



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de las Artes

# MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 26/06/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 1
		Página: 1 de 19

**Objetivo:** Definir criterios y lineamientos mediante el manual de Atención a la Ciudadanía para la actuación y la ejecución de asuntos relacionados con la adecuada atención a la ciudadanía alcanzando el desempeño institucional y la satisfacción de los diferentes grupos de interés.

**Alcance:** Aplica a todos los funcionarios y contratistas del Instituto Distrital de las Artes, como una herramienta para mejorar la atención al ciudadano y mejorar el nivel de satisfacción institucional.

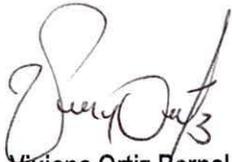
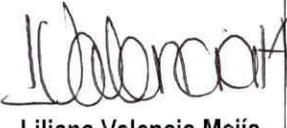
Fecha de Aprobación	Responsable del Documento	Ubicación
26/06/2018	Subdirección Administrativa y Financiera – Área de atención al ciudadano	<a href="http://comunicarte.idartes.gov.co/">http://comunicarte.idartes.gov.co/</a>

#### HISTÓRICO DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Emisión	Cambios realizados
1	Junio 2018	Emisión Inicial por cambio de mapa de procesos. Código anterior 2ES-GSC-MAN-01

#### Oficinas Participantes

Todas las áreas y dependencias de la entidad

Elaboró:	Aprobó:	Revisó:	Validó:
 <b>Viviana Ortiz Bernal</b> Contratista Área de Atención al Ciudadano	 <b>Liliana Valencia Mejía</b> Subdirectora Administrativa y Financiera	 <b>Luz Ángela Rodríguez</b> Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación	 <b>Luis Fernando Mejía</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación

	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 26/06/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 1
		Página: 2 de 19

## TABLA DE CONTENIDO

Introducción .....	3
1. Generalidades .....	4
1.1 Objetivo general.....	4
1.2 Objetivos específicos.....	4
1.3 Control del manual del atención a la ciudadanía .....	4
1.4 Referencias normativas para el manual de atención a la ciudadanía del Idartes .....	5
2. Glosario .....	7
3. Características o atributos del servicio .....	9
3.1 Habilidades y aptitudes al servicio.....	10
3.2 Términos de ley para dar respuesta a las peticiones.....	10
3.3 Pautas a tener en cuenta antes de la atención a un ciudadano .....	11
3.3.1 Presentación personal .....	11
3.3.2 Presentación de los puestos de trabajo .....	11
4. Protocolo para el proceso de atención a la ciudadanía personalizada.....	12
4.1 Servidores de puntos de servicio al ciudadano.....	12
4.2 Horario de atención.....	14
4.2.1 Atención de adultos mayores y mujeres en estado de embarazo.....	14
4.2.2 Atención a un ciudadano con discapacidad.....	14
4.3 Protocolo para la presentación del servicio telefónico .....	15
4.4 Atención a través del correo institucional .....	17
4.5 Atención a través del buzón de sugerencias .....	17
4.6 Atención chat idartes .....	17
5. Pautas para tratar un ciudadano inconforme.....	17
5.1 ¿Qué hacer cuando se desee interponer alguna petición, queja, reclamo o denuncias por actos de corrupción?.....	18
6. Medición de satisfacción del ciudadano .....	19

	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 26/06/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 1
		Página: 3 de 19

## INTRODUCCIÓN

Una Bogotá mejor para todos se logra a partir de ver a los ciudadanos y ciudadanas como el eje de la gestión pública a través de la cual buscamos garantizar el bienestar individual y colectivo de la comunidad.

Es preciso aclarar que quienes brindan servicio a la ciudadanía son los encargados de la imagen externa y del valor agregado, ya que de su actitud depende la percepción y la garantía de derechos que busca el ciudadano.

Usted juega un papel muy importante pues es el enlace del ciudadano con la administración distrital, por ello a través de este manual se describirá la secuencia y los elementos que le ayudarán a prestar un servicio cálido, amable y digno.

