



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

GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO

GRC-MAN-01

V.6

19/08/2026

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	3
4. RESPONSABLES	4
5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
6. CONDICIONES ESPECIALES DE OPERACIÓN	6
6.1. CONDICIONES TÉCNICAS Y OPERATIVAS MÍNIMAS:	6
6.2. COMPETENCIAS DE LAS Y LOS SERVIDORES ENCARGADOS DE LA GESTIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES:	6
6.3. PROTOCOLOS ESPECÍFICOS POR CANAL:	7
6.4. SOSTENIBILIDAD DE LA OPERACIÓN:	7
6.5. RECOMENDACIONES:	7
7. BASE NORMATIVA	7
8. GENERALIDADES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	9
8.1. CANALES Y HORARIOS DE ATENCIÓN	10
8.2. ATRIBUTOS DEL SERVICIO SEGÚN LA POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	10
8.3. ACTITUD	11
8.4. LENGUAJE CLARO	12
8.5. MANEJO DE PERSONAS ALTERADAS EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	12
8.6. FORMULARIO ELECTRÓNICO	13
8.7. BUZÓN DE SUGERENCIAS	13
8.8. RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL ACOMPAÑAMIENTO A LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	14
8.9. CICLO DE SERVICIO RECOMENDACIONES	15
8.10. PROTOCOLO ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL	16
8.11. PROTOCOLO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO	19
8.12. PROTOCOLO CANAL VIRTUAL CHAT IDARTES	22
8.13. VERIFICACIÓN DEL ENVÍO DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO	24
8.14. PROTOCOLO ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CORREO INSTITUCIONAL	25
9. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA	26
10. DEBERES DE LA CIUDADANÍA	27
10.1. DEBERES DEL INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES	27
11. ATENCIÓN PARA POBLACIÓN CON Y EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD	28

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1 Responsables implementación del protocolo	4
Ilustración 2 Atributos del servicio a la ciudadanía	11
Ilustración 3 Flujo de atención a través de buzón	14
Ilustración 4 Flujo paso a paso Digiturno	18
Ilustración 5 Flujo paso a paso atención canal presencial	19
Ilustración 6 Flujo paso a paso atención canal telefónico	21
Ilustración 7 Flujo paso a paso atención canal chat	23
Ilustración 8 paso a paso para la verificación del envío de información a través del correo electrónico	24
Ilustración 9 Flujo paso a paso para gestión de peticiones a través del correo electrónico	25
Ilustración 10 paso a paso para la gestión de peticiones a través del Sistema para la Gestión Documental ORFEO	26

1. INTRODUCCIÓN

Este manual se fundamenta en el Decreto 371 de 2010, específicamente en el artículo 3, que establece que la atención a la ciudadanía debe caracterizarse por la prestación de servicios ajustados a las necesidades y realidades de cada persona, en condiciones de tiempo, modo y lugar. Este enfoque busca fortalecer la relación con la ciudadanía y su percepción sobre nuestros trámites y servicios.

En este contexto, es relevante comprender que el servicio a la ciudadanía es un fin esencial del Estado, así se establece también mediante la Constitución Política de Colombia; con base en este principio, el Instituto Distrital de las Artes – Idartes adopta los Protocolos de Atención y Servicio a la Ciudadanía para los distintos canales de atención dispuestos por la Entidad.

Lo anterior con el propósito de ampliar y mejorar la capacidad de respuesta de cara a la ciudadanía en términos de oportunidad, respeto, trato digno y respuesta de fondo. Así mismo, incluir la atención presencial a personas en condición de discapacidad según los atributos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Finalmente, es pertinente adoptar los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, el cual busca mejorar y fortalecer la interacción entre las entidades públicas del distrito y la ciudadanía, y promover un servicio accesible, y transparente, así como la participación ciudadana y la rendición de cuentas según el Decreto 640 de 2025. En este caso específico desde el escenario de Trámites y Servicios, por tanto, este protocolo se convierte en una herramienta para brindar servicios eficientes y que estén alineados con las necesidades de la comunidad, centrados en las personas de acuerdo con nuestra misionalidad.

2. OBJETIVO

Brindar las pautas a tener en cuenta para la correcta atención a la ciudadanía en el Instituto Distrital de las Artes - Idartes, optimizando el uso de los distintos canales dispuestos por la Entidad, en aras de garantizar un acompañamiento integral a sus grupos de valor.

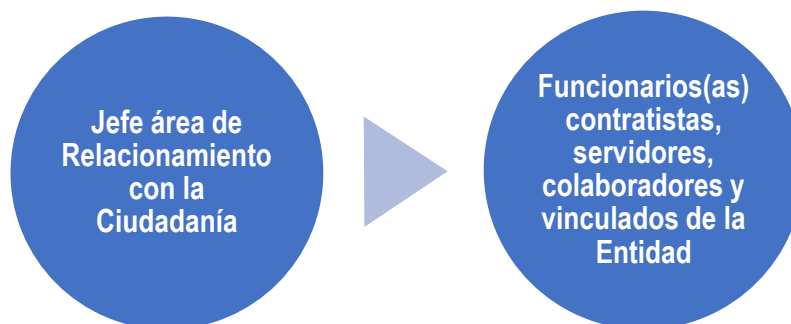
3. ALCANCE

El siguiente protocolo está dirigido a todos los funcionarios(as), servidores(as) contratistas, colaboradores(as) y vinculados(as) del Instituto Distrital de las Artes – Idartes, especialmente a aquellos que se encuentren en espacios de relacionamiento con los grupos de valor, interés y la ciudadanía en general en todo el ciclo de servicio.

Este documento reúne las generalidades para la prestación de servicios bajo los lineamientos del enfoque diferencial, de derechos, de lenguaje claro, los atributos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y la misionalidad de la Entidad, con el fin de prestar un servicio centrado en las necesidades de la gente.

