



Contenido



	RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-MN-01
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 01 FECHA: 30/03/2022 PÁGINA: 2 de 39

Presentación

El nuevo Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte de Bogotá D.C. -*en adelante SCR*D- sigue los lineamientos establecidos en el Manual de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual fue adoptado mediante Resolución 681 del 8 de septiembre de 2021.

Consiste en una guía para que los colaboradores y las colaboradoras de la entidad sobre qué hacer y cómo lograr que la ciudadanía reciba un servicio con la mayor calidad, acceso oportuno, eficacia, eficiencia y transparencia en el marco de un trato digno e igualitario a través de nuestros diversos canales de atención.



I. Aspectos Generales

A. Objetivo, alcance y aplicación

Esta guía incluye lineamientos, protocolos y parámetros para que los servidores, servidoras y contratistas que brinden a la ciudadanía un servicio que satisfaga sus necesidades y enaltezca sus derechos.

B. Normatividad en servicio a la ciudadanía

El servicio a la ciudadanía en la SCR D se brinda en el marco de las disposiciones legales señaladas en nuestro normograma institucional.

**Conoce aquí nuestro
normograma institucional**

FAVOR Agregar el siguiente enlace directo:

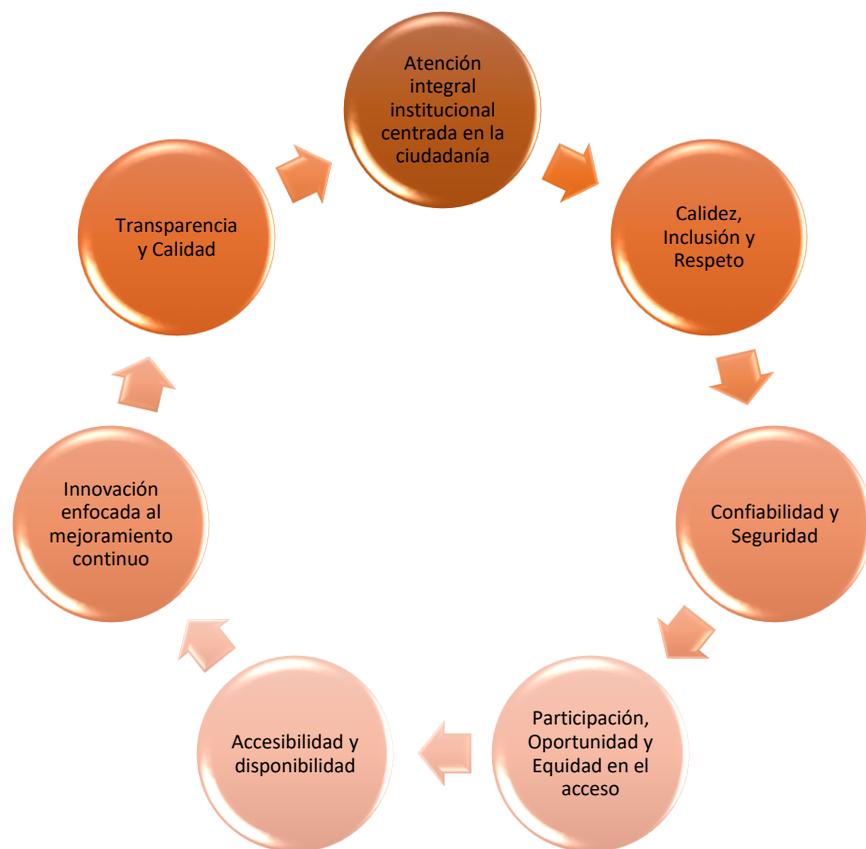
<https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia/normatividad/normograma>





C. Principios del servicio a la ciudadanía

El Servicio a la Ciudadanía en la SCR D está orientado y soportado en los siguientes principios:





D. Competencias de nuestros (as) colaboradores (as)



El talento humano de la SCR D debe contar con capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes, aptitudes y competencias cognitivas y actitudinales que le permitan brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, entre las cuales se destacan:

Aprendizaje continuo

Orientación a resultados

Orientación al usuario y al ciudadano

Compromiso con la organización

Trabajo en equipo

Adaptación al cambio

Resolución de conflictos

Creatividad e innovación

Iniciativa

Comunicación asertiva

Disciplina

Responsabilidad

Colaboración



MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Aprendizaje continuo: Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto.

Orientación a resultados: Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.

Orientación al usuario y al ciudadano: Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de la ciudadanía, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.

Compromiso con la organización: Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.

Trabajo en equipo: Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.

Adaptación al cambio: Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.

Resolución de conflictos: Capacidad para identificar situaciones que generen conflicto, prevenirlas o afrontarlas ofreciendo alternativas de solución y evitando las consecuencias negativas.

Creatividad e innovación: Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones orientados a mantener la competitividad de la entidad y el uso eficiente de los recursos.

Iniciativa: Anticiparse a los problemas proponiendo alternativas de solución.

Comunicación asertiva: Establecer comunicación efectiva y positiva con superiores jerárquicos, pares y ciudadanía, tanto en la comunicación escrita, como verbal y gestual.

Toma de decisiones: Elegir alternativas para solucionar problemas y ejecutar acciones concretas y consecuentes con la decisión.

Disciplina: Adaptarse a las políticas institucionales y generar información acorde con los procesos.

Responsabilidad: Conoce la magnitud de sus acciones y la forma de afrontarlas.

Colaboración: Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.



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

RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: RCC-MN-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 30/03/2022

PÁGINA: 6 de 39

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Tabla 1. Listado de derechos y deberes de la ciudadanía

DERECHOS	DEBERES
Conocer de forma oportuna la información sobre localización, horarios de atención y servicios prestados en los diferentes canales de atención de la entidad, así como el portafolio de trámites y servicios.	Actuar de forma transparente y de buena fe y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a la SCRД en el marco del servicio.
Recibir la atención con las características y atributos definidos para el servicio a la ciudadanía y acorde con la condición y estado que presente el ciudadano en el momento de acceder a la atención.	Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la SCRД.
Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de esta, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.	Elevar solicitudes y requerimientos a la entidad, en las condiciones establecidas por la ley.
Acceder a canales formales, provistos por la entidad, para presentar peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias y recibir respuesta a las mismas de forma oportuna y en los términos de ley.	Cumplir con el deber de informar, declarar, presentar, inscribirse, actualizar y pagar sus responsabilidades tributarias y demás obligaciones sustanciales y formales como persona natural y/o jurídica.



II. Canales de Interacción Ciudadana

La SCR D ha fortalecido el servicio a la ciudadanía con la implementación de un modelo multicanal que integra diversos canales de atención de forma transversal y estandariza la información y los procesos.



