



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

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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

GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: 2ES-GSC-PROT-01

Fecha: 08/08/2018

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Versión: 1

Página: 2 de 12

Objetivo: Brindar las pautas a tener en cuenta para la correcta atención a la ciudadanía optimizando el uso de los distintos canales dispuestos por la entidad en aras de garantizar la prestación de un buen servicio.

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

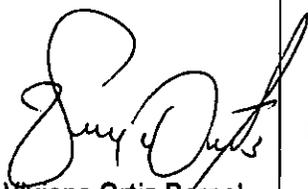
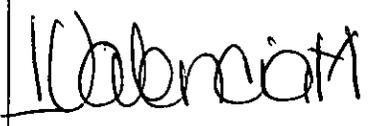
Fecha de Aprobación	Responsable del Documento	Ubicación
Agosto 2018	Subdirección Administrativa y financiera – Área de atención a la ciudadanía	http://comunicarte.idartes.gov.co

HISTÓRICO DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Emisión	Cambios realizados
1	Agosto 2018	Emisión Inicial

Oficinas Participantes

Cada una de las unidades de gestión de la entidad

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Avaló:
 Viviana Ortiz Bernal Contratista Área de atención a la ciudadanía	 Luz Angela Rodríguez Profesional especializado Oficina Asesora de Planeación	 Liliana Valencia Mejía Subdirectora Administrativa y Financiera	 Luis Fernando Mejía Jefe Oficina Asesora de Planeación

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-PROT-01
		Fecha: 09/08/2018
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 1
		Página: 3 de 12

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	4
1. Generalidades	5
1.1 Objetivo general	5
2. Canales de atención	5
3. Atributos del buen servicio	5
3.1 Actitud	6
3.2 Lenguaje	6
3.3 Atención a personas alteradas	7
4. Formulario electrónico	7
5. Buzón de sugerencias	7
6. Canal presencial	8
6.1 Recomendaciones generales	8
6.2 Desarrollo de la atención	9
7. Canal telefónico	10
8. De los derechos ciudadanos	11
9. De los deberes ciudadanos	12
10. De los deberes del Idartes	12

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<p>GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</p>	<p>Código: 2ES-GSC-PROT-01</p>
		<p>Fecha: 09/08/2018</p>
	<p>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</p>	<p>Versión: 1</p>
		<p>Página: 4 de 12</p>

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el documento de política pública CONPES 3785 de 2013 el objetivo general de este protocolo es mejorar la efectividad y la capacidad para atender oportunamente y con calidad, los requerimientos ciudadanos que resulten y cuya atención se brinde a través de los distintos canales dispuestos por la entidad para ello.

Generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se brinda el servicio ajustadas a las necesidades y realidades de los ciudadanos son algunas de las características que tiene este documento y con el que se busca mejorar la relación y la percepción que pueda tener la ciudadanía en torno a nuestros trámites y servicios.

En nuestro orden constitucional, el servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos. Con fundamento en lo anotado, el Instituto Distrital de las Artes – Idartes adopta los Protocolos de Atención y Servicio a la Ciudadanía para los distintos canales de servicio dispuestos por la entidad, con lo cual busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.

Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, al igual que incluye la Atención Preferencial al momento de atender de manera presencial a personas en condición de discapacidad.

	GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-PROT-01
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Fecha: 09/08/2018
		Versión: 1
		Página: 5 de 12

1. GENERALIDADES

1.1 OBJETIVO GENERAL

Brindar las pautas a tener en cuenta para la correcta atención a la ciudadanía optimizando el uso de los distintos canales dispuestos por la entidad en aras de garantizar un buen servicio

2. CANALES DE ATENCIÓN

Son las herramientas de comunicación establecidas por el Idartes a través de los cuales los ciudadanos pueden solicitar trámites y servicios sobre los temas que son competencia de la entidad, actualmente el Instituto dispone de los siguientes:

- a. **Escrito:** Esta determinado por Gestión documental
- b. **Presencial:** Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la entidad.
- c. **Telefónico:** Contacto verbal con los ciudadanos a través de los medios telefónicos dispuestos para ello.
- d. **Virtual:** Corresponde al chat virtual disponible a través de la página de la entidad y al correo electrónico contactenos@ldartes.gov.co

3. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto a la forma en la que espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimo los siguientes:

- Respetuoso
- Amable
- Confiable
- Empático
- Incluyente
- Oportuno
- Efectivo

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: Debe satisfacer a quien lo recibe, es necesario comprender las necesidades, respuestas como "No sé...", "Vuelva mañana..." o "Eso no me toca a mí..." son vistas como un mal servicio.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-PROT-01
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Fecha: 09/08/2018
		Versión: 1
		Página: 6 de 12

3.1 ACTITUD

En razón a que el servicio tiene relación con la postura corporal, los servidores públicos que atienden a los ciudadanos además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir con una postura erguida y con la espalda recta.