4. RESPONSABLES

Ilustración 1 Responsables implementación del protocolo



Fuente: Elaboración propia - Subdirección Administrativa y Financiera-Relacionamiento con la ciudadanía

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- *Bogotá te escucha*: es el sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidas por la Administración Distrital.
- *Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC*: tiene como propósito orientar a las entidades del Distrito en la prestación de un servicio centrado en las personas. Define lineamientos, principios, atributos y competencias que deben ser aplicados para garantizar un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, en armonía con los principios de transparencia y prevención y lucha contra la corrupción. De esta manera, la Política busca garantizar a la ciudadanía el derecho a acceder a la oferta de servicios de la administración distrital, generar bienestar y mejorar su calidad de vida.
- *Principios y atributos del servicio según la PPDSC*: La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía establece una serie de principios que orientan la forma en que las entidades públicas deben relacionarse con la ciudadanía. Estos principios son la transparencia, prevención, participación ciudadana, enfoque de derechos, enfoque diferencial y lucha contra la corrupción, con el objetivo de garantizar que la relación entre las entidades públicas y la ciudadanía se base en el respeto, la equidad y el compromiso con lo público. Además, la PPDSC define que los atributos del servicio deben caracterizarse por una atención digna, efectiva, de calidad, oportuna, cálida y confiable. Estos atributos permiten ofrecer un servicio centrado en las personas, que responda a sus necesidades y mejore su experiencia con la administración distrital.
- *Queja*: 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.

- *Derecho de petición de interés particular:* solicitud que una persona presenta ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que solo le interesa a él o a su entorno.
- *Derecho de petición de interés general:* solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades, con el fin de que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.
- *Sugerencia:* manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- *Consulta:* solicitud de orientación dirigida a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.
- *Derecho de petición de acceso a la información:* facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, así como la solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión lo custodia de una entidad.
- *Felicitaciones:* Manifestación de la ciudadanía en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.
- *Denuncia por posibles actos de corrupción:* manifestación que puede realizar cualquier ciudadano(a) para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.
- *Sugerencia:* Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- *Reclamos:* Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- *Solicitud de copias:* Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad, como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción, excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo, se podrán expedir, a costas del solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad.

6. CONDICIONES ESPECIALES DE OPERACIÓN

Con el propósito de cumplir con lo estipulado en este manual, a continuación, se especifican las condiciones especiales de operación, para el Instituto Distrital de las Artes:

6.1. Condiciones técnicas y operativas mínimas:

- Disponibilidad y accesibilidad todos los canales de atención (presencial, telefónico, escrito, chat, correo electrónico y buzones físicos) deben operar conforme a los horarios establecidos y estar disponibles para la ciudadanía sin restricciones de acceso, priorizando la inclusión de poblaciones con discapacidad y enfoque diferencial.
- Los canales deben contar con equipos y tecnología en condiciones óptimas, acceso a internet estable (en el caso de canales virtuales), software actualizado, y recursos humanos capacitados en el uso de las herramientas disponibles.
- El canal de correo institucional contactenos@idartes.gov.co debe estar permanentemente monitoreado, garantizando trazabilidad de las respuestas.

Atención bajo principios y atributos del servicio público

- Toda atención debe cumplir con los principios de transparencia, oportunidad, calidad, calidez, efectividad y dignidad, conforme a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

6.2. Competencias de las y los servidores encargados de la gestión de canales de atención en el Instituto Distrital de las Artes:

El talento humano asignado a los canales debe estar debidamente capacitado en:

- Lenguaje claro y comunicación asertiva.
- Normatividad en atención a la ciudadanía (Ley 1755 de 2015, Decreto 542 de 2023, entre otros).
- Uso del sistema “Bogotá te escucha” y protocolos de servicio.
- Enfoque diferencial y manejo de personas.
- Estándares de atención unificados
- Aplicación del ciclo del servicio en todos los canales: contacto inicial, atención, seguimiento y cierre, con frases institucionales y lenguaje formal.
- Por lineamientos de la Secretaría General frente a la atención a la ciudadanía es indispensable que las y los servidores del área de Relacionamento con la Ciudadanía, porten la chaqueta institucional y carnet.

6.3. Protocolos específicos por canal:

- Cada canal deberá seguir los protocolos establecidos en el manual, incluyendo flujos de atención paso a paso para garantizar coherencia y estandarización del servicio.
- Se deben implementar mecanismos de verificación de cumplimiento del protocolo (monitoreo de llamadas, revisión de tiempos de respuesta, análisis de satisfacción).
- Las áreas responsables deben consolidar reportes mensuales sobre el desempeño de los canales y aplicar acciones correctivas cuando sea necesario.

6.4. Sostenibilidad de la operación:

- La Entidad deberá garantizar los recursos físicos, tecnológicos y humanos requeridos para la operación continua de los canales.
- Se deben prever jornadas de mantenimiento, actualización tecnológica y renovación de equipos.
- Todos los canales deben estar claramente identificados, difundidos en medios institucionales y visibles para la ciudadanía en puntos de contacto físicos y virtuales.
- Adaptabilidad y mejora continua

6.5. Recomendaciones:

Las condiciones de operación deben evaluarse anualmente y ajustarse con base en:

- Cambios normativos.
- Retroalimentación ciudadana.
- Indicadores de desempeño.
- Incorporación de nuevas tecnologías.

7. BASE NORMATIVA

- *Decreto 1421 de 1993.* Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá.
- *Circular 26 de 2003* Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Se define el reglamento para hacer reconocimiento a servidores públicos de atención a la ciudadanía que con el cumplimiento de sus funciones y compromisos fortalecen la atención y prestación del servicio, en puntos de contacto de las entidades del Distrito Capital. Señala el procedimiento de evaluación, metodología, períodos y fechas de evaluación y reconocimiento.