A. Atenció n Presencial

Es el canal dispuesto para el contacto personalizado entre la ciudadanía y las servidoras, servidores y contratistas de la SCR D. A continuaci3n, las condiciones de prestaci3n de los servicios:

Tabla 2. Canal presencial de atenció n de la SCR D

Nombre	Direcci3n	Horario de atenció n
Casa de los Comuneros (Sede central)	Carrera 8 No.9-83	Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm

B. Canal Virtual

Es el canal dispuesto para el contacto con la ciudadanía y grupos de valor a trav3s de las tecnologías de la informaci3n y las comunicaciones. Este canal est3 habilitado de forma permanente (24 horas) y est3 integrado por:

- **Trámites y Servicios:** <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/atencion-y-servicios-la-ciudadania/tramites-y-servicios>
- **Bogotá te escucha - Sistema Distrital para la gesti3n de peticiones ciudadanas:** <http://www.bogota.gov.co/sdqs>
- **Correo electr3nico:** correspondencia.externa@scrd.gov.co



- **Página Web institucional:**
<http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/contactenos>
- **Correo para notificaciones judiciales:**
notificaciones.judiciales@scrd.gov.co
- **Redes sociales:** Facebook (Cultura en Bogotá), Twitter (@CulturaenBta) e Instagram (@CulturaenBta).
- **App SuperCADE Virtual.** Es la aplicación móvil que permite acceder a información sobre la red de servicios de las entidades de la Administración Distrital, e interponer peticiones ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha. Es posible descargarla así:
 - ✓ IOS: <http://bit.ly/SuperCADEVirtual-IOS>
 - ✓ Google Play: <http://bit.ly/A-SuperCADEVirtual>



C. Canal telefónico

Es el canal habilitado por la Secretaría para el contacto por medio de líneas telefónicas entre la ciudadanía y las servidoras, servidores y contratistas de la entidad. Para este propósito, se tiene dispuesta la línea +57 (601) 3274850 de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm.

Adicionalmente la Secretaría, de la mano con la Alcaldía Mayor de Bogotá, pone a disposición de la ciudadanía la línea 195.





D. Canal Escrito

La ciudadanía puede hacer llegar sus comunicaciones escritas a los siguientes medios de recepción dispuestos por la Secretaría:

- **Ventanilla Única de Correspondencia**, ubicada en la Carrera 8 No.9-83, con un horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm.
- **Buzón de Sugerencias**. Tiene por objetivo recibir comunicaciones escritas elevadas por la ciudadanía en la modalidad de petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación y que versen sobre asuntos que le asistan a la entidad en el marco de sus competencias. El buzón está ubicado en la sede central de la SCRD en la Carrera 8 No.9-83 Bogotá D.C. y está disponible en la misma franja horaria.



	RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-MN-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	FECHA: 30/03/2022
		PÁGINA: 10 de 39

III. Protocolos para el servicio a la ciudadanía

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte ha establecido protocolos de atención para que los servidores, servidoras y contratistas, cualquiera que sea el canal de interacción y el rol desempeñado dentro del ciclo del servicio, ofrezcan a la ciudadanía el servicio con la mayor calidad.

Canal presencial

En los puntos presenciales la atención a la ciudadanía se realiza teniendo en cuenta el ciclo del servicio, el cual está constituido por diferentes puntos de contacto entre la ciudadanía y nuestro talento humano, quienes desempeñan un rol con funciones y responsabilidades específicas, conocidos como momentos de verdad.

A continuación, se presentan los roles e instancias que participan en el ciclo para prestar servicio de calidad a la ciudadanía:



- Anfitrión.** Es el primer servidor o servidora en establecer contacto con la ciudadanía, debe dar la bienvenida a la entidad, preguntar al ciudadano qué trámite desea realizar y direccionarlo al módulo de entrega de turnos correspondiente o al módulo de información. Está encargado o encargada de evitar la formación de filas en la parte exterior de las instalaciones y debe conocer las competencias de las entidades distritales y nacionales y realizar el manejo diferencial a personas en condición de discapacidad, adulto mayor y demás ciudadanía que requieran una atención preferencial.

Adicionalmente, se encarga de informarle los requisitos necesarios e indagarle sobre el cumplimiento de éstos y en el caso que no los cumpla informarle cortésmente que no será atendido sin los mismos.

- Asignador(a) de Turnos.** Entrega a la ciudadanía el turno de acuerdo con el trámite solicitado y lo direcciona a la sala correspondiente o al módulo que atenderá su requerimiento. Realiza manejo diferencial a personas en condición de discapacidad, adulto mayor y demás ciudadanía que requieran una atención preferencial.
- Atención primer nivel:** Servidor o servidora que maneja la Guía de Trámites y Servicios y demás sistemas de información de la Secretaría General y brinda a la ciudadanía información de



trámites y servicios, entidades competentes, requisitos, horarios, direcciones, etc. Realiza manejo diferencial a personas en condición de discapacidad, adulto mayor y demás ciudadanía que requieran una atención preferencial.

Adicionalmente, informa a la ciudadanía en sala los documentos necesarios para realizar los trámites, cómo llenar formularios y demás documentos, está pendiente de la prestación del servicio en la sala, apoyando cualquier situación que se presente (ciudadano difícil, respuesta a inquietudes, actividad de vigilancia y cuidado) y en caso de presentarse alguna afectación al servicio, es el primer respondiente para informar al responsable del punto. Conoce las competencias de las entidades distritales y nacionales y realiza manejo diferencial a personas en condición de discapacidad, adulto mayor y demás ciudadanía que requieran una atención preferencial.

- **Atención segundo y tercer nivel:** Interactúan con la ciudadanía y materializan la prestación del servicio a través de la orientación, radicación, consulta y/o realización del trámite.
- **Profesional responsable punto de atención.** Aunque no forma parte del ciclo del servicio, es quien lidera y está pendiente de que el servicio se preste en las condiciones establecidas, verificando

la capacidad del proceso mediante el monitoreo permanente de la prestación del servicio.



Protocolo de atención presencial en el primer punto de contacto

Para la SCRD es primordial que la ciudadanía, desde el primer punto de contacto del servicio, sea atendida por personal que tenga siempre actitud de servicio, disposición a escuchar y a entender sus necesidades y peticiones, y a ofrecerles un trato digno.

La Secretaría dispone de personal idóneo para el servicio a la ciudadanía, contando con anfitriones que se encarguen de dar la bienvenida a la ciudadanía y orientar el ingreso para que sean atendidos en las instalaciones destinadas a tal fin.



Protocolo de servicio en la atención presencial

Se sugiere a los servidores y a las servidoras tener en cuenta las pautas de comportamiento definidas en el protocolo de servicio, relacionadas con presentación personal, de expresión verbal y corporal y mantenimiento del lugar de trabajo de la siguiente manera:

❖ Prepara el punto de atención

- Media hora antes de abrir el punto de atención se verifica el funcionamiento del sistema de turnos.
- Verifica y garantiza que las condiciones de aseo y orden del punto y de su mobiliario sean óptimas.
- Verifica y garantiza que todos los equipos de sistemas, las pantallas y los sistemas de información funcionen correctamente y estén disponibles a la ciudadanía.



❖ Tu presentación personal y la de tu sitio de trabajo son fundamentales

- Mantén el puesto de trabajo ordenado y pulcro.
- Porta con orgullo el carné institucional ya que esto refuerza la imagen integral de la entidad.
- Procura siempre usar el vestuario apropiado y estar bien presentado.
- Luce el cabello limpio y preferiblemente bien arreglado.
- Mantén las uñas limpias y bien arregladas.
- No retoques el maquillaje durante la atención a la ciudadanía.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE CULTURA,
RECREACIÓN Y DEPORTE

RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: RCC-MN-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 30/03/2022

PÁGINA: 13 de 39

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA



- Proyecta un rostro amable pues esto da confianza a la ciudadanía.
- Inicia la conversación usando el siguiente libreto:
 - “Buenos días”, “Buenas tardes”, “Buenas noches”
 - “Bienvenido(a) a _____ (nombre del punto o entidad)”.
 - Soy _____ (primer nombre), (espera a que el ciudadano dé su nombre y continua la conversación dándole trato de usted).
 - Invítalo(a) a que informe la razón de su visita diciéndole ¿Cómo o en qué puedo ayudarle? ¿En qué le puedo servir?