El servicio a la ciudadanía es el deber ser de la función pública. Acorde con este principio, el Instituto Distrital de las Artes – Idartes, implementa el Manual de Atención y Servicio a la ciudadanía, que contiene las políticas y los protocolos para brindar al ciudadano un servicio de calidad al momento en que se acercan para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o presentar una queja, reclamo o sugerencia a través de los canales dispuestos por la entidad.

El Manual de Servicio y Atención a la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes - Idartes, establece criterios y lineamientos para la prestación de un servicio de calidad con el fin de garantizar a los ciudadanos una atención y un servicio amable eficiente y efectivo, alcanzando así un gran desempeño institucional y la satisfacción del ciudadano.

	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 26/06/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 1
		Página: 4 de 19

## 1. GENERALIDADES

### 1.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer protocolos y procedimientos para la operación cotidiana del servicio los cuales deberán ser de conocimiento de todos los servidores integrantes de las oficinas de servicio al ciudadano del Instituto Distrital de las Artes – Idartes.

### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar y fortalecer en los servidores y servidoras y colaboradores asignados al servicio y atención a la ciudadanía, destrezas y habilidades contenidas en la competencia organizacional "Orientación al Usuario y al Ciudadano".
- Promover en los servidores y servidoras la formación de una cultura de servicio que atienda y valore las necesidades y peticiones de los usuarios y de la ciudadanía en general.

### 1.3 CONTROL DEL MANUAL DEL ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

El compromiso institucional con el mejoramiento continuo en la calidad en la prestación de los servicios hace que se establezcan mecanismos de seguimiento y de control a los procesos. En este sentido, el Instituto Distrital de Artes plantea el siguiente manual con el fin de enriquecer los mecanismos de atención al ciudadano, y los niveles de satisfacción de los mismos frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención.

Será responsabilidad del equipo de atención al ciudadano realizar seguimientos y controlar el cumplimiento de políticas, y la ejecución de los procedimientos y de los mecanismos establecidos por la Institución en este tema.

El reporte preventivo de gestión a los derechos de petición será la base para la recopilación, consolidación y análisis de la información relacionada con la atención en las diferentes solicitudes, quejas, reclamos; por ende, es una responsabilidad propia del Área de atención al ciudadano.

Desde las instancias directivas se hará un seguimiento periódico al tema. El área de atención al ciudadano cumplirá un rol fundamental en la sensibilización, preparación de la información y presentación de los informes.

El manual, los procedimientos y los protocolos deberán ser revisados y ajustados conforme a los

	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 26/06/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 1
		Página: 5 de 19

resultados de la gestión en este tema; de igual forma las evaluaciones de satisfacción efectuadas por la ciudadanía, para efectos de corregir anomalías o de mejorar los procedimientos y los mecanismos.

#### 1.4 REFERENCIAS NORMATIVAS PARA EL MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL IDARTES

El Manual de atención y servicio a la Ciudadanía del Idartes se desarrolló teniendo en cuenta las normas legales, las cuales se especifican a continuación:

NORMA	DESCRIPCIÓN
<b>Constitución Política de Colombia. Art. 2</b>	Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)"
<b>Ley 190 de 1995</b>	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.
<b>Ley 734 de 2002</b>	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
<b>Ley 962 de 2005</b>	Por la cual se dictan 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.
<b>Ley 1171 de 2007:</b>	Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores.
<b>Ley 1437 de 2011</b>	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
<b>Acuerdo 3 de 1987:</b>	Por el cual se reglamenta en el Distrito Especial de Bogotá, el ejercicio de Derecho de petición de información y copia y de consulta
<b>Acuerdo 1 de 2011:</b>	(Consejo Directivo del Instituto Distrital de las Artes). "Por el cual se adoptan los Estatutos del Instituto Distrital de las Artes –IDARTES".
<b>Acuerdo 4 de 2011:</b>	(Consejo Directivo del Instituto Distrital de las Artes). "Por el cual se establece el manual específico de funciones, requisitos y competencias laborales para los empleos de la planta global de personal del Instituto Distrital de las Artes -IDARTES".
<b>Acuerdo 5 de 2011:</b>	(Consejo Directivo del Instituto Distrital de las Artes). "Por el cual establece la escala salarial de las diferentes categorías de empleos y emolumentos de los servidores y servidoras del Instituto Distrital de las Artes – IDARTES".
<b>Acuerdo 529 de 2013:</b>	Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a la ciudadanía en Bogotá y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 26/06/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 1
		Página: 6 de 19