- *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.
- *Circular 35 de 2008* Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Comunica a las entidades y organismos distritales que para lograr una adecuada implementación de los estándares e indicadores de los trámites iniciados por la ciudadanía, y se apliquen las herramientas que permitan identificar y eliminar actividades que no generan valor agregado y que por consiguiente demoran la entrega de una respuesta oportuna a los ciudadanos.
- *Ley 1474 de 2011.* Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- *Circular 17 de 2011* Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Garantizar el respeto, la rectitud, la cordialidad, el trato amable, la atención oportuna a las solicitudes de las autoridades y peticiones de la ciudadanía, reiterando así la observancia del Manual de Servicio a la Ciudadanía.
- *Directiva 22 de 2011* Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Obligación de reportar la información relacionada con la atención a la población a diferentes instancias del orden nacional y distrital, para la elaboración de los reportes, es necesario contar con la información de la población atendida, obtenida bajo estándares definidos para la captura y registro de los datos.
- *Decreto Ley 019 de 2012.* Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- *Acuerdo 529 de 2013* Concejo de Bogotá D.C. Adopta medidas para la atención digna, cálida y decorosa a la ciudadanía en Bogotá, Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos.
- *Circular 66 de 2014* Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Para la Administración Distrital, es importante que la ciudadanía identifique fácilmente el personal que presta atención en los puntos de Relacionamiento con la Ciudadanía, motivo por el cual, orienta el uso de la chaqueta institucional como prenda única de imagen de presentación personal de los servidores y servidoras de puntos de servicio a la ciudadanía.
- *Directiva 1 de 2014* Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Todas las entidades Distritales deben publicar y actualizar la información de sus Trámites y Servicios, así como la información georreferenciada, en la Guía de Trámites y Servicios y en el Mapa Callejero.
- *Ley 1712 de 2014.* Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

- *Ley 1755 de 2015.* Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Art. 13, Decreto Distrital 847 de 2019, el cual reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital, el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.
- *Circular 022 de 2016* Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Emite instrucciones sobre la sostenibilidad y financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se solicita que todas las entidades que hacen parte de la Red CADE prevean la contratación del personal suficiente e idóneo en concordancia con lo previsto en el numeral 3 del artículo 8 y el artículo 13 del Decreto.
- *Circular 053 de 2016* Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Se informa sobre la publicación y divulgación de información obligatoria requerida respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado, con relación a la atención de peticiones ciudadanas. Para tal efecto, presenta los canales de servicios de atención y particularmente el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- *Decreto 612 de 2018.* Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
- *Decreto 2106 de 2019.* Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
- *Ley 2052 de 2020.* Por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Distrital 640 de 2025 “Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública” adopta y compila la normativa sectorial vigente, e incorpora en su Título 9 el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
- Que mediante Directiva 010 de 2025 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., se establecen lineamientos para la implementación y adopción del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital – Versión 3, como referente obligatorio para el diseño, implementación y evaluación de los procesos de servicio a la ciudadanía en las entidades y organismos distritales.

8. GENERALIDADES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL INSTITUTO DISTRICTAL DE LAS ARTES

8.1. Canales y horarios de atención

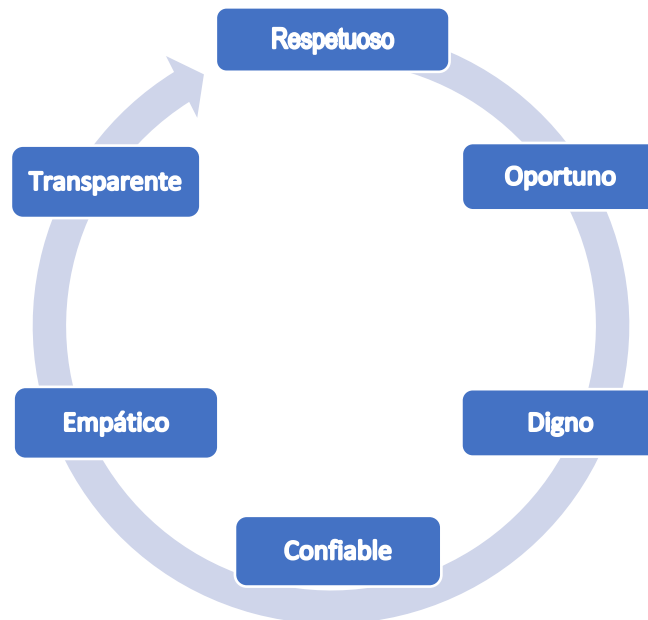
El Instituto Distrital de las Artes - Idartes ofrece a la ciudadanía diversas herramientas de comunicación, denominadas canales de atención, para acceder a servicios e información sobre temas de competencia de la entidad. Actualmente, la entidad dispone de los siguientes canales:

- **Escrito:** La recepción de documentos se realiza a través de la Ventanilla Única ubicada en la oficina de Gestión Documental, en la carrera 8 # 5- 46 1er piso. Este servicio se presta de lunes a viernes en el horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
- **Presencial:** Se ofrece atención personalizada a la ciudadanía y los servidores públicos de la Entidad, en los siguientes puntos:
- **Sede Central:** Carrera 8 # 15 – 46 1er piso en el horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Bogotá.
- **Cinemateca de Bogotá:** Carrera 3 # 19 – 10 1er piso en el horario de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. Bogotá.
- **Telefónico:** Se brinda atención verbal a la ciudadanía a través de las líneas telefónicas dispuestas para ello, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua.
- **Canales virtuales:** El Instituto Distrital de las Artes - Idartes ofrece a la ciudadanía canales de atención no presenciales para gestionar trámites, solicitudes y acceso a información, garantizando eficiencia y cumplimiento de los plazos legales. Estos canales están disponibles de manera permanente, con respuestas dentro del horario establecido:
- **Chat:** Corresponde al chat virtual disponible a través del sitio web de la Entidad en www.idartes.gov.co ubicado en la parte inferior derecha, servicio que se presta de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua.
- **Correo electrónico:** contactenos@idartes.gov.co canal oficial para recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reportes relacionados con la gestión de la Entidad. A través de este canal, la ciudadanía podrá radicar solicitudes formales sobre temas de competencia del Idartes, las cuales serán procesadas y respondidas dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente, sin requerir trámites adicionales.