❖ Prepárate para brindar el mejor servicio

- Conoce y aprende previamente sobre la información, los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad y los trámites y servicios que presta, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante el turno.
- Infórmate en detalle sobre la dotación de las instalaciones, ubicación de módulos, baños, salidas de emergencia y los procedimientos para atención de emergencias.

❖ Al establecer contacto con la ciudadanía:

- ¡Sonríe, sonríe y sonríe!
- Mira a los ojos.

❖ Al prestar el servicio:

- Concéntrate en la conversación con la persona y hazle saber que tiene toda tu atención con frases como “sí, entiendo su situación”, “de acuerdo”; muestra empatía a través de la voz con su situación y asiente con la cabeza.
- Nunca te distraigas mientras prestas servicio a la ciudadanía, especialmente no contestes o chatees en el celular.
- Adapta la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocaliza de manera clara para que la información sea comprensible. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo.
- Toma nota de las solicitudes de la ciudadanía. Esto permite acordarse de los puntos importantes de la conversación.



- Si requieres que la persona dé más información sobre un tema, usa frases del tipo: “decía Usted...” y complementa con preguntas como quién, qué, cuándo, dónde, por qué y cómo.
- Evita sacar conclusiones precipitadas de lo que se cree va a decir el ciudadano.
- Permite a los ciudadanos terminar sus intervenciones, dando espera a pausas de su parte, aunque estas sean prolongadas.
- Reformula los hechos importantes y se prudente respecto a lo que el ciudadano esté manifestando.
- Ten en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse al ciudadano o a la ciudadana con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo o ser malinterpretadas como: “reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa”, etc.
- Cuando tengas que retirarte del módulo de atención para realizar gestiones relacionadas con la solicitud del ciudadano, infórmale por qué debes hacerlo y el tiempo aproximado que debe esperar.
- Explícale a la persona la razón por la cual su solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata e infórmale la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará o responderá.

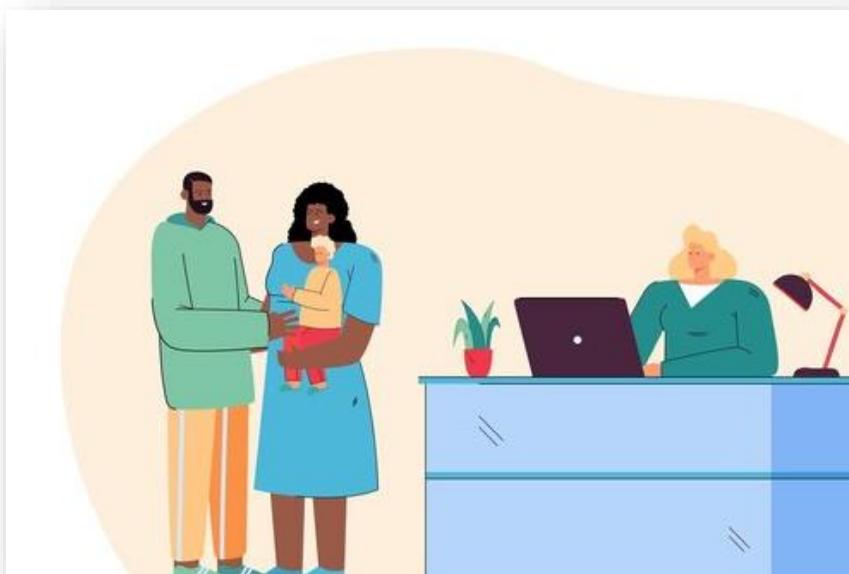


❖ Cuando finalice la atención:

- Confirma con la persona si la información recibida está clara o el trámite atendido en su totalidad e infórmale sobre tareas pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento.
- Si es posible y/o necesario, entrégale información escrita para garantizar la total transferencia de la información.



- Dirígete al ciudadano por su nombre, anteponiendo señor o señora y ofrécele toda tu disposición para atender sus posteriores requerimientos.
- Despídete con una sonrisa cálida, deseándole “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches” y agradeciendo su visita.



❖ Si la ciudadanía tiene reclamos o siente molestia:

- Sé empático(a), ponte en su lugar y manifiéstale saber cómo se siente en ese momento (aunque no estés de acuerdo).
- Muestra interés por su caso y hazle sentir que no es una molestia.

- Mantente abierto a hallar soluciones a su molestia y no riñas con la persona malhumorada y/o alterada.
- Ten paciencia e invita a la persona a expresar con claridad su problema, no le interrumpas hasta que termine.
- Escucha y pregunta lo necesario para comprender e identificar la razón del problema.
- Deja que se exprese, aunque grite y se exceda en las palabras. No trates de calmarlo con frases como “no grite” o “cálmese por favor”.
- Ten en cuenta que la indisposición del ciudadano no es contra el servidor o servidora sino, en la mayoría de los casos, contra la entidad.
- Evita buscar excusas, intentar explicar por qué se dio esta situación o discutir sobre quién tiene la razón.
- Evita alterarte, subir la voz o mostrarte indiferente ante el reclamo del ciudadano o ciudadana.
- Analiza las opciones que tienes para resolver la situación y presenta una propuesta de solución; evita comprometerte en asuntos que no puedas cumplir.
- Si la persona con la que vas a dialogar se encuentra muy agresiva y sospechas que puede haber una escalada de violencia, pide que alguien de la entidad o el punto esté pendiente por si es necesaria alguna acción para garantizar la seguridad.
- Si la escalada en la conducta agresiva se da durante la conversación, refiere algún pretexto para salir y pide apoyo del equipo profesional o de vigilancia, según se requiera.



MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

- Refiere los procesos de queja y reclamaciones existentes en el punto de atención.
- Si las actitudes agresivas continúan, informa al líder del punto de atención para que, si es del caso, informe a la Policía para que proceda acorde con el Código de Policía o el Código Penal en lo referente a violencia contra servidor público (Art. 429 de la Ley 599 de 2000 modificado por la Ley 1453 de 2011 cuyo artículo 43 establece: “**Violencia contra servidor público.** El que ejerza violencia contra servidor público, por razón de sus funciones o para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años”.

Protocolo para atención presencial en territorio:

- Debes tomar en cuenta acciones preventivas que preserven tu seguridad personal.
- Porta el carné institucional y demás documentos de identificación requeridos.
- Maneja eficientemente el tiempo, de manera que realices la mayor cantidad de actividades en una misma visita.
- Programa y asiste a visitas en equipo, con otros contratistas, funcionarios o funcionarias, y procura el acompañamiento de actores o ciudadanos de la localidad.
- Aplica los protocolos de atención a poblaciones definidas en el presente manual.

- Concéntrate en la realización de las actividades previstas en el plan de trabajo y rechaza solicitudes para desarrollar otras diferentes a estas.
- Sigue estrictamente las rutas definidas para los desplazamientos y visitas.
- Adelanta el trabajo única y exclusivamente en los lugares que han sido aprobados por la entidad.
- Aplica en la atención al ciudadano los protocolos de atención presencial incluidos en el presente manual y que apliquen a la visita en campo.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-MN-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	FECHA: 30/03/2022
		PÁGINA: 17 de 39

Protocolos de atención en servicio preferencial

El servicio preferencial es aquel que se da en situaciones particulares para facilitar el acceso a los servicios que ofrece la Secretaría a todas aquellas personas que por su situación física o sensorial requieran una atención preferente; de acuerdo con los lineamientos de política y la normatividad existente relacionada con el tema.