<b>Circular 012 de 2007:</b>	(Secretaría General. Alcaldía Mayor de Bogotá). "Operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones".
<b>Circular 005 de 2008:</b>	(Alcaldía Mayor de Bogotá). "Guía de Servicios y Trámites y El Mapa Callejero".
<b>Circular 033 DE 2008:</b>	(Secretaría General. Alcaldía Mayor de Bogotá). "Procedimiento para presentar Quejas, Reclamos y Sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones".
<b>Circular 034 de 2008:</b>	(Secretaría General. Alcaldía Mayor de Bogotá). "Administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones".
<b>Circular 035 de 2008:</b>	(Secretaría General. Alcaldía Mayor de Bogotá) Adopción de Estándares e Indicadores de Trámites de las Entidades del Distrito Capital.
<b>Circular 18 de 2009:</b>	(Secretaría General. Alcaldía Mayor de Bogotá) Informe Mensual de Quejas y Reclamos
<b>Circular 034 de 2009:</b>	(Secretaría General. Alcaldía Mayor de Bogotá) Administración de la Guía de Trámites y Servicios y Mapa Callejero.
<b>Circular 012 de 2011:</b>	(Veeduría Distrital) Atención Ciudadana.
<b>Circular 047 de 2011:</b>	(Secretaría General. Alcaldía Mayor de Bogotá) Concepto Unificador. Derechos de Petición.
<b>Circular 064 de 2012:</b>	(Secretaría General. Alcaldía Mayor de Bogotá) Revisión, adecuación e implementación del procedimiento de trámite del/los Derechos de Petición con la Ley 1437 de 2011.
<b>Circular 004 de 2012:</b>	(Instituto Distrital de las Artes) Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Mapa Callejero de Bogotá y la Guía de Trámites y Servicios. Defensor del Ciudadano y Requerimientos Ciudadanos ( <i>Derechos de Petición y otros</i> )
<b>Decreto 2232 de 1995:</b>	Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.
<b>Decreto 2150 de 1995</b>	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios, existentes en la Administración Pública.
<b>Decreto 371 de 2010:</b>	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".
<b>Decreto 019 de 2012:</b>	Por lo cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
<b>Directiva 002 de 2005:</b>	Adopción de la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital.
<b>Directiva 009 de 2008:</b>	Aplicación de las disposiciones contenidas en el decreto 483 de 2007 "por el cual se adopta el sistema unificado distrital de inspección, vigilancia y control de Bogotá distrito capital".
<b>Acuerdo 02 de 2017</b>	Por el cual se modifica la estructura organizacional del Instituto Distrital de las Artes - IDARTES-
<b>Resolución 233 de 2018</b>	Por medio de la cual se expiden los lineamientos para el funcionamiento, operación y seguimiento de todas las instancias de coordinación del Distrito Capital.

	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 26/06/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 1
		Página: 7 de 19

## 2. GLOSARIO

**BOGOTÁ TE ESCUCHA – (SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES):** Aplicativo para registrar peticiones, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de copias, felicitaciones y denuncias ante cualquier entidad del Distrito. Es una herramienta gerencial y de control que permite conocer las inquietudes de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados; posibilitando evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas; además centraliza la gestión efectuada para dar respuesta a los requerimientos ciudadanos de todas las entidades del distrito capital. Este aplicativo es administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

**CANAL:** Medio dispuesto por el Instituto Distrital de las Artes para la recepción de las PQRSD interpuestas por la ciudadanía.

**CONSULTA:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para formular consultas escritas o verbales, en relación con las materias a su cargo.

**DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

**DERECHO DE PETICIÓN:** Facultad que la Constitución Política concede, en su artículo 23, a los ciudadanos para que puedan presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

**FELICITACIÓN:** Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.

**GRUPOS DE INTERÉS:** Consisten en todos los grupos de personas que interactúan con la entidad que tienen determinados intereses frente a las acciones desarrolladas y buscan participar de ello. Así mismo, hacen parte de ella aquellas entidades públicas que tienen relación con el Idartes.

**PQRSD:** Sigla utilizada para definir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción interpuestas por la ciudadanía ante las entidades públicas.

**QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una

	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 26/06/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 1
		Página: 8 de 19

persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades ejecutadas.

**REQUERIMIENTO:** Es un derecho de petición, una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, que presenta un ciudadano o ciudadana ante la Administración Distrital. También se conoce como manifestación ciudadana.

**SEGUIMIENTO:** Es la actividad que se realiza a fin de garantizar que los derechos de petición, quejas y reclamos sean respondidos, atendidos y/o resueltos dentro del término legal.

**SERVICIO:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la Entidad. En el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT se entenderán los Servicios como los procedimientos administrativos que deben ser publicados en el Portal del Estado Colombiano a que alude la Ley 962 de 2005.

**SERVICIO EN LINEA:** Servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una Entidad.

**SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

**SUGERENCIA:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**TRÁMITE:** Es el conjunto de pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada en la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud

	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 26/06/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 1
		Página: 9 de 19

expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

### 3. CARACTERÍSTICAS O ATRIBUTOS DEL SERVICIO

**Calidad:** Ofrecer a la ciudadanía un servicio que supere sus expectativas.

**Calidez:** Brindar al ciudadano(a) el servicio solicitado de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

**Ciudadano como razón de ser:** Es el reconocimiento explícito del ciudadano como eje y razón de ser del Instituto Distrital de las Artes - Idartes.

**Coordinación, Cooperación y Articulación:** La comunicación e interacción entre las diferentes áreas del Instituto Distrital de las Artes - IDARTES para cumplir con satisfacción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la comunidad será un requisito indispensable para el cumplimiento de una atención integral al ciudadano(a).

**Equidad:** Los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. Se expresa en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.

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

**Oportunidad:** Es la condición de responder a tiempo a los requerimientos ciudadanos.

**Participación:** Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios en los que se desarrolla la misión del IDARTES.

**Respeto:** Es el reconocimiento del valor propio y de los derechos de los ciudadanos teniendo en cuenta sus necesidades, este trato es tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores, y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

**Transparencia:** Es la eficiencia, eficacia, economía y equidad en la atención de la ciudadanía con el adecuado manejo de los recursos.

	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 26/06/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 1
		Página: 10 de 19

Para brindar un servicio de calidad el Instituto Distrital de las Artes – Idartes desarrolla su gestión orientado al servicio a la ciudadanía, trabajando en equipo con el propósito de desarrollar actitudes, habilidades y conductas adecuadas para esta labor.

### 3.1 Habilidades y aptitudes al servicio

Teniendo en cuenta lo anterior cada uno de los servidores del Idartes deben desarrollar las siguientes habilidades y aptitudes:

1. **Comunicación:** Actitud de escucha activa ante el usuario. Se debe dirigir al ciudadano con un lenguaje claro y conciso, de forma que se pueda entender.
2. **Cálido y amable:** Actitud de servicio, indicando el que hacer de la entidad. Dar respuesta a la ciudadanía sobre el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándole la importancia que se merecen.
3. **Digno:** Que el servicio al que tiene derecho se brinde de la mejor forma posible, sin importar sus condiciones, caracterizado por el respeto y merecimiento total de la atención.
4. **Efectivo:** Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar como servidoras y servidores públicos.
5. **Oportuno:** Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.

Con el fin de facilitar el ejercicio de sus derechos Idartes pone a su disposición personas debidamente capacitadas y canales de atención, que podrán ser consultados en la carta de trato digno de la entidad.