8.2. Atributos del servicio según la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, un servicio de calidad debe cumplir con los atributos relacionados con la expectativa de la ciudadanía sobre la atención recibida por parte de los servidores, este acompañamiento se debe caracterizar por ser:

Ilustración 2 Atributos del servicio a la ciudadanía



Fuente: Elaboración propia - Subdirección Administrativa y Financiera-Relacionamiento con la ciudadanía

El buen servicio no se limita a responder la solicitud de la ciudadanía. Implica comprender sus necesidades y ofrecer una solución satisfactoria. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana...” o “Eso no me toca a mí...” son inaceptables.

8.3. Actitud

Dado que la atención a la ciudadanía implica comunicación tanto verbal como no verbal, es fundamental que los servidores(as) públicos mantengan una postura corporal adecuada. Esto significa adoptar una posición erguida, con la espalda recta y alineada, proyectando seguridad y disposición para atender.

De otra parte, es esencial demostrar una actitud de escucha activa, comprendiendo las necesidades y expectativas de la ciudadanía. No se trata solo de atender a la ciudadanía, sino de ponerse en su lugar, entendiendo su perspectiva y ofreciendo un trato personalizado que responda a sus requerimientos específicos.

La ciudadanía tendrá una buena impresión cuando el servidor o la servidora pública comprenda sus necesidades, brinde atención con calidez y agilidad, y oriente de manera respetuosa, clara y precisa.

Por el contrario, una atención desinteresada, demoras injustificadas sin explicación o la falta de conocimiento para gestionar la solicitud, generarán una percepción negativa del servicio, de la Entidad.

8.4. Lenguaje claro

El Departamento Nacional de Planeación elaboró la “Guía del lenguaje claro para servidores(as) públicos de Colombia”, con el fin de garantizar una comunicación efectiva y respetuosa. Esta guía busca que las respuestas a solicitudes y observaciones ciudadanas sean claras y precisas. El uso del lenguaje claro es fundamental para garantizar la transparencia, la accesibilidad y la confianza en las instituciones públicas.

A continuación, se mencionan algunas recomendaciones a tener en cuenta:

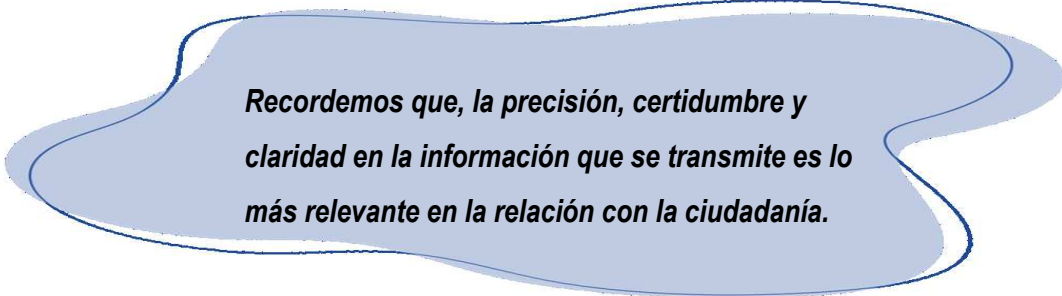
- Comunicación respetuosa: utilizar un lenguaje cortés y amable en todo momento. Frases como “¿En qué puedo ayudarle?”, son siempre bien recibidas.
- Claridad y precisión: la información transmitida debe ser clara, precisa y fácil de entender. Evitar tecnicismos: no utilizar jerga, tecnicismos ni abreviaturas. En caso de usar siglas, explicar su significado.
- Trato personalizado: dirigirse al ciudadano por el nombre que utiliza, independientemente de lo que figure en documentos oficiales.
- Formalidad: evitar el tuteo y términos informales como “Mi amor”, “Corazón”, etc. Utilizar “Señor” o “Señora” al dirigirse al ciudadano.
- Respuestas completas: evitar respuestas cortantes como “Sí” o “No”, que pueden interpretarse como falta de interés.”

Estas recomendaciones sobre trato respetuoso, claridad y precisión son esenciales para una comunicación efectiva con la ciudadanía.

8.5. Manejo de personas alteradas en la atención a la ciudadanía

Cuando se presentan situaciones con ciudadanos(as) inconformes, ofuscados, frustración o enojo, ya sea por desinformación o por que la respuesta no cumple las expectativas o por otros motivos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable: mirar al interlocutor a los ojos y mostrar empatía.
- Evitar la agresividad: no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.



Recordemos que, la precisión, certidumbre y claridad en la información que se transmite es lo más relevante en la relación con la ciudadanía.

- Escuchar activamente: dejar que el ciudadano(a) se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo(a) ni entablar una discusión con él o ella.
- Validar sus emociones: evidenciar comprensión, 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.
- Informar a un superior: si el mismo problema se repite, notificar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- No perder el control: si la o el servidor conserva la calma, es probable que el ciudadano(a) también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases empáticas: como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano(a).
- Explicar con claridad: brindar información precisa, en lenguaje sencillo, evitando tecnicismo
- Ofrecer soluciones: dar alternativas viables y comprometerse con las que se puedan cumplir.
- Asignar si es necesario: si el caso requiere la intervención de otra área o persona, indicarlo amablemente.

8.6. Formulario electrónico

El Instituto Distrital de las Artes - Idartes 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 enlace: <http://www.idartes.gov.co/es/formulario/contactenos>

Este formulario permite a la ciudadanía presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de actos de corrupción, sobre los temas de competencia del Instituto.

