

## RESOLUCIÓN No. 118 DE 13 DE FEBRERO DE 2026

“Por medio de la cual se adopta el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital – Versión 3 en la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte”

### EL SECRETARIO DE DESPACHO

En uso de sus facultades legales y en especial las conferidas por el Acuerdo Distrital 257 de 2006 y el Decreto Distrital 649 de 2025

### CONSIDERANDO

Que el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia establece como fines esenciales del Estado servir a la comunidad, garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, y facilitar la participación de todas las personas en las decisiones que los afectan.

Que el artículo 209 de la Constitución Política dispone que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento, entre otros, en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Que la Ley 489 de 1998 establece los principios que rigen la función administrativa y la organización y funcionamiento de las entidades del Estado, orientando la gestión pública hacia el mejoramiento continuo del servicio a la ciudadanía.

Que el Decreto 2623 de 2009 crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano como instancia coordinadora de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.

Que la Ley 1437 de 2011 establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificada por la Ley 1755 de 2015, regula el derecho fundamental de petición y refuerza el deber de las autoridades de garantizar una atención oportuna, clara, respetuosa y de calidad a la ciudadanía.

Que el Decreto Ley 019 de 2012 tiene como propósito suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la

## RESOLUCIÓN No. 118 DE 13 DE FEBRERO DE 2026

Administración Pública, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades.

Que la Ley 1712 de 2014 consagra el derecho fundamental de acceso a la información pública y establece obligaciones para las entidades públicas en materia de transparencia, divulgación proactiva de la información y fortalecimiento de la relación Estado–Ciudadanía.

Que el Decreto Nacional 1499 de 2017 adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG–, el cual integra las políticas de gestión y desempeño institucional, entre ellas la Política de Servicio al Ciudadano, orientada a fortalecer la confianza de la ciudadanía en la administración pública y a mejorar su experiencia de interacción con el Estado.

Que el Decreto Distrital 847 de 2019 y el Decreto Distrital 293 de 2021 desarrollan la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, establecen lineamientos para garantizar una atención integral, accesible, incluyente y centrada en las personas.

Que el Documento CONPES D.C. 03 de 2019 adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, definiendo acciones estratégicas para mejorar la calidad del servicio, fortalecer la cultura organizacional orientada a la ciudadanía y promover la articulación interinstitucional.

Que la Directiva 005 de 2020 establece las directrices sobre gobierno abierto para el Distrito Capital.

Que la Ley 2052 de 2020 determina en su artículo 17 que en la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado–Ciudadano definidas por Función Pública.

Que el Decreto Distrital 140 de 2021 asigna a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., la función de liderar la política de servicio a la ciudadanía

## RESOLUCIÓN No. 118 DE 13 DE FEBRERO DE 2026

en el Distrito Capital y de impartir lineamientos técnicos y metodológicos para su implementación en las entidades distritales.

Que la Ley 2195 de 2022 adopta medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y modifica el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, estableciendo los Programas de Transparencia y Ética Pública.

Que el Decreto Distrital 221 de 2023 reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital, deroga el Decreto Distrital 807 de 2019 y dicta otras disposiciones.

Que el Decreto Distrital 640 de 2025 “Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública” adopta y compila la normativa sectorial vigente, e incorpora en su Título 9 el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Que el Decreto Distrital 642 de 2025, por medio del cual se expide el Decreto Único Sectorial del Sector Gobierno, que derogó expresamente por compilación normativa entre otros el Decreto Distrital 477 de 2023, menos los anexos que de manera expresa se citan en el artículo que se citan en el artículo 673, mediante el cual se adoptó la Política Pública de Participación Incidente del Distrito Capital 2023–2034.

Que el Acuerdo Distrital 927 de 2024 adopta el Plan Distrital de Desarrollo 2024–2028 “Bogotá Camina Segura”, promueve la transformación institucional hacia un gobierno cercano, confiable y con participación ciudadana, y reconoce el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía como un eje estratégico para consolidar la confianza ciudadana.

Que mediante Directiva 010 de 2025 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., se establecen lineamientos para la implementación y adopción del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital – Versión 3, como referente obligatorio para el diseño, implementación y evaluación de los procesos de servicio a la ciudadanía en las entidades y organismos distritales.

## RESOLUCIÓN No. 118 DE 13 DE FEBRERO DE 2026

Que el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital – Versión 3 constituye una herramienta técnica y metodológica que estandariza y fortalece los procesos de atención a la ciudadanía, incorporando principios de accesibilidad, lenguaje claro, innovación pública, enfoque de derechos, enfoque diferencial, enfoque territorial y perspectiva de género.

