

Manual

de Atención y Servicio
a la Ciudadanía.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Gestión del Servicio a la Ciudadanía

Manual de Atención y Servicio a la Ciudadanía

Elaboró: Viviana Ortiz Bernal Profesional.
Área de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Aprobó: Adriana María Cruz Rivera
Subdirectora Administrativa y Financiera.

Revisó: Camila Crespo Murillo Contratista
Oficina Asesora de Planeación.

Validó: Carlos Alonso Gaitán
Jefe Oficina Asesora de Planeación
y Tecnologías de la Información.

2022



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES





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

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	7
1. GENERALIDADES	8
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	9
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
1.3 CONTROL DEL MANUAL DEL ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	9
2. REFERENCIAS NORMATIVAS PARA EL MANUAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL IDARTES.....	10
3. GLOSARIO.....	13
4. CARACTERÍSTICAS O ATRIBUTOS DEL SERVICIO.....	17
4.1 HABILIDADES Y APTITUDES AL SERVICIO.....	18
5. COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS	20
6. TÉRMINOS DE LEY PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES	21
7. PROTOCOLOS DE SERVICIO	22
7.1 PRESENTACIÓN PERSONAL	23
7.2 PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	24
7.3 EN EL CANAL PRESENCIAL	24
7.4. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DESDE LA PUERTA PRINCIPAL.....	25
7.5 SERVIDORES DE PUNTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	25
7.6 HORARIO DE ATENCIÓN	26
8. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN SERVICIO PREFERENCIAL.....	27
8.1. PERSONAS MAYORES	28
8.2 MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO O CON NIÑOS DE BRAZOS.....	28
8.3 ATENCIÓN A UN CIUDADANO CON DISCAPACIDAD	28
8.4. PERSONAS DE TALLA BAJA	29
8.5. INFANTES Y/O ADOLESCENTES	29
9. PROTOCOLO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL.....	30
9.1 SECTORES LGBTIQ.....	31
9.2 ETNIAS	31

10. ATENCIÓN EN EL CANAL TELEFÓNICO.....	32
10.1 INTENSIDAD DE LA VOZ:.....	33
11. ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CORREO INSTITUCIONAL	35
12. ATENCIÓN A TRAVÉS DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS	35
13. ATENCIÓN CHAT IDARTES	35
14. PAUTAS PARA TRATAR UN CIUDADANO INCONFORME.....	37
15. ¿QUÉ HACER CUANDO SE DESEE INTERPONER ALGUNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O DENUNCIAS POR ACTOS CORRUPCIÓN?.....	39
16. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	40

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.

1. Generalidades



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 atiende y valore las necesidades y peticiones de los usuarios y de la ciudadanía en general.

1.3. Control del Manual de 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 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.



2. Referencias Normativas para el Manual de Atención a la Ciudadanía del Idartes.



2. 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
Constitución Política de Colombia. Art. 2	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 (...)"
Ley 190 de 1995	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.
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
Ley 962 de 2005	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.
Ley 1171 de 2007:	Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Acuerdo 3 de 1987:	Por el cual se reglamenta en el Distrito Especial de Bogotá, el ejercicio de Derecho de petición de información y copia y de consulta
Acuerdo 1 de 2011:	(Consejo Directivo del Instituto Distrital de las Artes). "Por el cual se adoptan los Estatutos del Instituto Distrital de las Artes –IDARTES".
Acuerdo 4 de 2011:	(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".

- Acuerdo 5 de 2011:** (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".
- Acuerdo 529 de 2013:** 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.
- Circular 012 de 2007:** (Secretaría General. Alcaldía Mayor de Bogotá). "Operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones".
- Circular 005 de 2008:** (Alcaldía Mayor de Bogotá). "**Guía de Servicios y Trámites y El Mapa Callejero**".
- Circular 033 DE 2008:** (Secretaría General. Alcaldía Mayor de Bogotá). "**Procedimiento para presentar Quejas, Reclamos y Sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**".
- Circular 034 de 2008:** (Secretaría General. Alcaldía Mayor de Bogotá). "**Administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**".
- Circular 035 de 2008:** (Secretaría General. Alcaldía Mayor de Bogotá) **Adopción de Estándares e Indicadores de Trámites de las Entidades del Distrito Capital.**
- Circular 18 de 2009:** (Secretaría General. Alcaldía Mayor de Bogotá) **Informe Mensual de Quejas y Reclamos**
- Circular 034 de 2009:** (Secretaría General. Alcaldía Mayor de Bogotá) **Administración de la Guía de Trámites y Servicios y Mapa Callejero.**
- Circular 012 de 2011:** (Veeduría Distrital) *Atención Ciudadana.*
- Circular 047 de 2011:** (Secretaría General. Alcaldía Mayor de Bogotá) Concepto Unificador. Derechos de Petición.
- Circular 064 de 2012:** (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.
- Circular 004 de 2012:** (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 (*Derechos de Petición y otros*)
- Decreto 2232 de 1995:** 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.