Personas mayores

- Escúchalos atentamente para identificar la mejor manera de atenderlos.
- Guíalos a las áreas destinadas para su atención.
- Dirígete a ellos con lenguaje respetuoso, evitando el uso de diminutivos como abuelito, mamita y expresiones paternalistas o maternalistas.

Mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos

- Bríndale atención rápida y oportuna.
- Prioriza su ingreso a la fila preferente.
- Otórgales turno de corta espera.
- En caso de que tengan que esperar para ser atendidas, ubícalas en la sala de atención preferente o en un espacio donde estén cómodas.

Infantes, niños, niñas y adolescentes

Ten en cuenta los siguientes lineamientos de atención¹:

- En todas las situaciones prima su interés superior y la garantía de sus derechos² por lo cual deben recibir atención pertinente y de calidad, aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.
- No deben ser rechazados o descalificados por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición.
- En ninguna circunstancia un contratista, servidor o servidora debe tener contacto físico, encuentros fuera de los protocolos institucionales o utilizar sus datos personales para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento.

Personas de talla baja

- Adapta el módulo de atención quitando obstáculos o ubícate de forma que el ciudadano o la ciudadana quede a una altura adecuada para facilitar la comunicación y mantener contacto visual.
- Camina más lento cuando acompañes a una persona de talla baja ya que la longitud de su paso es inferior al tuyo.
- Nunca le acaricies la cabeza.
- Trátala según su edad cronológica y no como niños o niñas.

¹ La línea 106 “*al alcance de niños, niñas y adolescentes*” consolida los lineamientos sobre los cuales se debe basar la atención a un niño, niña o adolescente que se acerca al Estado.

² Establecidos en la Constitución Política de Colombia, el Código de la Infancia y Adolescencia Ley 1098 de 2006 y la Política de Infancia y Adolescencia del Distrito Capital 2011-2021.



Personas con problemas de seguridad y/o protección

- Prioriza su servicio en aras de que no permanezcan por un tiempo prolongado en las instalaciones ya que ello puede implicar un riesgo para el ciudadano o para los demás visitantes de la entidad.

Personas con enfermedades terminales o catastróficas

- Prioriza su servicio y bríndales la asistencia que demanda su estado de salud.

Personal de la Fuerza Pública

- De acuerdo con el Decreto 428 de 2018 Art. 13. Beneficios en atención de trámite ante entidades distritales: *“Las entidades del Distrito brindarán atención preferencial y prioritaria al personal uniformado de la fuerza pública que, portando el uniforme, adelante trámites o presente solicitudes, para tal efecto adoptarán las medidas necesarias para su cumplimiento”.*

Personas con discapacidad



- Siempre debes usar el término personas con discapacidad³ y nunca términos como minusválido, inválido, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades.
- Es importante que conozcas las diferentes condiciones de discapacidad para atender de manera especial la condición de vulnerabilidad según las necesidades de cada persona.
- Inmediatamente el ciudadano o la ciudadana entre al punto de atención debes contactarlo y llevarlo con el anfitrión debe asegurarse que reciba atención con prioridad. Pregúntale qué trámite va a realizar y asignarle el turno preferencial. Ofrécele tu ayuda para desplazarse por el lugar o confirma que sea guiada al módulo de atención.

³ Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.



- Bríndale a la persona tiempo suficiente para que informe sus requerimientos.
- Verifica si la información que le proporcionaste fue comprendida, si requiere retroalimentación o que la repitas en lenguaje claro y sencillo.

Protocolo de atención con enfoque diferencial

El enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad⁴.

De igual manera, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte aplica procesos, medidas y acciones para asistir, atender y proteger integralmente a las víctimas.

La ley 1448 de 2011 se creó como respuesta a las vivencias de múltiples sectores de la población inmersos en la problemática social del conflicto armado, cuyo impacto ha sido a nivel nacional y en diferentes escalas.

En este sentido, se entiende que cualquier entidad que interactúe con personas afectadas y/o víctimas del conflicto armado debe aportarle al restablecimiento de la dignidad y a la garantía de los derechos humanos.

Para los efectos de la Ley de víctimas y restitución de tierras, se consideran víctimas a aquellas personas que individual o colectivamente

hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.

Los hechos victimizantes reconocidos son: desplazamiento forzado, delitos en contra de la libertad o integridad sexual, amenazas, despojo o abandono de tierras, desaparición forzada, secuestro, tortura, víctimas de minas antipersonales, municiones sin explotar o artefactos explosivos improvisados, homicidio, reclutamiento de niños, niñas y adolescentes y víctimas de atentados terroristas.

Dentro del marco de la justicia ordinaria, se entiende como víctima a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legítima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación.

Atención a Víctimas

Para la atención a la persona en calidad de víctima, se deben tener en cuenta las siguientes pautas básicas⁵:

⁴ Ley 1448 de 2011

⁵ Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Recomendaciones con enfoque psicosocial y de acción sin daño para la atención a personas víctimas del conflicto armado interno, Bogotá D.C., diciembre de 2018.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE CULTURA,
RECREACIÓN Y DEPORTE

RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: RCC-MN-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 30/03/2022

PÁGINA: 20 de 39

- Si la persona manifiesta esta calidad y desea ser atendida en un lugar con mayores condiciones de privacidad y seguridad, la entidad activará los protocolos correspondientes para garantizar su atención.
- Ten siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los hacen tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o a aclamar sus derechos o un trato digno.
- Escucha atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- Reconoce a la persona que tienes en frente como un sujeto de derechos y que tú eres el puente que le facilita el acceso a los mismos.
- Evita realizar juicios de valor que puedan generar malestar durante o al finalizar la atención. No asumas situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado.
- Cualquier tipo de atención a las víctimas, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asume una postura de humanidad al momento de interlocutar con la persona.
- Durante el proceso de atención, usa un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilices tecnicismos.
- Documentate muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- No infieras o generes suposiciones sobre situaciones descritas por la víctima, parafrasea y confirma con la víctima lo que ella expresó.
- Escucha y responde con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de la persona.
- Garantiza a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Evita preguntar por la vivencia de los hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno; ello se constituye en una acción con daño.
- No brindes trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas.
- Asume una postura corporal sin tensión, que le trasmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- Si requieres mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpas a la víctima mientras habla, permite que termine la frase y luego retoma lo que no entendiste.
- No tomes de manera personal reacciones hostiles o de inconformismo por parte del ciudadano o la ciudadana y ten en cuenta que esta población ha sido víctima de una violación sistemática de sus derechos, por lo cual, su relación con el Estado o la institucionalidad no ha sido en muchas ocasiones favorable.
- No tomes de manera personal su inconformismo.
- Recuerda siempre que los hechos de violencia generan impacto negativo en las personas, por lo que debes cuidar tus



comportamientos y emociones, en aras de no generar ninguna situación de roce o conflicto que evoque la violencia experimentada.

- Solicita apoyo cuando desconozcas información o si crees que no cuentas con los argumentos suficientes para dar respuesta.
- Escucha de forma respetuosa lo que la persona expresa respecto a lo que le suscita la situación en que se encuentra y sé empático(a).
- Reconoce que en todas las circunstancias prima la relación de cuidado y trato digno con la persona.