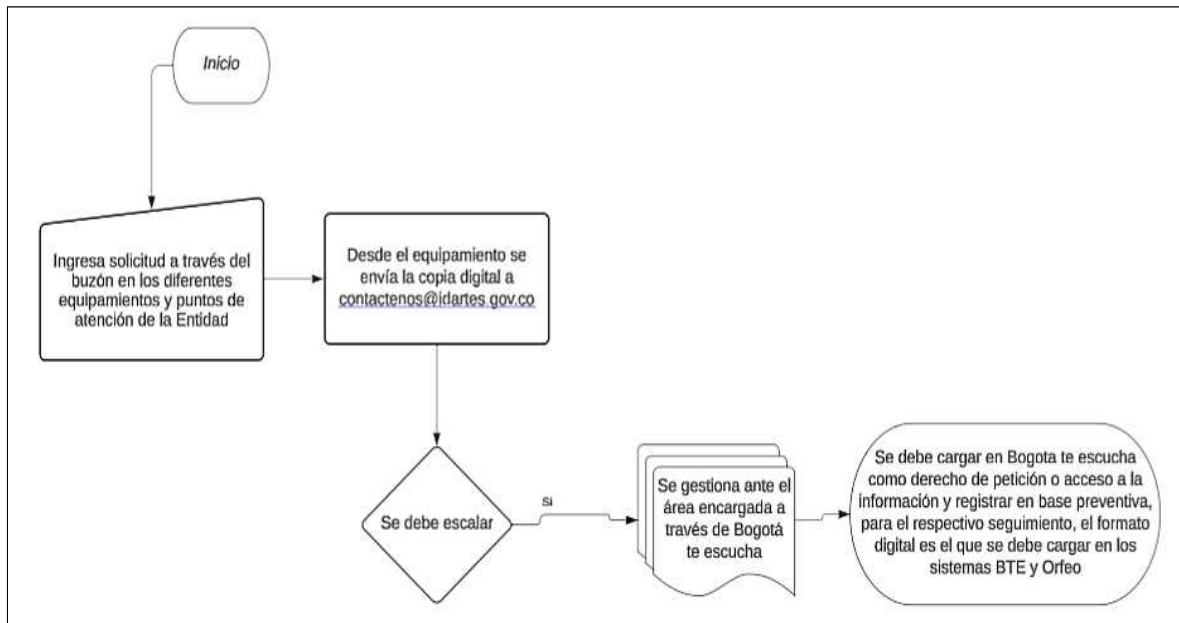
8.7. Buzón de sugerencias

El Instituto Distrital de las Artes - Idartes prioriza la participación ciudadana, para esto pone a disposición buzones de sugerencias, en todos nuestros escenarios. A través de estos, la ciudadanía pueda expresar opiniones, sugerencias, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes de información y derechos de petición.

Para asegurar un manejo adecuado de los buzones de sugerencias ubicados en las diferentes sedes de la Entidad, se sugiere a todas las personas servidoras y funcionarias seguir atentamente los siguientes pasos:

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

Ilustración 3 Flujo de atención a través de buzón



Fuente: Elaboración propia-Subdirección Administrativa y Financiera-Relacionamiento con la ciudadanía

8.8. Recomendaciones generales para el acompañamiento a la ciudadanía a través de los canales de atención

- **Presentación personal:** la apariencia del servidor(a) público influye en la percepción que tendrá la ciudadanía de la Entidad. Por esto, debe llevar siempre visible su identificación institucional (carné y chaqueta institucional) para transmitir profesionalismo y confianza.
- **Comportamiento:** acciones como comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente a la ciudadanía; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indisponen al ciudadano(a), le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **Expresión y lenguaje corporal:** la expresión facial es relevante, 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 el mensaje que se transmite a la ciudadanía, por

lo que deben manejarse con cuidado, evitando cambios bruscos de tono y utilizando siempre un lenguaje claro y accesible para la ciudadanía.

- **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 a la ciudadanía 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 de la ciudadanía; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

8.9. Ciclo de servicio recomendaciones

El ciclo de servicio establece un paso a paso con recomendaciones generales, para el inicio, el desarrollo y el cierre del servicio; a continuación, se especifican las pautas a seguir, independientemente del canal de recepción:

Contacto inicial

Saludar con una sonrisa, establecer contacto visual y manifestar disposición para servir, puede decir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido(a) al Idartes”, “Mi nombre es: nombre y apellido, ¿en qué le puedo ayudar?”.

Preguntarle al ciudadano(a) su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “señor” o “señora”, según corresponda.

Dirigirse directamente al ciudadano(a), sin hablar en tercera persona ni tutearla.

Durante la atención

Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano(a) que está atendiendo y escucharle con atención y empatía.

Verificar que ha entendido la necesidad del ciudadano(a) con frases como: “Entiendo lo que usted requiere...” o “Si le he entendido bien, lo que usted solicita es...”.

Responder a las preguntas del ciudadano(a) y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Retiro del puesto de trabajo

Si la o el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano(a) para:

Informarle al ciudadano(a) el motivo de su retiro y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.

Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.

Al regresar, agradecer su paciencia y decirle: “gracias por esperar”.

Finalización del servicio

Retroalimentar al ciudadano(a) sobre los pasos a seguir si queda alguna tarea pendiente. Explicar claramente el proceso y el tiempo estimado de respuesta.

Como regla general, al finalizar la atención, preguntar: ¿algo más en que le pueda ayudar?

Despedirse con una sonrisa, llamando al ciudadano(a) 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 a alguna solicitud, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Observación: En caso de que la solicitud deba ser escalada es pertinente utilizar el formato GRC-F-7 y asignar a la unidad correspondiente a través de Bogotá te escucha, y confirmarle a la persona el número de radicado a través de correo electrónico, aplica para el canal telefónico y presencial.

8.10. Protocolo atención canal presencial

Este canal 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 servicio solicitado y con las demás dependencias de la Entidad en el evento de requerirse.