De otra parte, debe tener disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; **no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano**, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor entiende sus problemas, lo atiende con calidez y agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa.

Por el contrario, si el servidor trata al ciudadano de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la Entidad.

3.2 LENGUAJE

El Departamento Nacional de Planeación diseño la "Guía del lenguaje claro para servidores públicos de Colombia" la cual se adjunta y con la cual se espera que las respuestas a las solicitudes de trámite y la respuesta a las observaciones e inquietudes ciudadanas estén acordes, a continuación, se mencionan algunas recomendaciones a tener en cuenta:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: "con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?" siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como "Mi amor", "Corazón", etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con "Señor" o "Señora".
- Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

Para mayor información, consulte el documento anexo: Guía del Lenguaje Claro para servidores públicos de Colombia. Departamento Nacional de Planeación.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<p>GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</p>	<p>Código: 2ES-GSC-PROT-01</p>
		<p>Fecha: 09/08/2018</p>
	<p>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</p>	<p>Versión: 1</p>
		<p>Página: 7 de 12</p>

3.3 ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos.
- No mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como "lo comprendo", "qué pena", "claro que sí", que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

4. FORMULARIO ELECTRÓNICO

El Instituto ha diseñado el formulario de contacto que se encuentra a disposición en el portal de la página web de la entidad y se encuentra disponible a través del siguiente link:

<http://www.idartes.gov.co/es/formulario/contactenos>

En el referido formulario se puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de actos de corrupción, sobre los temas de competencia del Instituto, sin que sea necesario establecer un protocolo.

5. BUZÓN DE SUGERENCIAS

Se sugiere seguir atentamente los siguientes pasos para el adecuado manejo de los buzones de sugerencias ubicados en las diferentes sedes de la entidad:

- Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos.
- Abrir una vez por semana el buzón de sugerencias.

	GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-PROT-01
		Fecha: 09/08/2018
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 1
		Página: 8 de 12

- Extraer los formatos diligenciados y enviarlos escaneados al correo contactenos@idartes.gov.co con el fin de que sean remitidos al área correspondiente para su trámite.

6. CANAL PRESENCIAL

Permite el contacto directo de los grupos de valor caracterizados por la entidad con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un trámite o servicio solicitado y con las demás dependencias de la Entidad en el evento de requerirse.

El Área de atención al ciudadano establece que el horario de atención será en jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

6.1 RECOMENDACIONES GENERALES

Presentación personal: Este aspecto influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. La identificación del servidor debe estar visible (carné y chaqueta institucional)

Comportamiento: Acciones como comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

La expresividad en el rostro: La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.

La voz y el lenguaje: Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo al ciudadano, por tanto, es necesario manejarlo con precaución evitando cambios bruscos de tono y siempre hablar en un lenguaje claro para el ciudadano.

La postura: Es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas. La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa.

El puesto de trabajo: El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-PROT-01
		Fecha: 09/08/2018
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 1
		Página: 9 de 12

Al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, saludelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero. En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.

6.2 DESARROLLO DE LA ATENCIÓN

Contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: "Buenos días/tardes", "Bienvenido al Idartes", "Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?".
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Señor" o "Señora".
- No dirigirse al ciudadano en tercera persona. (no tutear)

Durante la atención.

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: "Entiendo que usted requiere...".
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Retiro del puesto de trabajo

Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: "Gracias por esperar".

Finalización del servicio

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- Preguntarle, como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora»
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

	GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-PROT-01
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Fecha: 09/08/2018
		Versión: 1
		Página: 10 de 12

7. CANAL TELEFÓNICO

Recomendaciones generales

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un listado de extensiones/ Consultar el directorio de extensiones disponible en la intranet.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

Al inicio de la llamada

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Es importante saludar primero con "Buenos días", "Buenas tardes", dar el nombre del área, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: "¿En qué le puedo servir?"

Durante la llamada

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente decirle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

Si debe transferir o poner en espera la llamada

- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente.
- Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego si transferir la llamada.
- En ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien si va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión

	GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-PROT-01
		Fecha: 09/08/2018
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 1
		Página: 11 de 12

donde nadie le conteste.

- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.
- Verificar con el ciudadano que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

8. DE LOS DERECHOS CIUDADANOS

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

- a. Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- b. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- c. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- d. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- e. Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- f. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- g. Formular alegaciones y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para

	GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-PROT-01
		Fecha: 09/08/2018
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Versión: 1
		Página: 12 de 12

decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación

9. DE LOS DEBERES CIUDADANOS

- a. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- b. Obrar conforme con al principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- c. Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- d. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

10. DE LOS DEBERES DEL IDARTES

- a. Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- b. Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- c. Atender a todas las personas que ingresen dentro del horario de atención.
- d. Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- e. Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- f. Dar respuesta clara, precisa, completa y confiable al ciudadano en los términos establecidos por la ley.