




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

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>DE BOGOTÁ D.C.<br>CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE<br>Instituto Distrital de las Artes | <b>GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>              | Código: 2ES-GSC-PROT-01 |
|   | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b> | Fecha: 22/07/2019       |
|   |   | Versión: 2              |
|   |   | Página: 2 de 19         |

**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.



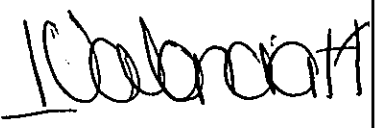

| Fecha de Aprobación | Responsable del Documento  | Ubicación   |
|---------------------|--|---|
| Agosto 2018         | Subdirección Administrativa y financiera –<br>Área de atención a la ciudadanía | <a href="http://comunicarte.idartes.gov.co">http://comunicarte.idartes.gov.co</a> |

#### HISTÓRICO DE CAMBIOS

| Versión | Fecha de Emisión | Cambios realizados   |
|---------|------------------|--|
| 1       | Agosto 2018      | Emisión Inicial  |
| 2       | Julio 2019       | Se adiciona al protocolo la atención de población con y en situación de discapacidad |


#### Oficinas Participantes

Cada una de las unidades de gestión de la entidad

| Elaboró:   | Revisó:  | Aprobó:  | Avaló:   |
|--|--|--|--|
| <br><b>Viviana Ortiz Bernal</b><br>Profesional Especializado<br>Área de atención a la<br>ciudadanía | <br><b>Camila Crespo Murillo</b><br>Contratista<br>Oficina Asesora de<br>Planeación | <br><b>Liliana Valencia Mejía</b><br>Subdirectora Administrativa y<br>Financiera | <br><b>Luis Fernando Mejía</b><br>Jefe Oficina Asesora de<br>Planeación |

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**

2ES-GSC-PROT-01  
22/07/2019  
V2


|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>              | Código: 2ES-GSC-PROT-01 |
|   | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b> | Fecha: 22/07/2019       |
|   |   | Versión: 2              |
|   |   | Página: 3 de 19         |

## INDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>INDICE.....</b>   | <b>3</b>  |
| <i>INTRODUCCIÓN.....</i>   | <i>4</i>  |
| <i>GENERALIDADES.....</i>  | <i>5</i>  |
| <i>OBJETIVO GENERAL.....</i>   | <i>5</i>  |
| <i>CANALES DE ATENCIÓN.....</i>  | <i>5</i>  |
| <i>ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.....</i>                                | <i>5</i>  |
| <i>1.1 ACTITUD.....</i>  | <i>6</i>  |
| <i>1.2 LENGUAJE.....</i>   | <i>6</i>  |
| <i>1.3 ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS.....</i>                          | <i>7</i>  |
| <i>FORMULARIO ELECTRÓNICO.....</i>                                     | <i>7</i>  |
| <i>BUZÓN DE SUGERENCIAS.....</i>                                       | <i>7</i>  |
| <i>CANAL PRESENCIAL.....</i>   | <i>8</i>  |
| <i>RECOMENDACIONES GENERALES.....</i>                                  | <i>8</i>  |
| <i>DESARROLLO DE LA ATENCIÓN.....</i>                                  | <i>9</i>  |
| <i>1.4 CANAL TELEFÓNICO.....</i>                                       | <i>10</i> |
| <i>DE LOS DERECHOS CIUDADANOS.....</i>                                 | <i>11</i> |
| <i>DE LOS DEBERES CIUDADANOS.....</i>                                  | <i>12</i> |
| <i>DE LOS DEBERES DEL IDARTES.....</i>                                 | <i>13</i> |
| <i>ATENCIÓN PARA POBLACIÓN CON Y EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD.....</i> | <i>13</i> |
| <i>Discapacidad auditiva:.....</i>                                     | <i>14</i> |
| <i>Discapacidad Visual.....</i>  | <i>15</i> |
| <i>Discapacidad Sensorial.....</i>                                     | <i>16</i> |
| <i>Discapacidad Física.....</i>  | <i>17</i> |
| <i>Discapacidad Cognitiva.....</i>                                     | <i>18</i> |
| <i>Personas de talla baja.....</i>                                     | <i>19</i> |

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**

2ES-GSC-PROT-01  
22/07/2019  
V2

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>              | Código: 2ES-GSC-PROT-01 |
|   |   | Fecha: 22/07/2019       |
|   | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b> | Versión: 2              |
|   |   | Página: 4 de 19         |


## 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 al Ciudadano 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.