Decreto 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios, existentes en la Administración Pública.
Decreto 371 de 2010:	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".
Decreto 019 de 2012:	Por lo cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Directiva 002 de 2005:	Adopción de la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital.
Directiva 009 de 2008:	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".
Acuerdo 02 de 2017	Por el cual se modifica la estructura organizacional del Instituto Distrital de las Artes - IDARTES-
Resolución 233 de 2018	Por medio de la cual se expiden los lineamientos para el funcionamiento, operación y seguimiento de todas las instancias de coordinación del Distrito Capital.
Convención sobre los derechos de personas con discapacidad	Convención de los derechos de personas con discapacidad. Naciones Unidas 2006
Documentos conpes 01 de 2019	Política Pública Distrital de transparencia, integridad y no tolerancia con la corrupción
Documento CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de servicio al ciudadano.
Documento CONPES 3785 de 2013	Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano
Guía para entidades públicas	Servicio Nacional de atención incluyente. Programa nacional de servicio al ciudadano 2013
Sentencia C-052 de 2012	Corte constitucional
Resolución 003 de 2017	Guía de sitios web para las entidades del Distrito Capital

Acuerdo Distrital 731 de 2018 Por el cual se promueven las acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito.

Acuerdo Distrital 371 de 2009 Por medio del cual se establecen lineamientos de política pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gays, bisexuales y transgeneristas LGBT- y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones

3. Glosario



3. 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.

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



Equidad: Directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano.

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.

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

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una 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.

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

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

Transparencia: Práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.

4. Características o Atributos del Servicio



4. 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.

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.



4.1 Habilidades y Aptitudes al Servicio

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



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.

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.

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.

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.

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.

5. Competencias de los Servidores Públicos.



5. Competencias de los Servidores Públicos.

Los servidores públicos del Distrito Capital deben contar con capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, aptitudes, actitudes y competencias cognitivas y actitudinales que le permitan brindar un servicio de calidad a la ciudadanía en las que se destacan:

1. Aprendizaje continuo.
2. Orientación a resultados.
3. Orientación al usuario y al ciudadano.
4. Compromiso con la organización
5. Trabajo en equipo.
6. Adaptación al cambio.
7. Resolución de conflictos.
8. Creatividad e innovación.
9. Iniciativa.
10. Comunicación efectiva.
11. Disciplina.
12. Responsabilidad.
13. Colaboración.



6. 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:

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.



7. **P**rotocolos de Servicio



7. Protocolos de Servicio

7.1 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.

7.2 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 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.



7.3 En el Canal Presencial

En los puntos presenciales la atención al ciudadano se realiza teniendo en cuenta el ciclo del servicio, el cual está constituido por diferentes puntos de contacto, conocidos como momentos de verdad entre los ciudadanos y los servidores públicos quienes desempeñan un rol con funciones y responsabilidades específicas.



Para el Idartes es primordial que los ciudadanos desde el primer punto de contacto del servicio sean atendidos por servidores públicos que tengan siempre actitud de servicio, disposición a escuchar y atender sus necesidades y peticiones, y a ofrecerles un trato digno en el punto de atención.

Se recomienda a los servidores públicos tener en cuenta las pautas de comportamiento definidas en el protocolo de servicio, relacionadas con presentación personal, de expresión verbal y corporal (no verbal) y mantenimiento del lugar de trabajo de la siguiente manera:

7.4. Atención a la Ciudadanía desde la Puerta Principal.

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:

- 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.

7.5 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:

- 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.
- Hablar despacio, vocalizando adecuadamente, emitiendo un tono de voz agradable y natural, evitando una entonación plana que produzca aburrimiento.
- Siempre que la ciudadanía requiere del servicio, se debe suspender lo que esté haciendo y brindarle prioridad.
- 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).

7.6 Horario de Atención.

Cumpla estrictamente el horario de trabajo, preséntese en el punto de atención 10 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.

- ¡Sonría!
- Mire a los ojos
- Proyecte un rostro amable, pues esto da confianza a los ciudadanos. El lenguaje no verbal es fundamental en el servicio.
- Concéntrese en la conversación con el ciudadano y hágale saber que tiene toda su atención.
- Nunca se distraiga, no conteste o chatee en el celular, ni use audífonos.
- Sea prudente de acuerdo con lo manifestado por el ciudadano.
- Confirme con el ciudadano si la información recibida es clara e informarle sobre actividades pendientes.
- Despídase con una sonrisa cálida agradeciendo su visita.



8. **P**rotocolos de Atención en Servicio Preferencial.



