

CARTA DE TRATO DIGNO

SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

¿QUÉ ES LA CARTA DE TRATO DIGNO Y POR QUÉ ES IMPORTANTE?

La Carta de Trato Digno es el compromiso institucional de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD) con la ciudadanía, a través del cual garantizamos un servicio respetuoso, equitativo, accesible y transparente, fundamentado en el principio de dignidad humana y el enfoque de derechos.

Este documento refleja nuestra voluntad de atender a cada persona sin distinción, reconociendo su diversidad, sus necesidades y su papel activo en la construcción de lo público.

Aquí encontrarás tus derechos, deberes, y los compromisos de nuestra entidad para garantizar una atención cercana, oportuna y de calidad.



COMO CIUDADANA O CIUDADANO TIENES DERECHO A:



Ser tratado con respeto, igualdad y sin discriminación por razones de género, etnia, orientación sexual, discapacidad, edad, situación económica, entre otras.

Recibir una atención clara, oportuna y efectiva, en todos los canales de atención.



Acceder a información pública veraz, clara y comprensible, de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia).

Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, y recibir respuesta dentro de los términos legales definidos en la Ley 1755 de 2015.



Solicitar atención en lengua de señas colombiana o recibir apoyo cuando existan barreras comunicativas.

Participar en los procesos culturales, de planeación y gestión institucional que promueve la Secretaría.



COMO PARTE DE LA RELACIÓN CON LA SCRD, DEBES:



Dirigirte a los servidores y contratistas con respeto y cordialidad.

Proporcionar información veraz y completa al momento de realizar una solicitud o trámite.



Hacer uso responsable de los canales de atención, evitando el envío masivo de mensajes repetitivos o que afecten la gestión institucional.

Conocer y cumplir con los requisitos establecidos para trámites y servicios.



DESDE LA SECRETARÍA NOS COMPROMETEMOS A:

Usar lenguaje claro, incluyente y accesible, en todos nuestros mensajes e interacciones.

Realizar seguimiento riguroso a las peticiones ciudadanas para asegurar respuestas completas, dentro de los plazos definidos por la ley.

Cumplir los protocolos de atención con calidez, empatía y enfoque diferencial.

Garantizar canales accesibles y mecanismos alternativos de atención para personas con discapacidad, adultos mayores y población con barreras digitales.

Escuchar activamente y promover espacios de participación en los que la ciudadanía tenga voz e incidencia.

CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



Atención presencial: Carrera 8 # 9-83, Bogotá D.C.



Correo institucional: correspondencia.externa@scrd.gov.co



Chat en línea: ubicado en www.culturacreacionydeporte.gov.co



Teléfono: (601) 327 4850, Opción 2: Atención al ciudadano



Horario: Lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 4:30 p. m. (jornada continua, días hábiles)



Redes sociales: Facebook, X (Twitter) e Instagram



PQRS: A través de Bogotá te escucha: www.bogota.gov.co/sdqqs



Denuncias por corrupción:

Teléfono: (601) 327 4850 – opción 6

Correo: oficinadecontroldisciplinariointerno@scrd.gov.co

¡Tu voz transforma la ciudad!

En la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte trabajamos por una Bogotá abierta, participativa e incluyente. Tu participación es fundamental para construir una cultura de lo público más cercana, transparente y con sentido ciudadano.