### 3.2 TÉRMINOS DE LEY PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES

De acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, a continuación, se clasifican los términos de la respuesta de acuerdo con la tipología asignada a las solicitudes de trámite ciudadanas:

	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 26/06/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 1
		Página: 11 de 19

Tipología	Tiempos de respuesta
Derecho de petición de interés general o particular	15 días hábiles
Solicitud de acceso a la información	10 días hábiles
Solicitud de copias	10 días hábiles
Consultas	30 días calendario

Los términos se cuentan a partir del día hábil siguiente a la radicación de la solicitud o del recibo en los puntos de atención al ciudadano, correo electrónico institucional en cualquiera de las áreas de la entidad.

### 3.3 PAUTAS A TENER EN CUENTA ANTES DE LA ATENCIÓN A UN CIUDADANO

#### 3.3.1 PRESENTACIÓN PERSONAL

La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad, Por ello, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional, a continuación, se establecen los requerimientos a cumplir:

- Portar en lugar visible el carné que lo acredita como trabajador del Idartes.
- Quienes cuenten con chaqueta institucional deben portarla en todo momento dentro del Instituto en el horario laboral.
- Lucir el cabello y las uñas limpias y bien arregladas
- Garantizar el aseo personal en todo momento.
- Eliminar el uso de audífonos y/o música en el puesto de trabajo.

#### 3.3.2 PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción la ciudadanía; un puesto de trabajo sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla, da la sensación de desorden, descuido y desorganización no sólo atribuible al servidor que ocupa el lugar sino al punto de servicio en general.

El puesto de trabajo desde donde se atiende a la ciudadanía estará siempre bien presentado; para esto se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- El monitor del computador no debe interferir entre el ciudadano y quien le atiende. Es

	GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 26/06/2018
	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 1
		Página: 12 de 19

necesario ubicar el puesto de trabajo de tal modo que logre visibilizar al usuario.

- El puesto de trabajo debe estar ordenado y limpio, despejado y presentable a la vista.
- Evite personalizar con fotografías, afiches, letreros, imágenes.
- Las carteras y demás elementos deben ser guardados fuera de la vista de la ciudadanía.
- La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel de la impresora.
- Los documentos deben ser archivados de manera permanente.
- Todos los útiles como esferos, cosedora, entre otros necesarios para la atención de la ciudadanía deben estar en buen estado y deberán ser revisados antes de iniciar la jornada laboral

#### 4. PROTOCOLO PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PERSONALIZADA.

Desde el principio a hasta el final de la atención al ciudadano en cada punto de servicio a la ciudadanía del Idartes se le debe hacer sentir bien atendido. Para lograr este propósito se recomienda el siguiente comportamiento:

La primera persona que recibe a la ciudadanía cuando se acercan a cada punto de servicio, es el personal de seguridad, a quienes se les recomienda:

- Si se requiere, abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime.
- Hacer contacto visual cuando el ciudadano se acerque.
- Saludar diciendo: "Buenos días (tardes), bienvenido al Instituto Distrital de las Artes, ¿A dónde se dirige?"
- Registrar al ciudadano en la minuta de ingreso.
- Indicarle que, si tiene algún computador, tablet o elemento similar, se requiere realizar el registro en la recepción. Recuerde registrarlo a la entrada y a la salida
- Orientar al ciudadano al punto o servicio solicitado.

**Nota:** En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano. Evite mostrar el reloj, indicando que no se le puede atender.

##### 4.1 SERVIDORES DE PUNTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

Dado que los servidores del punto de atención son quienes resolverán las inquietudes de la ciudadanía, deberán procurar por su satisfacción y de ser posible, resolver sus requerimientos en corto tiempo. Se debe tener en cuenta siempre:

	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 26/06/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 1
		Página: 13 de 19

- La actitud en el primer momento con la ciudadanía aporta una mejor imagen de servicio y brinda un valor agregado a la labor. Una actitud dispuesta y confiable.
- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque al punto de atención.
- Saludar al ciudadano de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sean ellos quienes saluden primero: "Buenos días (tardes), bienvenido al Instituto Distrital de las Artes. ¿En qué puedo servirle?"
- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Permanecer siempre en el puesto de trabajo, listo para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera del servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, se debe asegurar que algún compañero o compañera esté atento del ciudadano durante la ausencia.