Sectores LGBTIQ

El Sector LGBTIQ (lesbianas, gays, bisexuales, trans, intersexuales y queers) agrupa a las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexual o que experimentan identidades de género diferentes a las que les fueron asignadas al momento de su nacimiento. Se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones en su atención:

- Aplica el protocolo básico de atención presencial.
- Pregunta el nombre de la persona que solicita atención y usa este nombre y no el de su cédula durante el servicio.
- En la atención presencial y telefónica no guiarse por el timbre de la voz.
- Las muestras de afecto por parte de la ciudadanía con personas de igual o diferente género u orientación sexual en espacios públicos o entidades, son consideradas libre desarrollo de la personalidad y no





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

RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: RCC-MN-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 30/03/2022

PÁGINA: 22 de 39

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

tienen impedimento legal, por lo cual, los contratistas, servidores ni las servidoras deben manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si estas se hacen en el punto de atención.

Etnias



El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que se deben tener en cuenta en los servicios brindados a los pueblos indígenas, Raizal, Rom, Palenqueros y Afrodescendientes. Ten en cuenta las siguientes consideraciones en su atención:

- Aplica el protocolo básico de atención presencial.
- Identifica si el ciudadano o ciudadana puede comunicarse en español o si necesita una persona intérprete. Si la entidad no cuenta con este profesional, el servidor o la servidora escalará la solicitud a quien maneje la coordinación quien definirá el protocolo de

atención correspondiente. Una alternativa de comunicación con la persona es pedirle que explique con señas la solicitud y dar respuesta de la misma forma.

- Solicita al ciudadano o a la ciudadana hacer el requerimiento por escrito en su lengua, para que un traductor pueda comunicarla a los contratistas, servidores o servidoras.

Estándar de infraestructura de espacios para el servicio en el canal presencial

Para la prestación del servicio a la ciudadanía en el canal presencial se deben considerar factores relacionados con la infraestructura del espacio físico de atención como son la señalización, estado y mantenimiento de las instalaciones, mobiliario y equipamiento, y condiciones de seguridad.



Pautas de manejo de la infraestructura de espacios en la atención

Presencial



- Se debe cumplir con la normatividad vigente en materia de vivienda, seguridad e higiene en los establecimientos de atención al público.
- Se deben atender las normas de seguridad establecidas por las entidades y organismos de seguridad y de gestión del riesgo para proteger a los contratistas, servidores, servidoras y a la ciudadanía en espacios físicos de atención.
- El espacio físico interior y exterior para la atención a la ciudadanía debe ser organizado, confortable y adecuado en relación con la

infraestructura, mobiliario y a las condiciones de ambiente físico como limpieza, humedad, ruido, ventilación e iluminación.

- Debe existir un sistema de señalización adecuado, sencillo y suficiente que sea visible para todas las personas a una distancia determinada y que oriente e informe sobre las principales áreas de atención, servicios dirigidos a la ciudadanía, módulos de orientación, servicios de higiene y sanitarios, y medidas de seguridad.
- Implementar permanentemente mejoras y adecuaciones en la infraestructura básica orientadas a facilitar el uso y acceso a la ciudadanía que requiere atención preferente.
- Tomar en cuenta las particularidades de las poblaciones a atender y adecuar la infraestructura física a estas. Por ejemplo, en el caso de atención a las víctimas es fundamental que se activen los protocolos correspondientes, generando un espacio de confianza en condiciones que garanticen la confidencialidad de la información que se maneja y se desarrollen prácticas de cuidado, respeto, reconocimiento, dignificación y el compromiso ético de la entidad en prevenir prácticas de revictimización o victimización secundaria.
- Cumplir con los requerimientos ambientales para la gestión integral de residuos sólidos, como por ejemplo la identificación, clasificación y separación de desechos en la fuente y en el destino final y el plan de manejo, almacenamiento y desecho de material peligroso o infeccioso.



- Destinar espacios adecuados para la custodia de los registros, expedientes y activos de información y para el almacenamiento o bodegaje de bienes de consumo y equipos.
- El equipamiento disponible para la atención de trámites y entrega de bienes y servicios públicos a la ciudadanía debe encontrarse en condiciones adecuadas para su uso y ser objeto de mantenimiento correctivo y preventivo.
- Es importante contar con equipos de asignación de turnos en el área de atención y/o con pantallas, televisores, equipos multimedia que cumplan tal fin.

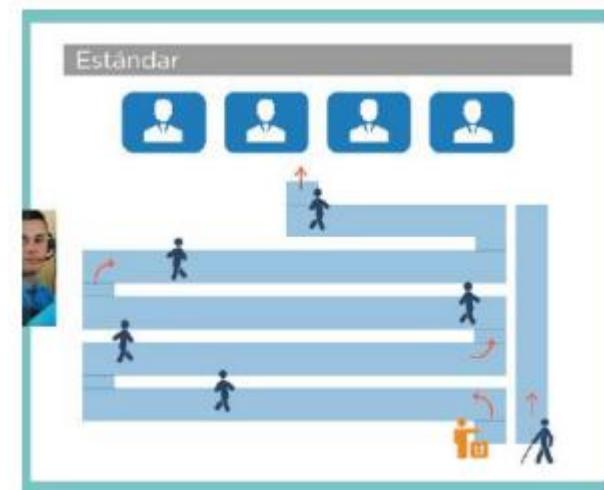
SISTEMAS DE GESTIÓN DE FILAS DE ESPERA DE LA CIUDADANÍA EN LA ATENCIÓN Presencial



Este sistema tiene como principal objetivo la aplicación de esquemas sencillos de filas de espera de la ciudadanía que se deben aplicar de acuerdo con la afluencia de personas, el tipo de población y la característica del trámite que se va a realizar. El uso de los diferentes esquemas permite mejorar la experiencia de la ciudadanía al disminuir el tiempo de espera, aumenta la eficiencia en la atención, el rendimiento en el número de personas atendidas y reduce el abandono.

A continuación, se presentan los esquemas que pueden ser implementados en el punto de atención presencial:

1. Esquemas de gestión de filas de ciudadanos y ciudadanas:





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

RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

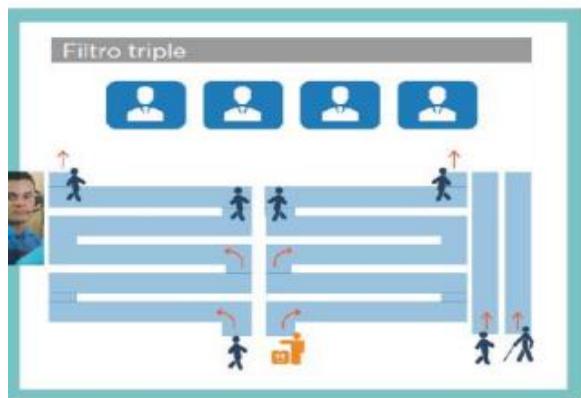
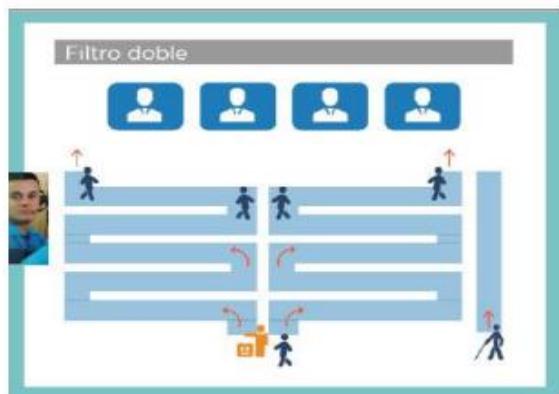
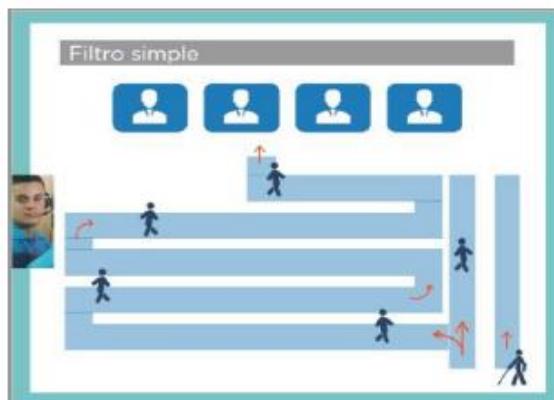
MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: RCC-MN-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 30/03/2022