En los puntos presenciales, la atención y acompañamiento a la ciudadanía se realiza teniendo en cuenta el ciclo del servicio, el cual está constituido por diferentes puntos de contacto, conocidos como momentos de verdad, entre las y los ciudadanos y los servidores(as) públicos quienes desempeñan un rol con funciones o actividades, y responsabilidades u obligaciones específicas.

Desde el principio hasta el final de la atención y en cada punto de servicio a la ciudadanía del Idartes, se le debe brindar un acompañamiento de calidad a la ciudadanía; para lograr este propósito se recomienda, que el equipo de *Relacionamiento con la Ciudadanía sensibilice y capacite al personal de seguridad* teniendo en cuenta que son el primer contacto con la ciudadanía a la luz de los atributos de la PPDSC, 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?" Para el Instituto Distrital de las Artes - Idartes es primordial que la ciudadanía, desde el primer punto de contacto del servicio, sea atendida por servidores(as) públicos que tengan siempre actitud de servicio, disposición para escuchar, capacidad para atender necesidades y peticiones, y que ofrezcan un trato digno y soluciones en el punto de atención.

- La actitud en el primer momento con la ciudadanía aporta una mejor imagen de servicio y brinda un valor agregado a la actividad que se desarrolla, mantener una actitud dispuesta y confiable.
- Hacer contacto visual con la ciudadanía desde el momento en que se acerque al punto de atención.
- Saludar al ciudadano(a) 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? Inmediatamente, iniciar con el ciclo de servicio.
- El Área de Relacionamento con la Ciudadanía establece que el horario de atención será en jornada continua de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. en sede Central, y en la Cinemateca de Bogotá el horario de atención a la ciudadanía es de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

Después de este contacto inicial con seguridad la ciudadanía deberá dirigirse al Digiturno para hacer el registro de la atención, en aquellos casos en los que la persona requiera apoyo para el uso de la plataforma o manifieste dificultades en el manejo del sistema, es recomendable brindar acompañamiento durante el proceso, procurando el correcto registro del turno.

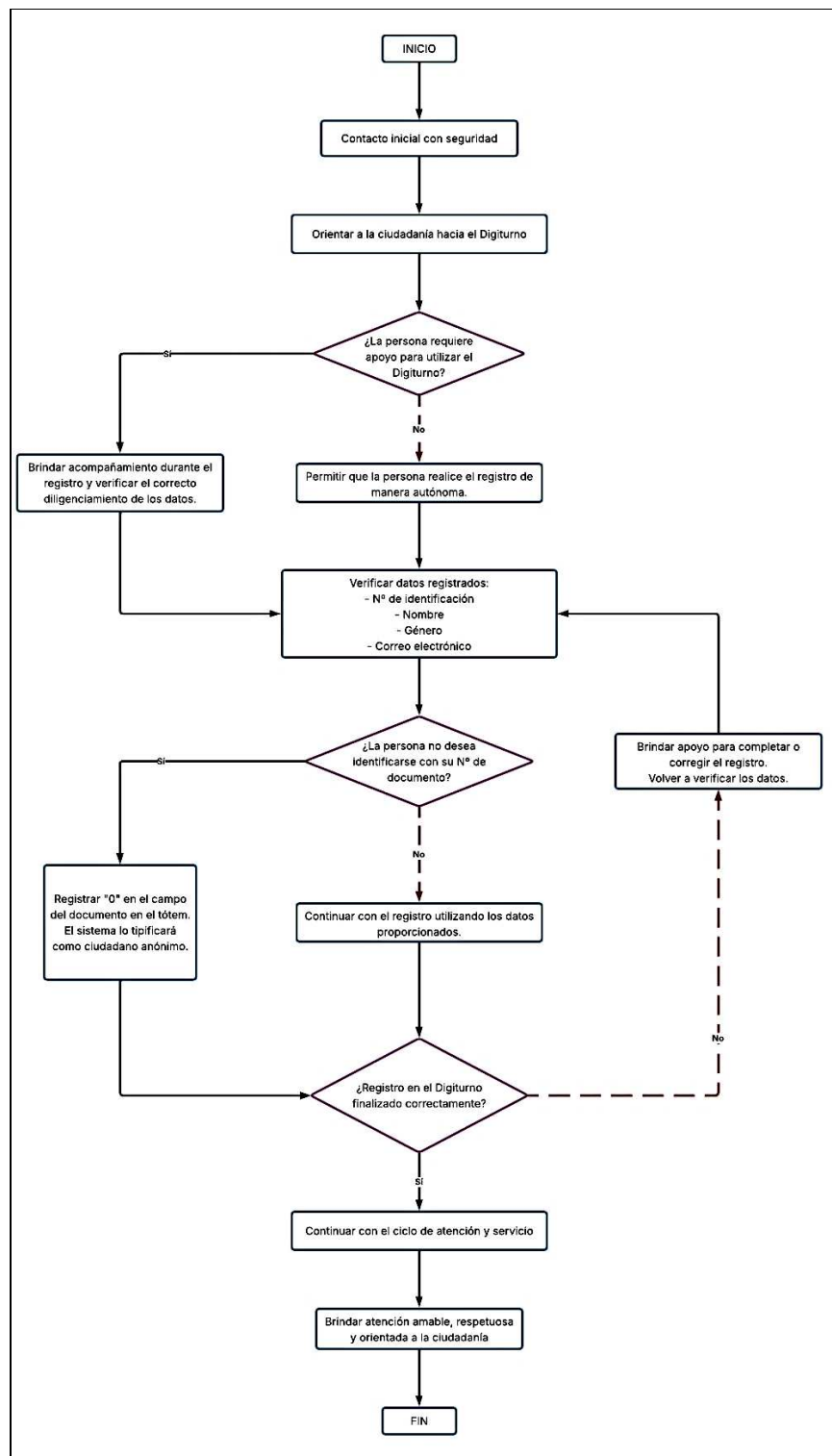
Para ello, puede verificarse el ingreso adecuado de los datos solicitados, especialmente el número de identificación, nombre, género de la persona y correo electrónico que accede al canal presencial.