8. Protocolos de Atención en Servicio Preferencial

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



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.

8.1. Personas Mayores

- Escúchelos atentamente para identificar la mejor manera de atenderlos.
- Guíelos a las áreas de atención designadas para su atención.
- Diríjase a ellos con un lenguaje respetuoso, evite el uso de diminutivos de “abuelitos”

8.2 Mujeres en Estado de Embarazo o con Niños de Brazos.

- Brinde una atención rápida y oportuna.
- Priorice su atención.

8.3 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.
- Priorice su servicio y bríndeles la asistencia que demanda su estado de salud.



- 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.

- 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.

8.4. Personas de Talla Baja

- Adapte el módulo de atención quitando obstáculos de forma que quede a la altura adecuada para facilitar la comunicación y el contacto visual.

- Camine más lento cuando acompañe a una persona de talla baja.

- Nunca le acaricie la cabeza.

8.5. Infantes y/o Adolescentes

- Deben recibir atención pertinente y de calidad

- No deben ser rechazados o descalificados por su expresión, raza, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra condición.

9. Protocolo de Atención con Enfoque Diferencial.



9. Protocolo de Atención con Enfoque Diferencial

- El enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, orientación sexual y discapacidad. La ley 1448 de 2011 creó como respuesta a las vivencias de múltiples sectores de la población inmersos en la problemática social del conflicto armado, cuyo impacto ha sido a nivel nacional y en diferentes escalas.



9.1 Sectores LGBTIQ

El sector LGBTIQ (Lesbianas, gays, bisexuales, trans, intersexuales, y queers) agrupa a las personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexualidad o que experimentan identidades de género diferentes, para su atención tenga en cuenta:

- Pregunte el nombre de la persona que solicita la atención y use ese nombre y no el de su cédula durante el servicio.
- En la atención presencial y telefónica no guiarse por el timbre de voz.
- Las muestras de afecto por parte de la ciudadanía con personas de igual o diferente género u orientación sexual en espacio públicos o entidades, son consideradas libre desarrollo de la personalidad y no tienen impedimento legal, por lo cual, los servidores no deben manifestar ningún gesto o expresión de rechazo si estas se hacen en el punto de atención.



9.2 Etnias

- El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades diferenciales de atención y de protección que se deben tener en cuenta en los servicios brindados a los pueblos indígenas, raizal, rom, palenqueros y afrodescendientes, para su atención tenga en cuenta:
- Identifique si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete. Una alternativa de comunicación es pedirle que explique con señas y dar respuesta de la misma forma.
- Solicite al ciudadano hacer el requerimiento por escrito en su lengua.



10. Atención en el Canal Telefónico.



10. Atención en el Canal 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.



10.1 Intensidad de la Voz:

Maneje una entonación adecuada al interactuar con la ciudadanía, pues una voz demasiado puede denotar agresividad y un tono muy bajo puede hacer que el receptor no escuche. Pronuncie de manera clara, evite emitir sonidos como carraspear o chasquear, son incómodos; para evitar esto se sugiere usar la tecla mute del teléfono. La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.

Recuerde que el vocabulario debe ser claro, sencillo y entendible para quien está recibiendo el mensaje. Use frases al momento de contestar como “por favor” “si señor” o “si señora”

Preste total atención a la persona durante la llamada para no incurrir en el error de solicitar nuevamente los datos. Es recomendable tratar a la persona por su nombre, por lo menos una vez durante la llamada.

No se deben colgar las llamadas que ingresan a la entidad o dejar de contestar, pues estas acciones generan una imagen negativa del servicio que presta la entidad.

Al finalizar la llamada, despídase de la persona de manera cordial, pregunte si puede ayudarle en algo más.

- Retroalimente al ciudadano con la solución dada. Si queda alguna tarea pendiente, retroalimente 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.

¿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.

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.

11. Atención a Través del Correo Institucional, Buzón de Sugerencias, Chat.



11. Atención a Través del Correo Institucional.

El correo institucional del Instituto Distrital de las Artes es 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.



12. 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.

13. Atención Chat Idartes.

El Instituto a través de la página www.idartes.gov.co ha dispuesto de un chat el cual funciona de lunes a viernes de 7:00am a 4:30pm, las pautas para la atención del mismo se describen en el anexo 1. Recomendaciones para la atención del chat del Idartes.



14. Pautas para Tratar un Ciudadano Inconforme.



14. 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 tramite 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.
- 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.

15. ¿Qué Hacer Cuando se Desea Interponer Alguna Petición, Queja, Reclamo o Denuncias por Actos de Corrupción?



15. ¿Qué hacer Cuando se Desea Interponer Alguna Petición, Queja, Reclamo o Denuncias por Actos de 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 – 4503 y 4504.

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, 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

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.

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.

16. 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES