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>              | Código: 2ES-GSC-PROT-01 |
|   |   | Fecha: 22/07/2019       |
|   | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b> | Versión: 2              |
|   |   | Página: 5 de 19         |

## GENERALIDADES

### OBJETIVO GENERAL

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

### 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 [contáctenos@ldartes.gov.co](mailto:contáctenos@ldartes.gov.co)

### 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.

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

2ES-GSC-PROT-01  
22/07/2019  
V2

|  |  |                         |
|--|--|-------------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE<br/>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: 22/07/2019       |
|  |  | Versión: 2              |
|  |  | Página: 6 de 19         |

## 1.1 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.

## 1.2 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.

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>              | Código: 2ES-GSC-PROT-01 |
|   |   | Fecha: 22/07/2019       |
|   | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b> | Versión: 2              |
|   |   | Página: 7 de 19         |

### 1.3 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.

### 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.

### BUZÓN DE SUGERENCIAS

Se sugiere seguir atentamente los siguientes pasos para el adecuado manejo de los buzones de sugerencias

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**

2ES-GSC-PROT-01  
22/07/2019  
V2

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>              | Código: 2ES-GSC-PROT-01 |
|   | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b> | Fecha: 22/07/2019       |
|   |   | Versión: 2              |
|   |   | Página: 8 de 19         |

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

## 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.

## 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.

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**

2ES-GSC-PROT-01  
22/07/2019  
V2



|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>              | Código: 2ES-GSC-PROT-01 |
|   | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b> | Fecha: 22/07/2019       |
|   |   | Versión: 2              |
|   |   | Página: 9 de 19         |

**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.

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.

## 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".

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

2ES-GSC-PROT-01  
22/07/2019  
V2

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>              | Código: 2ES-GSC-PROT-01 |
|   |   | Fecha: 22/07/2019       |
|   | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b> | Versión: 2              |
|   |   | Página: 10 de 19        |

## 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.

## 1.4 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.

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**

2ES-GSC-PROT-01  
22/07/2019  
V2

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>              | Código: 2ES-GSC-PROT-01 |
|   |   | Fecha: 22/07/2019       |
|   | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b> | Versión: 2              |
|   |   | Página: 11 de 19        |

- 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 sí transferir la llamada.
- En ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión 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. Hay que recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.


#### **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

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**

2ES-GSC-PROT-01  
22/07/2019  
V2

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>              | Código: 2ES-GSC-PROT-01 |
|   |   | Fecha: 22/07/2019       |
|   | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b> | Versión: 2              |
|   |   | Página: 12 de 19        |

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

## 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.

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

2ES-GSC-PROT-01  
22/07/2019  
V2

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>              | Código: 2ES-GSC-PROT-01 |
|   |   | Fecha: 22/07/2019       |
|   | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b> | Versión: 2              |
|   |   | Página: 13 de 19        |

## 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.

## ATENCIÓN PARA POBLACIÓN CON Y EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término PERSONAS CON DISCAPACIDAD, como se planteó en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 Por lo anterior, tenga en cuenta las siguientes generalidades:

La primera persona que recibe al ciudadano o ciudadana con discapacidad debe permitir su ingreso de forma inmediata e informar al orientador para que reciba atención con prioridad.

- a. Identifíquese y pregunte a la persona, qué trámite va a realizar; una vez identificado el trámite requerido asigne el turno preferencial y pregúntele si necesita o desea la ayuda para desplazarse por el lugar. En tal caso, confirme que la persona sea guiada al módulo de atención.
- b. En el módulo de atención u oficina, establezca contacto y ofrezca su ayuda si es necesario.
- c. Nunca utilice términos como minusválido, inválido, lisiado o pobrecito, u otros que atenten contra

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>              | Código: 2ES-GSC-PROT-01 |
|   |   | Fecha: 22/07/2019       |
|   | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b> | Versión: 2              |
|   |   | Página: 14 de 19        |


la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad.