Si la persona manifiesta no querer identificarse con su número de documento, se podrá registrar el número "0" en el campo correspondiente al documento de identificación en el tótem, permitiendo así que el sistema lo tipifique como ciudadano anónimo.

Una vez finalizado el registro en el tótem, se recomienda dar continuidad al ciclo de atención y servicio, manteniendo en todo momento una actitud amable, respetuosa y orientada a la ciudadanía. Asimismo, en caso de ausencias temporales del puesto de trabajo, resulta conveniente procurar que otra persona del equipo pueda apoyar la atención durante ese periodo, favoreciendo así la continuidad del servicio.

Flujo paso a paso registro en digiturno

Ilustración 4 Flujo paso a paso Digiturno



Fuente: Elaboración propia-Subdirección Administrativa y Financiera-Relacionamiento con la ciudadanía

Flujo paso a paso atención canal presencial:

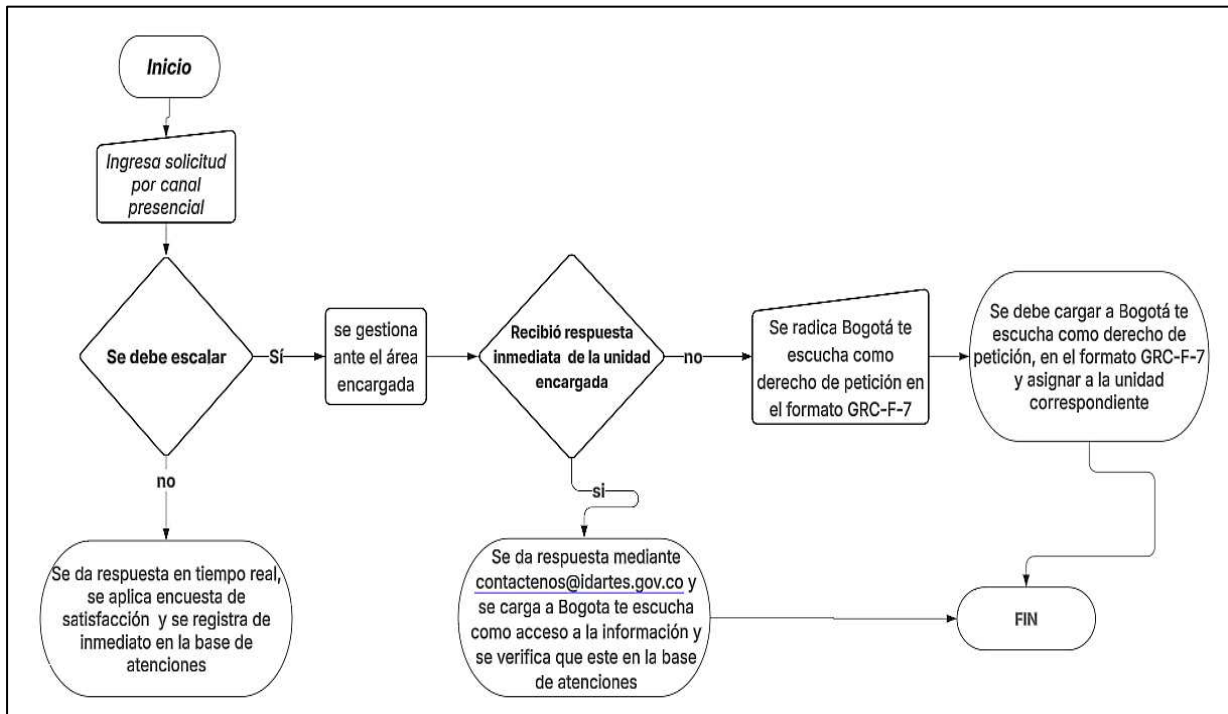


Ilustración 5 Flujo paso a paso atención canal presencial

Fuente: Elaboración propia-Subdirección Administrativa y Financiera-Relacionamiento con la ciudadanía

8.11. Protocolo atención canal telefónico

Atender la llamada de manera amable eficiente y profesional

- Mantener una actitud amable, un tono cálido y respetuoso, ya que la actitud se refleja en la voz. Adoptar una postura relajada y natural contribuye a transmitir un tono de voz sereno y claro, lo cual permite proyectar seguridad y empatía hacia la ciudadanía.
- Sí 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 la ciudadanía.
- Conocer todas las funciones del teléfono (transferencia, espera, etc.).
- 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.

Ciclo de atención de la llamada telefónica:

Inicio de la llamada

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Es importante primero saludar amablemente con “Buenos días”, “Buenas tardes”, indicar el nombre de la entidad y el área desde la que se está contestando, dar el nombre y apellido del servidor(a) público y enseguida ofrecer ayuda utilizando frases como: “¿en qué le puedo servir?”. Preferible usar la plantilla institucional.
- Pedir al ciudadano(a) su nombre e iniciar de inmediato el registro de la caracterización del ciudadano y preguntar el motivo de la llamada.

Durante la llamada

- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano(a), sin interrumpirle, así la solicitud no sea de competencia del servidor(a).
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano(a) se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no pueda ser resuelta desde el área de Relacionamento con la Ciudadanía y se considere competencia de una unidad misional, amablemente indicarle a la ciudadanía que se pasará la llamada al área encargada y darle el número de teléfono y extensión en donde puede recibir la información, en caso de que se pierda contacto.

Transferencia o espera

- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, explicarle al ciudadano(a) y luego pedirle que espere unos minutos en línea mientras se le comunica con el área encargada 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), proporcionando un breve resumen del asunto.
- Una vez que se haya confirmado que alguien atenderá, proceder a transferir la llamada. En ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender a la ciudadanía. 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(a), tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico e informarle que se escalará la información a la dependencia encargada para ser contactado a través del teléfono o correo informado.