En caso de que sea necesario retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud se debe:

- Explicar por qué debe hacerlo y dar un tiempo estimado que tardara la consulta.
- Al regresar decir "gracias por esperar" y continuar con la atención.
- Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de atención, indicar el punto o dependencia al que debe dirigirse.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata: explicar la razón de la demora e informar la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se entregará.
- Siempre que la ciudadanía requiere del servicio, se debe suspender lo que esté haciendo y brindarle prioridad.
- Hablar despacio, vocalizando adecuadamente, emitiendo un tono de voz agradable y natural, evitando una entonación plana que produzca aburrimiento.
- Nunca realizar acciones que puedan molestar al ciudadano, como llevarse alimentos a la boca o producir gestos de desconformidad.
- No referirse en términos muy formales o técnicos.
- Finalice el contacto adecuadamente, retroalimente al ciudadano(a) con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente y pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Agradezca al ciudadano el haber dado la oportunidad de servirle.
- Recuerde hacer el registro de la atención en el formato "Registro de atenciones Oficina de Atención a la ciudadanía" (2ES-GSC-F-01)

	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 26/06/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 1
		Página: 14 de 19

## 4.2 HORARIO DE ATENCIÓN

Cumpla estrictamente el horario de trabajo, preséntese en el punto de atención 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral, a fin de prepararse para la atención, verificar que esté limpio el puesto de trabajo y sus respectivos equipos, y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio. De la puntualidad depende que no se afecte el bienestar de los compañeros de trabajo y de la atención de la ciudadanía.

### 4.2.1 ATENCIÓN DE ADULTOS MAYORES Y MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO

Todas las personas que desarrollan su labor en los puntos de servicio al ciudadano deben tener especial consideración con este grupo poblacional, proporcionarles un tratamiento acorde con su estado y otorgarles preferencia en el turno de servicio. En este grupo también se incluyen mujeres con niños en brazos y menores de edad.

#### Recomendaciones:

- Si hay fila para la atención debe hacerlos ingresar de manera inmediata.
- Ubicarles un asiento o un espacio para la silla de ruedas en la sala de espera para que lo ocupen
- Si es del caso, avisar al coordinador o supervisor del puesto de la presencia de la persona en condiciones especiales de que trata este protocolo, para que sea atendida de inmediato.

### 4.2.2 ATENCIÓN A UN CIUDADANO CON DISCAPACIDAD

Al atender a un ciudadano con discapacidad sensorial debe tener en cuenta:

- Evite el uso de etiquetas como lisiados, minusválidos, entre otras.
- Llame al ciudadano por su nombre.
- Permitir que los ciudadanos con discapacidad hablen por si solas.
- Evitar dirigir la palabra al tutor, acompañante o intérprete del ciudadano con discapacidad.

El Instituto Distrital de las Artes pensando en beneficiar a la población sorda se vinculó a una de las iniciativas del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones MINTIC conocida como el centro de relevo en el que:

- Las personas sordas pueden comunicarse con cualquier persona oyente en todo el país.

	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 26/06/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 1
		Página: 15 de 19

- Solicitar el servicio de interpretación cuando necesiten ser atendidos en las diferentes instituciones o entidades del país.
- Acceder al conocimiento y uso de las TIC, siendo no sólo consumidores sino productores de información.
- Nuestros intérpretes refuerzan sus conocimientos en Lengua de Señas Colombiana constantemente a través de nuestros cursos de formación.

Con esta herramienta el Idartes busca atender a esta población buscando ser más incluyente y cuyo servicio se presta en todas las oficinas de servicio al ciudadano.

### 4.3 PROTOCOLO PARA LA PRESENTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO

Todos los servidores, funcionarios y/o contratistas del Instituto Distrital de las Artes, sin importar el área en que laboren, deberán atender el teléfono manera rápida, amable y con disposición de servicio.