- d. Si la persona con discapacidad está acompañada y requiere hacerle una pregunta, no dude en preguntarle directamente, para hacerle sentir excluida de la atención.
- e. Actúe con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.
- f. Presente siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por si misma

#### **Discapacidad auditiva:**

La discapacidad auditiva es la carencia, disminución o deficiencia de oír por lo tanto, en la atención de la persona que usted identifique que tiene dificultades en la audición (leve o total) y una vez establecido el contacto con ella, tenga en cuenta:

- a. Si la persona con discapacidad auditiva no está prestando atención, puede tocar levemente su hombro.
- b. Identifique si puede establecer comunicación escrita
- c. Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona con discapacidad auditiva; puede acudir a indicaciones visuales.
- d. Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual. Es importante que la persona visualice su rostro, toda vez, que la lectura de los labios es una opción de comunicación; si desvía la vista, la persona puede pensar que la conversación terminó.
- e. Hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca.
- f. Si el ciudadano o ciudadana le pide que hable con más volumen, siga su instrucción pero no suba mucho su tono de voz, puede creer que lo están gritando.
- g. Evite gritar, porque aunque el mensaje sea positivo, en este caso el rostro es lo que el interlocutor percibe, al no captar el contenido de las palabras solo ve un rostro tenso y hostil, que intenta

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>              | Código: 2ES-GSC-PROT-01 |
|   | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b> | Fecha: 22/07/2019       |
|   |   | Versión: 2              |
|   |   | Página: 15 de 19        |

comunicarse.

- h. Debido a que la información visual cobra especial importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- i. Evite sobreponer la cultura oyente sobre la cultura sorda. Tenga en cuenta que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas, así que en el punto de atención procure contar con un servidor o servidora capacitado en este lenguaje.
- j. Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evite dirigirle la palabra solo a éste, olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad.


### Discapacidad Visual

La discapacidad visual es la carencia, deficiencia o disminución de la visión, existen dos tipos la ceguera, total y la baja visión, cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de brindar un servicio diferencial. Entre las barreras que más frecuentemente los ciudadanos y ciudadanas con ceguera encuentran, son las de orientación y movilidad, las cuales pueden eliminarse desde el uso de estrategias tales como:

- a. Al realizar contacto, preste atención a la persona a pesar de que ella no pueda verlo, las personas ciegas o de baja visión perciben la fuente de la voz e identifican si mientras le habla, usted mira en otra dirección
- b. El turno preferencial debe ser leído al momento de su entrega, es necesario de la voz para que el ciudadano o ciudadana atienda al llamado de este.
- c. Si la persona acepta ayuda para su direccionamiento o ubicación en el punto de atención, tómela con suavidad la mano y ubíquela en su hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.
- d. Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, vaya en línea recta.
- e. Si el ciudadano o ciudadana decide no aceptar su guía, es necesario que al darle las indicaciones sea muy preciso, de tal forma que le permita ubicarse geo referencialmente en el espacio, por ejemplo: Siga derecho, aproximadamente a 2 metros encontrará una columna, gire a la izquierda

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**

2ES-GSC-PROT-01  
22/07/2019  
V2

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>              | Código: 2ES-GSC-PROT-01 |
|   | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b> | Fecha: 22/07/2019       |
|   |   | Versión: 2              |
|   |   | Página: 16 de 19        |

aproximadamente 10 pasos y


- f. encontrará el módulo.
- g. Sea claro respecto a las indicaciones de ubicación que se le expresa al ciudadano o ciudadana. Evite expresiones como allá, por aquí o señalar algo con la mano, con la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos.
- h. Para indicar dónde está una silla, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
- i. Si la persona con discapacidad visual está acompañada de su perro guía, camine al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro o alimentarlo.
- j. En el computador se puede presentar información al ciudadano o ciudadana con baja visión, aumentando la resolución del texto o de las imágenes, según las necesidades.
- k. Evite subir la voz, dado que en este caso, la conversación ha de fluir normalmente

### **Discapacidad Sensorial**

La discapacidad sensorial se enmarca en la discapacidad visual, la discapacidad auditiva y otros tipos de discapacidades relacionadas con disminución de algunos de los sentidos.<sup>11</sup> Por lo tanto al momento de atender un ciudadano o ciudadana, se debe tener en cuenta:

- a. Estar más alerta frente a las necesidades de la población sordo-ciega, pues las barreras en orientación y movilidad, y comunicación se perciben mucho más.
- b. Atienda las indicaciones del acompañante, sobre cuál es el método que la persona prefiere para



|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
|  | <b>GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>              | Código: 2ES-GSC-PROT-01 |
|   | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b> | Fecha: 22/07/2019       |
|   |   | Versión: 2              |
|   |   | Página: 17 de 19        |

comunicarse.