PÁGINA: 25 de 39



Fuente: Manual Servicio a la Ciudadanía
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de
Bogotá



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE CULTURA,
RECREACIÓN Y DEPORTE

RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: RCC-MN-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 30/03/2022

PÁGINA: 26 de 39

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Protocolo de servicio para el canal telefónico



Adoptando la disposición del Distrito y una vez se cuente con la tecnología necesaria para tal fin, se tendrá en cuenta como estándar de calidad del servicio, que el 80% de las llamadas en el canal telefónico sean contestadas en los primeros 20 segundos y que el nivel de abandono de las llamadas debe ser inferior al 5%.

Para prestar un servicio de calidad en el canal telefónico, los contratistas, servidores y servidoras deben tener en cuenta las siguientes pautas:

- **Intensidad de voz.** Maneja la entonación indicada al interactuar con la ciudadanía, pues una voz demasiado fuerte puede denotar agresividad y una muy baja hacer que el mensaje sea imperceptible para el receptor.
- **Vocalización adecuada.** Pronuncia de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
- **Evita emitir sonidos incómodos antes y durante la llamada.** Algunos sonidos que se producen en el transcurso de la llamada, como carraspear o chasquear, son incómodos. Para evitar estos se recomienda utilizar la función MUTE y en caso de que la persona identifique que se está usando, pedir disculpas y mencionar que se presentó una falla técnica, pero se está al corriente de lo que estaba comunicando.
- **Transmite la información al ritmo del interlocutor.** La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.
- **Sustenta y/o justifica la información brindada.** Los contratistas, servidores y servidoras deben contar con la capacidad para argumentar las posiciones y respuestas que dan a la ciudadanía en un momento dado. El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado: claro, sencillo y entendible para quien está recibiendo el mensaje.
- **Usa frases de etiqueta telefónica.** Al momento de contestar y solicitar datos a la ciudadanía usa frases como: “por favor” “sí señor” o “sí señora”.



- **Guiones establecidos.** Usa los guiones establecidos para atender llamadas en cualquiera de los medios de interacción ciudadana del canal telefónico.
- **Escucha activamente a la ciudadanía.** Presta total atención a la persona durante la llamada para no incurrir en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindados. Interrumpe de forma respetuosa o con tacto: por ejemplo, en los casos en que el ciudadano o ciudadana presenta información intrascendente, fuera de contexto o menciona antecedentes que no aportan a la solicitud inicial.
- **Transmite seguridad a la ciudadanía.** Omite titubeos y silencios puesto que estos pueden dar la sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando.
- **Controla la llamada.** Los contratistas, servidores y servidoras deben tener la capacidad para abordar la llamada y llevar el control de esta, procurando brindar la información necesaria según la solicitud y evitar así ser abordados con preguntas redundantes o repetitivas por parte de la ciudadanía.
- **Duración de la llamada.** Debe ser apropiada con el propósito de obtener mejores resultados en calidad, eficiencia y satisfacción de la ciudadanía y evitar las siguientes situaciones:
 - Conocer la información solicitada pero no retomar la comunicación de inmediato, dilatando el tiempo normal de la llamada.
 - Extender sin necesidad la asesoría u ofrecimiento de datos, dilatando el tiempo normal de la llamada.
 - Suministrar datos complementarios con el fin de disminuir el tiempo normal de la llamada.
 - Transferir la llamada de manera errónea.
- **Personaliza la llamada.** Es recomendable tratar a la persona por su nombre, por lo menos una vez durante la llamada.
- **Realiza filtros adecuados.** Es fundamental realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud de la persona, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información.
- **No cuelgues la llamada.** No se debe colgar la llamada que ingresa a la entidad o dejar de contestarla, pues estas actuaciones generan una imagen negativa del servicio telefónico que presta la SCR.D.
- **Ocupa el canal telefónico adecuadamente.** Este debe ser usado para dar respuesta a las llamadas por parte de la ciudadanía y no para otras acciones como realizar llamadas personales. Durante los tiempos de espera, debe retomarse la llamada constantemente para que la persona sienta acompañamiento permanente y no decida colgar la llamada.
- **Trata respetuosamente a la ciudadanía.** Evita el uso de un lenguaje agresivo durante la llamada.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE CULTURA,
RECREACIÓN Y DEPORTE

RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: RCC-MN-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 30/03/2022

PÁGINA: 28 de 39

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

- **Transferencia de la llamada.** Se recomienda asegurarse de contextualizar a la persona sobre la razón por la cual se debe hacer la transferencia de su llamada y asegurarse de que quien le va a atender conoce el tema y está en capacidad de atenderla.
- **Confirma la información suministrada.** Es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, y así, evitar que la persona deba llamar nuevamente.
- **Finalización de la llamada.** Despídete de la persona de manera cordial, de acuerdo con el guion establecido por la entidad, con frases como, por ejemplo: “Gracias por llamar a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, recuerde que habló con (nombre del o la agente)”. Pregunta si puedes ayudarle en algo más.

Protocolo de servicio para el canal virtual



El canal virtual es un canal de atención a la ciudadanía que se apoya de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, TIC, para ofrecer servicios y trámites en línea y así promover un cambio de cultura hacia lo digital que facilite a la ciudadanía la interacción con la SCR D desde cualquier lugar.

El canal virtual integra todos los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones, tales como chat, correo electrónico, redes sociales, página web y sistemas de información.

Los medios virtuales que ha puesto la SCR D a disposición de la ciudadanía son:

- **Trámites y Servicios:**

- <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/atencion-y-servicios-la-ciudadania/tramites-y-servicios>

- **Bogotá te escucha - Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas:** <http://www.bogota.gov.co/sdq>

- **Correo electrónico:** correspondencia.externa@scrd.gov.co

- **Página Web institucional:**

- <http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/contactenos>

- **Redes sociales:** Facebook (Cultura en Bogotá), Twitter (@CulturaenBta) e Instagram (@CulturaenBta).