Lo más importante es el saludo donde se le da la bienvenida a la ciudadanía. El saludo debe ser uniforme, independientemente del servidor que reciba la llamada para darle el carácter de homogéneo al servicio.

#### ¿Cómo Hacerlo?

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: "Buen día ¿En qué puedo servirle?"
- Hacer la adecuada presentación del nombre de la persona que está realizando la atención.

El servidor público después de iniciar el contacto con la ciudadanía pasa a descubrir que es lo realmente requiere, que información necesita y por qué se motivó a acudir al Idartes. Para ello es necesario:

- Escuchar atentamente
- No discutir con el ciudadano
- Interpretar sus objeciones
- Realizar preguntas que nos ayuden a establecer la necesidad de ciudadano.
- Otro de los factores importantes en la transmisión eficaz de la información pues el mensaje se debe transmitir de forma clara precisa y comprensible.

	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 26/06/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 1
		Página: 16 de 19

Si debe hacer que el ciudadano o ciudadana espere:

- Explíquelo por qué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
- Espere a que el ciudadano responda si desea esperar.
- Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".

*Nota 1:* Si la espera es de 1 a 3 minutos, se debe dar la opción al ciudadano de esperar en la línea o que el funcionario le realice una llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, es mejor pedir al ciudadano su número telefónico e informarle que se le llamará para darle la información requerida.

*Nota 2:* Cuando el ciudadano haya aceptado esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquelo cómo va su gestión.

Si se ve en la necesidad de transferir la llamada:

- Explíquelo por qué debe transferir la llamada.
  - Pregúntele al ciudadano si tiene o no inconveniente en que lo haga.
  - Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- Nota:* Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.

Despedida

Termine la llamada adecuadamente:

- Retroaliméntelo al ciudadano con lo que se le dio de solución. Si queda alguna tarea pendiente, retroaliméntelo al ciudadano con lo que se va a hacer, e indíquelo si es necesario que se comunique de nuevo y la manera en que debe hacerlo.
- Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?" (En caso de que se haya solucionado su primer requerimiento).
- Agradecer al ciudadano por haber recurrido al Idartes.
- Permita al ciudadano colgar primero.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.
- Se recomienda realizar el registro de la llamada según el formato indicado.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 26/06/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 1
		Página: 17 de 19

#### 4.4 ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CORREO INSTITUCIONAL

El correo institucional del Instituto Distrital de las Artes es [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co), la administración del correo electrónico está a cargo del Área de atención al ciudadano, allí se reciben aproximadamente el 80% de todas las peticiones que ingresan a la entidad, también se da trámite al 100% de las solicitudes que llegan allí según lo establecido en el procedimiento del Área.

#### 4.5 ATENCIÓN A TRAVÉS DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

Los buzones de sugerencias están implementados en las diferentes sedes, escenarios y Centros de Formación Artística CREA como canal de atención al ciudadano, con el objetivo que allí puedan depositar sus peticiones, solicitudes de información, quejas, sugerencias reclamos y solicitudes de copia entre otras, sin que tengan que desplazarse hasta la sede principal. Para mayor información puede consultar el instructivo para el correcto funcionamiento de los buzones de sugerencias 2ES-GSC-INS-02.

#### 4.6 ATENCIÓN CHAT IDARTES

El Instituto a través de la página [www.idartes.gov.co](http://www.idartes.gov.co) ha dispuesto de un chat el cual funciona de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm, las pautas para la atención del mismo se describen en el anexo 1. Recomendaciones para la atención del chat del Idartes.

### 5. PAUTAS PARA TRATAR UN CIUDADANO INCONFORME

**Objetivo:** Afrontar con cautela una situación en la cual la ciudadanía se sienta inconforme ante la atención, información o trámite que realice.