- c. Al realizar contacto, ubíquese en su campo de visión.
- d. Es preciso informar que se está presentê, tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- e. Hable a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.
- f. Si la persona no está acompañada de un guía, se debe mencionar que se le va a asistir durante el trayecto, aproximándose a ella y tocando su brazo permitiendo que se sujete de usted.
- g. Si la persona usa audífono, dirijase a ella vocalizando correctamente.


### Discapacidad Física

La discapacidad física, se refiere a la imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de la persona afectada, puede ser de brazos y/o las piernas. Por consiguiente, tenga en cuenta:

- a. Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
- b. Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención u oficina de destino.
- c. Si va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- d. Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma.
- e. Conduzca la silla sujetándola con las dos manos y desde la parte de atrás. Ayúdele si ha de transportar objetos.
- f. Nunca se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- g. No toque ni cambie de lugar los instrumentós de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin

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**

2ES-GSC-PROT-01  
22/07/2019  
V2

|  |   |                         |
|--|---|-------------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE<br/>Instituto Distrital de las Artes</p> | <b>GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>              | Código: 2ES-GSC-PROT-01 |
|  | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b> | Fecha: 22/07/2019       |
|  |   | Versión: 2              |
|  |   | Página: 18 de 19        |

antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.

- h. Facilite que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- i. Cuando deba acompañar a la persona con auxilio de aparatos y bastones, camine despacio, debe ir al ritmo de él o ella.
- j. Cuando empuje la silla de ruedas de una persona y pare para conversar con alguien, gire la silla de frente para que la persona también pueda participar de la conversación.
- k. Al llegar al destino, ubique la silla en sitio adecuado y verifique que ponga el freno.
- l. Para bajar escaleras coloque la silla de frente e inclínela hacia atrás y bájela lentamente


### Discapacidad Cognitiva

La discapacidad cognitiva, está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo.<sup>12</sup> Al atender un ciudadano o ciudadana con dicha discapacidad, tenga en cuenta:

- a. Escuche con paciencia y suministre la información requerida, puede que la persona con discapacidad intelectual se demore más en entender los conceptos. La mejor forma de ayudar es siendo amable y utilizando un lenguaje concreto.
- b. Comprenda que los tiempos de las personas con discapacidad intelectual son distintos, sea paciente.
- c. Hable sencilla y naturalmente. Utilice un lenguaje claro, con mensajes concretos y cortos. Instrucciones cortas y ejemplos son de gran utilidad. Brinde información de forma visual. Evite lenguaje técnico y complejo.
- d. Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada.
- e. Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones

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**

2ES-GSC-PROT-01  
22/07/2019  
V2

|  |   |                         |
|--|---|-------------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE<br/>Instituto Distrital de las Artes</p> | <b>GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>              | Código: 2ES-GSC-PROT-01 |
|  |   | Fecha: 22/07/2019       |
|  | <b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b> | Versión: 2              |
|  |   | Página: 19 de 19        |

que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.

### **Personas de talla baja**

Para las personas de talla baja (se define como el trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza), se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a. Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuya el paso, ya que la longitud del paso de estas personas es inferior al suyo.
- b. Recuerde tratar al ciudadano o ciudadana según su edad cronológica, puede ser común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- c. Verifique que durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.
- d. Tenga en cuenta que las personas de baja estatura requieren equipos que estén a su altura.
- e. Nunca acaricie a una persona de baja estatura en la cabeza.
- f. La comunicación puede ser más fácil cuando las personas están al mismo nivel.
- g. Puede arrodillarse para estar al nivel de la persona o alejarse un poco para poder mantener contacto visual sin que la persona fuerce el cuello.
- h. Las personas de baja estatura tienen preferencias diferentes. Actúe con naturalidad y preste atención a las señales que le dé la persona.