Que dicho Manual en su tercera versión reorganiza y amplía sus contenidos en tres componentes: (i) aspectos generales del servicio a la ciudadanía; (ii) protocolos por canales de atención presencial, telefónico, virtual y redes sociales; y (iii) protocolos con enfoque diferencial poblacional y para situaciones específicas, fortaleciendo la capacidad institucional para responder de manera empática, oportuna e incluyente a las necesidades de la ciudadanía.

Que la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, en cumplimiento de su misión institucional y de las políticas distritales de gestión y desempeño, requiere adoptar formalmente el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital – Versión 3, con el fin de armonizar sus procesos, protocolos y prácticas de atención con los lineamientos distritales vigentes y garantizar una experiencia integral y de calidad a la ciudadanía.

Que, en mérito de lo expuesto,

### RESUELVE:

**Artículo 1.** Adoptar la tercera versión del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital en la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, como referente institucional obligatorio para el diseño, implementación, operación, seguimiento y evaluación de los procesos de servicio y relacionamiento con la ciudadanía.

**Artículo 2.** Las disposiciones contenidas en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital – Versión 3 serán de obligatorio cumplimiento para todas las dependencias, servidores públicos, contratistas y colaboradores de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte que intervengan en los distintos canales y escenarios de atención y relacionamiento con la ciudadanía.

## RESOLUCIÓN No. 118 DE 13 DE FEBRERO DE 2026

**Artículo 3.** La Dirección de Gestión Corporativa y de Relación con la Ciudadanía, o quien haga sus veces, será responsable de liderar la divulgación interna del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital – Versión 3, a través de los canales institucionales, garantizando su disponibilidad permanente en la página web oficial de la entidad y en la intranet institucional, así como su socialización a las dependencias, servidores públicos, contratistas y colaboradores que tengan relación directa o indirecta con la atención y el relacionamiento con la ciudadanía.

**Artículo 4.** Las dependencias de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte deberán incorporar los lineamientos, principios y protocolos del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital – Versión 3 en sus procesos, protocolos y demás herramientas institucionales relacionadas con el servicio, la atención y el relacionamiento con la ciudadanía, en el marco de sus competencias.

**Artículo 5.** La Dirección de Gestión Corporativa y de Relación con la Ciudadanía, en articulación con las dependencias competentes, promoverá acciones de capacitación, sensibilización y apropiación del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital – Versión 3, dirigidas a servidores públicos, contratistas y colaboradores, priorizando a quienes intervienen en los distintos canales y escenarios de atención y relacionamiento con la ciudadanía.

**Artículo 6.** La presente resolución rige a partir del día siguiente a la fecha de su publicación en la página web oficial de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte y deroga las disposiciones internas que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB OFICIAL DE LA SECRETARÍA DE  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE, COMUNÍQUESE A TODAS LAS  
DEPENDENCIAS A TRAVÉS DE LOS CANALES INSTITUCIONALES INTERNOS  
Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá D.C., a los trece (13) días del mes de febrero (02) de dos mil veintiséis (2026).



## RESOLUCIÓN No. 118 DE 13 DE FEBRERO DE 2026

### SANTIAGO TRUJILLO ESCOBAR

Secretario de Despacho

Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

Proyectó: Giovani Moreno Rozo – Profesional Especializado (E) Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano

Viviana Ortiz Bernal – Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano

Revisó: Carlos Andrés Gil Santamaría – Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano

Aprobó: Sandra Patricia Castiblanco Monroy – Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano – Defensora de la Ciudadanía

Revisó: Sandra Margoth Vélez Abello – Jefe Oficina Jurídica

#### Documento 20267000107353 firmado electrónicamente por:

<b>Santiago Trujillo Escobar</b>	Secretario de Cultura, Recreación y Deporte Despacho Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte Fecha firma: 13-02-2026 11:03:30
<b>Sandra Margoth Vélez Abello</b>	Jefe Oficina Jurídica Oficina Jurídica Fecha firma: 12-02-2026 16:29:30
<b>Sandra Patricia Castiblanco Monroy</b>	Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Fecha firma: 11-02-2026 08:45:17
<b>Juan Esteban Quintero Paez</b>	Auxiliar Administrativo Código 407 Grado 22 Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Fecha firma: 13-02-2026 12:15:26
<b>Viviana Ortiz Bernal</b>	Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Fecha firma: 09-02-2026 11:56:27
<b>Carlos Andres Gil Santamaría</b>	Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Fecha firma: 12-02-2026 16:06:59
<b>Giovani Andres Moreno Rozo</b>	Profesional Especializado Código 222 Grado 19 (E) Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Fecha firma: 09-02-2026 14:18:14

bf427a13f1c6aa3e31b990d2a22a64fa78a5e3ade7b9257286c41769fa22c6aa  
Código de Verificación CV: 7ed57