#### ¿Cómo hacerlo?

- Deje que el ciudadano se exprese y desahogue
- No lo interrumpa.
- Mostrar con la actitud que se le está escuchando sin decir que se calme.
- Mantener el contacto visual
- Es importante no tomar la situación como algo personal; la ciudadanía se queja de un servicio, no del servidor. En aquellos casos en los que se desee interponer la queja ante un funcionario, se exponen los mecanismos y se da trámite a través de la oficina de Control disciplinario del Instituto.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 26/06/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 1
		Página: 18 de 19

- En lugar de formar una opinión negativa de la ciudadanía, se sugiere pensar ¿qué necesita y como se le puede dar una solución?
- Presentar a la ciudadanía disculpas por lo ocurrido y hacerle comprender la situación.
- Presentar una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no se pueda cumplir.
- Si el tipo de problema es recurrente, se manifestará al jefe a través de oficio para dar una solución de fondo a las causas que lo originan.

### 5.1 ¿QUÉ HACER CUANDO SE DESEE INTERPONER ALGUNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O DENUNCIAS POR ACTOS CORRUPCIÓN?

El Idartes ha dispuesto de los siguientes canales los cuales se describen a continuación:

**ATENCIÓN TELEFÓNICA:** Medio de comunicación directo con el que cuenta la ciudadanía, a través del cual puede expresar PQRS sobre temas relacionados con la entidad. Para este efecto el IDARTES dispone de la Línea Telefónica **3795750 Ext 4500 - 4501- 4502**.

**ATENCIÓN PRESENCIAL:** Punto de atención directa y personalizada dispuesto en las oficinas de atención del IDARTES, para brindar orientación general a la ciudadanía sobre la presentación de PQRS sobre temas relacionados con la entidad.

**BUZÓN DE SUGERENCIAS:** Buzones ubicados en Sedes, Escenarios y puntos de atención del IDARTES, a través de los cuales la ciudadanía puede formular por escrito PQRS sobre temas relacionados con la entidad.

**CHAT:** Canal de recepción virtual de PQRS dispuesto por el IDARTES en la página principal de la entidad y administrado por la Subdirección Administrativa y Financiera – Área de atención a la ciudadanía.

**CORREO ELECTRÓNICO:** El IDARTES dispone del correo electrónico [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co), administrado por la Subdirección Administrativa y Financiera – Área de atención al ciudadano, por medio del cual, la ciudadanía puede manifestar de manera virtual sus PQRS. También se pueden realizar a través del correo [defensordelciudadano@idartes.gov.co](mailto:defensordelciudadano@idartes.gov.co)

**PUNTOS DE RADICACIÓN:** Corresponden a las ventanillas de radicación dispuestas por la entidad para la recepción de comunicaciones escritas presentadas por la ciudadanía.

**SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES (SDQS):** Herramienta informática de acceso público dispuesta por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., administrada por la Secretaría General, la cual permite a los ciudadanos del Distrito Capital formular de manera virtual sus PQRS, sobre temas relacionados con cualquier entidad del Distrito, para que éstas sean resueltas por cada una de ellas en lo de su competencia.

Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima de la intranet: <http://comunicarte.idartes.gov.co> se considera **COPIA NO CONTROLADA**

	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Código: 2ES-GSC-MAN-01
		Fecha: 26/06/2018
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Versión: 1
		Página: 19 de 19

**DEFENSOR DEL CIUDADANO:** Con el fin de garantizar los derechos y los deberes de los ciudadanos, mediante Resolución No. 073 de 2016 se designó como Defensor/a del/a Ciudadano/a al Subdirector Administrativo y Financiero del Instituto Distrital de las Artes, a través de esta figura estamos velando porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas oportunas a sus requerimientos, quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de los servicios al ciudadano.

## 6. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Como medida del aseguramiento de la calidad del proceso, se estableció la realización de encuestas de satisfacción a los ciudadanos, funcionarios y partes interesadas que han presentado peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias, relativas al servicio, con el fin de determinar su grado de aceptabilidad del servicio prestado, las cuales estarán dispuestas en donde existan buzones de sugerencias y deberán ser allegadas al Área de atención al ciudadano para su correspondiente tabulación y análisis.