

Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte

CONMUTADOR: (+571) 327 48 50

RECEPCIÓN: SEDE PRINCIPAL / CASA COMUNEROS

Calle 8 No. 9 - 83 Tel. 327 48 50 Ext. 500

RECEPCIÓN: SEDE CALLE 12

Calle 12 No. 8 -12, 2o. piso - Tel. 327 48 50 Ext. 743

OFICINA DE CORRESPONDENCIA:

Calle 8 No. 9 - 77 Tel. 327 48 50

Correo: atencion.ciudadano@scrd.gov.co

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



CO18/8108

Página 3 de 3
FR-10-PR-MEJ-01. V6. 15/08/2018

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**