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE CULTURA,
RECREACIÓN Y DEPORTE

RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: RCC-MN-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 30/03/2022

PÁGINA: 29 de 39

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

- **App SuperCADE Virtual.** Es la aplicación móvil que permite acceder a información sobre la red de servicios de las entidades de la Administración Distrital, e interponer peticiones ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha. Es posible descargarla así:
 - ✓ **IOS:** <http://bit.ly/SuperCADEVirtual-IOS>
 - ✓ **Google Play:** <http://bit.ly/A-SuperCADEVirtual>

Algunas pautas generales que deben atender los contratistas, servidores y servidoras encargados de la administración del canal virtual son:

- **Conservar la identidad institucional.** En todas las herramientas y aplicaciones del canal virtual deben seguirse los lineamientos establecidos por el Manual de imagen institucional del Distrito, la Guía de Usabilidad del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Manual de Sitios Web del Distrito⁶ de Bogotá; la Directiva Presidencial No. 02 de 2019 de la Presidencia de la República y/o los otros documentos que se encuentren vigentes en el momento.
- **Contemplar y articular herramientas y aplicaciones del canal virtual a estándares nacionales e internacionales.** Considerar en la operación y diseño del canal web aspectos como el marco

legal vigente, estrategias del gobierno, los aspectos de arquitectura de la información, usabilidad, accesibilidad y las características de plataforma, herramientas e integración tecnológicas.

- **Seguridad y confidencialidad de la información.** Se deben adoptar medidas tendientes a proteger la información, atendiendo a la normatividad que ampara su carácter confidencial.
- **Calidad de las herramientas del canal virtual.** Seguir los parámetros para garantizar la calidad en los sitios web, como son la disponibilidad, flexibilidad, interoperabilidad, capacidad de mantenimiento, capacidad de administración, rendimiento, confiabilidad, escalabilidad y capacidad de soporte, entre otros.

⁶ Resolución 003 de 2017



- **Mejor experiencia en dispositivos móviles.** Seguir los lineamientos establecidos por el Manual de Sitios Web para los sitios web de las entidades distritales que sean visualizados en dispositivos móviles (celulares o tabletas), con el fin de lograr una mejor experiencia por parte de los usuarios de la misma aplicación en diferentes dispositivos.



Protocolo de atención a través del Chat



El Chat es una herramienta de comunicación escrita que se desarrolla en tiempo real a través de Internet. Algunas pautas que garantizan la calidad del servicio en este canal son:

- Antes de empezar el servicio, verifica el estado de equipos como diademas, computador, acceso a internet, servicio de red y ten a la mano el material institucional necesario para dar respuesta a los requerimientos.
- Da inicio al servicio con la ciudadanía de manera rápida, es decir, una vez la persona acceda al chat. Responder las preguntas por orden de entrada y evitar demoras injustificadas.
- Al aceptar la solicitud en el chat, saluda de inmediato usando el protocolo institucional:



- Buenos(as) (días/tardes/ noches), soy (nombre y apellido)”; pregunta el nombre, documento de identidad, teléfono y el correo electrónico del ciudadano o ciudadana, seguido de “¿en qué le puedo ayudar?”.
- Una vez hecha la solicitud, analiza el contenido y establece el nivel de complejidad de esta, para definir si sobrepasa las posibilidades de uso del chat. De ser así, informa a la persona y brinda las opciones que procedan.
- Clarifica y precisa la pregunta y solicitud del ciudadano o ciudadana, con el fin de poder brindarle una respuesta exacta y confiable. Pregunta, por ejemplo: “¿puede por favor precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?”.
- Busca la información, prepara la respuesta e informa a la persona teniendo en cuenta lo siguiente: cuidar la ortografía, comunicarte en lenguaje claro mediante frases cortas que faciliten la fluidez y la comprensión, no usar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración y dividir las respuestas largas en párrafos.
- Evita utilizar mayúsculas sostenidas, excepto cuando corresponda por reglas de ortografía, ya que estas equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- Antes de enviar la respuesta, revisa las mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información y si efectivamente se están atendiendo todos los interrogantes de la solicitud.
- Si el tiempo dispuesto para el chat no es suficiente para responder a la persona, se debe enviar un mensaje de aviso, por ejemplo: “*para*

dar respuesta a su solicitud, se requiere de tiempo adicional. Si está de acuerdo, le enviaremos la respuesta completa a través de su correo electrónico o por el medio que usted nos indique”.

- Si se corta la comunicación se debe elaborar la respuesta y enviarla a la dirección de correo electrónico indicada por el ciudadano o ciudadana.
- Una vez finalizado el servicio y luego de confirmar que la persona se encuentra conforme, debes agradecer el uso del servicio y despedirte según el protocolo de la entidad.

Protocolo de atención en el correo electrónico



Los contratistas, servidores y servidoras deben dar cumplimiento a lo establecido en la Circular 35 del 29 de octubre de 2021, con radicado de ORFEO No. 20217000322183 sobre el uso del correo institucional.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE CULTURA,
RECREACIÓN Y DEPORTE

RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: RCC-MN-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 30/03/2022

PÁGINA: 32 de 39

Se establece como único correo electrónico institucional para la recepción de solicitudes ciudadanas por escrito:

correspondencia.externa@scrd.gov.co

Para tal efecto, desde cada área se elabora el documento de respuesta a través del aplicativo ORFEO y se firma por el responsable asignado. Posteriormente, se envía al correo gestión. documental@scrd.gov.co con el fin de que sea enviado, a través de correo certificado, al (la) petionario (a) a la dirección física o electrónica que haya reportado. Con el fin de preservar la identidad institucional, se prohíbe dar respuesta a las peticiones o solicitudes a través de cuentas de correo personal institucional o diferentes a éste.

Protocolo de redes sociales



A continuación, se presentan las recomendaciones de uso de las redes sociales:

- **En el contacto inicial.** Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos y procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- **En el desarrollo del servicio.** Sugerir al ciudadano o ciudadana que consulte otros canales como la página web, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente. La claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía son trascendentales. Es importante tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot. En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios. Es recomendable la reserva de información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos y de ningún modo publicar su información personal.
- **En la finalización del servicio.** Si para resolver de manera inmediata la solicitud se presentan inconvenientes como falta de información o que ésta sea incompleta o errada, se debe direccionar al correo correspondencia.externa@scrd.gov.co para que se surta el procedimiento correspondiente e informar al ciudadano o ciudadana, informándole que recibirá en el correo electrónico registrado un número de radicado de su petición con el que podrá hacerle el seguimiento pertinente.

	RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-MN-01
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 01 FECHA: 30/03/2022 PÁGINA: 33 de 39

Bibliografía

1. Manual de Servicio a la Ciudadanía, Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría General, 2019.
2. Protocolos de Servicio al Ciudadano, Departamento Nacional de Planeación.
3. Guía de Servicio al Ciudadano, Rigoberto Martínez Bermúdez.
4. Resolución No. 681 de 8 de septiembre de 2021 *“Por medio de la cual se adoptan lineamientos de servicio a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte”*.

Anexo 1. Guiones para llamadas a la línea telefónica de la entidad



A continuación, se presentan los guiones definidos para la atención de llamadas y solicitudes de peticiones a través de la línea +57 (601) 327 48 50 EXT. 565; los cuales establecen el protocolo a seguir en el marco de la relación Entidad- Ciudadanía:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE CULTURA,
RECREACIÓN Y DEPORTE

RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: RCC-MN-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 30/03/2022

PÁGINA: 34 de 39

Guiones para llamadas a la línea telefónica:

Caso	Guion
Saludo	Buenos (días, tardes, noches) Gracias por comunicarse a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte (eslogan definido por la entidad), mi nombre es XXX ¿Con quién tengo el gusto de hablar? ¿Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana) en qué le podemos colaborar? Para el registro de llamada me indica por favor los siguientes datos; número de documento, números de teléfono fijo y celular y correo electrónico.
Espera	Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana) su consulta tardará de uno a dos minutos, por favor permanezca en línea. (Si la investigación amerita un tiempo mayor de consulta, se le sugerirá al ciudadano la espera de dos minutos adicionales).
Llamada equivocada	Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana) a través de nuestra línea usted podrá validar información exclusiva relacionada con las funciones de nuestra entidad. Para ubicar la información que usted solicita le sugerimos que consulte el directorio telefónico de la ciudad o la página web de la alcaldía distrital.
Retomar la llamada en espera	Gracias por su amable espera en línea...
Llamada muda	Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana) por falta de interacción, debemos dar por finalizada la llamada. Gracias por contactarse con la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.
Confirma la información suministrada	¿La información suministrada ha sido clara?
Despedida	Gracias por llamar a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte (eslogan definido por la entidad), que tenga un(a) feliz (día, tarde o noche).
Despedida con encuesta	Para nosotros es muy importante conocer su nivel de satisfacción respecto al servicio recibido, por favor manténgase en la línea para responder una encuesta de tan solo 3 preguntas. Gracias por llamar a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte (eslogan definido por la entidad), que tenga un(a) feliz (día, tarde o noche).
Incidencia en el Sistema	Señor (primer apellido ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana) gracias por comunicarse con la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte (eslogan definido por la entidad). En el momento presentamos fallas técnicas con el sistema, por esta razón no podemos proporcionarle la información (nombre de la entidad). Por favor comuníquese con nosotros dentro de una hora y con gusto le resolveremos su inquietud.
Transferencia de llamada a otro asesor o asesora	Señor (primer apellido ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana), a continuación, le comunicaré con un asesor(a) de (nombre de la entidad) quien le dará más información sobre el particular. Que tenga buen (día, tarde, noche).
Transferencia a VDN	Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana) a continuación le comunicaré con un sistema de audio en donde escuchará la información sobre (mencionar el tema de consulta.) Gracias por comunicarse con la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte (eslogan definido por la entidad). Que tenga un (a) feliz (día, tarde, noche).



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

RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: RCC-MN-01

VERSIÓN: 01

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

FECHA: 30/03/2022

PÁGINA: 35 de 39

Caso	Guion
Guion para realizar transferencia al asesor de BOGOTÁ TE ESCUCHA	Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana), a continuación, le comunicaré con un agente de BOGOTÁ TE ESCUCHA, quien le tomará o le consultará su queja o reclamo. Que tenga buen (día, tarde, noche)
Cuando se presente un problema de comunicación con el ciudadano que no permita al agente escuchar adecuadamente	Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana), se presentó una falla técnica y no fue posible entender su conversación, por favor ¿me confirma la información?
Ciudadano grosero	Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana), los términos que usted utiliza para comunicarse con nosotros no son adecuados, ni respetuosos y van en contravía de lo dispuesto por el artículo 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Por tal motivo se da por finalizada esta comunicación.
Cuando el ciudadano no desea esperar en la línea	Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana) en este caso, le sugerimos respetuosamente que se comunique de nuevo con nosotros cuando disponga de tiempo para poderle colaborar con su solicitud.



Anexo 2. Glosario definiciones principios del servicio a la ciudadanía

La Ciudadanía como Razón de Ser: Es el reconocimiento explícito de los ciudadanos como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. Como principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificados (as) y/o encaminados (as) a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.

Respeto: Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y servidoras, garantizando la sana convivencia dentro de la sociedad.

Transparencia: Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de las servidoras y servidores públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de la ciudadanía, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.

Participación: Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.

Equidad: la equidad está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.

Diversidad: Radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.

Identidad: Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.

Solidaridad: Es el accionar que promueve, la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo,



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE CULTURA,
RECREACIÓN Y DEPORTE

RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: RCC-MN-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 30/03/2022

PÁGINA: 37 de 39

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.

Titularidad y efectividad de los derechos: Es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.

Perdurabilidad: Es la garantía de permanencia de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el tiempo, siendo garante el Estado a través de la institucionalidad, cumplimiento, evaluación, mejoramiento y seguimiento de las acciones planeadas en asocio con la ciudadanía.

Corresponsabilidad: Es la responsabilidad solidaria entre el gobierno, la administración distrital y local, los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.

Territorialidad: Las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten, como elemento sustantivo de la

Política Pública, deberán tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como: las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales. Pensar la política y el Sistema de Servicio desde el territorio, debe proporcionar el conocimiento necesario para desarrollar acciones diferenciales para las poblaciones referenciadas territorialmente, en el marco de la política y del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como el proporcionar tratamiento especial a la población rural, o víctimas del conflicto armado interno, o que se encuentre en situación de indefensión o vulnerabilidad. La territorialidad es el escenario donde se construyen las relaciones sociales, las relaciones políticas y se visibiliza la ciudadanía en diálogo con su entorno y con la administración local; por tanto, la Política Pública debe orientar la satisfacción de las necesidades ciudadanas, pero también debe construir los espacios de diálogo e interacción entre el Gobierno, su administración y la ciudadanía.

Atención Diferencial Preferencial: En todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE CULTURA,
RECREACIÓN Y DEPORTE

RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: RCC-MN-01

VERSIÓN: 01

FECHA: 30/03/2022

PÁGINA: 38 de 39

Coordinación, Cooperación y Articulación: La comunicación e interacción entre los actores del servicio, será un requisito indispensable para cumplir de forma integral los objetivos de esta política, concentrarán esfuerzos orientados a la satisfacción de la ciudadanía en un empleo adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.

Cobertura: La Administración Distrital es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital.

Accesibilidad: La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que les permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.

Inclusión: Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

Innovación: A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.

Oportunidad: Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.



Referencias

- <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/publicacion/manual-servicio-a-la-ciudadania-del-distrito-capital-2019>
- <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Atencin%20al%20Ciudadano/Protocolos%20servicio%20al%20ciudadano%202017.pdf>
- https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/sites/default/files/documentos_transparencia/resolucion_no._681_de_8_de_septiembre_de_2021.pdf

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>	RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: RCC-MN-01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	FECHA: 30/03/2022
		PÁGINA: 39 de 39

CONTROL DE CAMBIOS

Nota: A partir de la aprobación del mapa de procesos versión 09, se reinicia el versionamiento documental esto quiere decir que inicia en versión 1, teniendo en cuenta el rediseño institucional y la nueva codificación, buscando la simplificación de documentos

No.	CAMBIOS REALIZADOS
1	Este documento sustituye el manual de Servicio a la Ciudadanía, del 21/10/2016 con el código MN-01-CP-ATE-APY, radicado 20165000170413 y se actualiza conforme a la Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos del 17/03/2022 Radicado ORFEO 20227000103563, donde indican que se modificó integralmente adoptando los lineamientos establecidos en la normatividad, seguir los lineamientos establecidos en el Manual de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual fue adoptado mediante Resolución 681 del 8 de septiembre de 2021. Así mismo, se atiende lo dispuesto por la Circular 6 del 9 de febrero de 2022 que socializa el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.

RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORADO POR	REVISADO OAP POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Adrián Sarmiento Vizcaino	Nombre: Ruth Yanina Bermúdez R.	Nombre: German Gil Martínez Luz Amparo Macías Quintana	Nombre: Yamile Borja Martínez
Cargo: Contratista Dirección de Gestión Corporativa	Cargo: Profesional Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Profesional Contratista Dirección de Gestión Corporativa	Cargo: Directora Gestión Corporativa
Firma: Electrónica	Firma: Electrónica	Firma: Electrónica	Firma: Electrónica