Finalización de la llamada

- Verificar con el ciudadano(a) que la información haya sido clara y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda ayudar.
- Retroalimentar al ciudadano(a) con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Invitar al ciudadano(a) a responder la encuesta de satisfacción del servicio prestado.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor(a) público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta.

Flujo paso a paso atención telefónica:

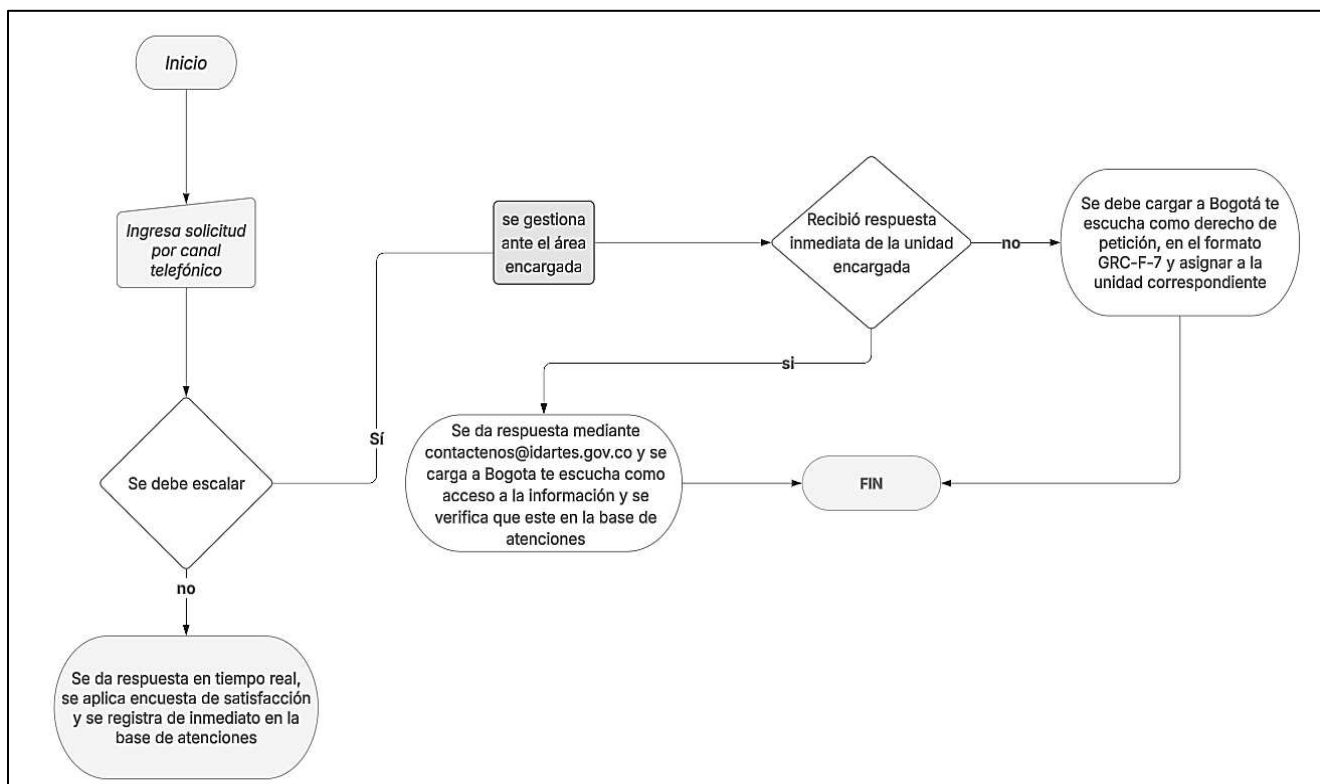


Ilustración 6 Flujo paso a paso atención canal telefónico

Fuente: Elaboración propia-Subdirección Administrativa y Financiera-Relacionamiento con la ciudadanía

Recordemos que...

Sensibilizarnos como servidores(as), nos permite de manera empática cuestionarnos qué puede sentir la ciudadanía al no recibir respuesta de sus inquietudes, seguramente se pierda la confianza en la administración, además de debilitar nuestra imagen institucional, por tanto, es responsabilidad de todos asegurar la notificación efectiva a la ciudadanía

8.12. Protocolo canal virtual chat Idartes

El Instituto Distrital de las Artes, a través de la página www.idartes.gov.co, ha dispuesto de un chat el cual funciona de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Este servicio representa la comodidad, la personalización y velocidad en el manejo de las telecomunicaciones que caracteriza los tiempos de hoy. Este canal es propicio para brindar una atención donde cada segunda cuenta, donde la empatía es clave, y donde es importante el uso del lenguaje claro, respetuoso y correctamente escrito.

Por lo anterior, se debe procurar un servicio oportuno y efectivo, así como la versatilidad con el manejo de la información, en lo posible, se debe ser breve, preciso, sin olvidar la formalidad que en estos contextos es necesaria.

En caso de presentarse algún contratiempo que impida la atención inmediata, lo mejor es informarle a la ciudadanía que su petición tardará más tiempo de lo indicado, y ofrecerle otras alternativas, como el correo electrónico, la llamada telefónica u otro medio que disponga la Entidad, en caso de que desee ampliar la información del trámite a seguir, de lo contrario, se deberá enviar correo electrónico notificando el radicado por Orfeo y Bogotá te escucha.

Recomendaciones de acuerdo con las características de este canal de atención:

- Recordar que este canal demanda immediatez, manejo dinámico de la información, precisión, formalidad, calidad y calidez.
- Importante dirigirse con respeto y cortesía, en lo posible encabezar las frases con señor o señora... Evitar tutear a la ciudadanía, tener en cuenta el rango de edad, que se indica al inicio del chat.
- Comunicarse con el ciudadano(a) usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez.
- Dividir las respuestas largas en bloque.
- Siempre hacer el cierre del chat, no sin antes preguntar ¿puedo ayudarlo (a) en algo más?

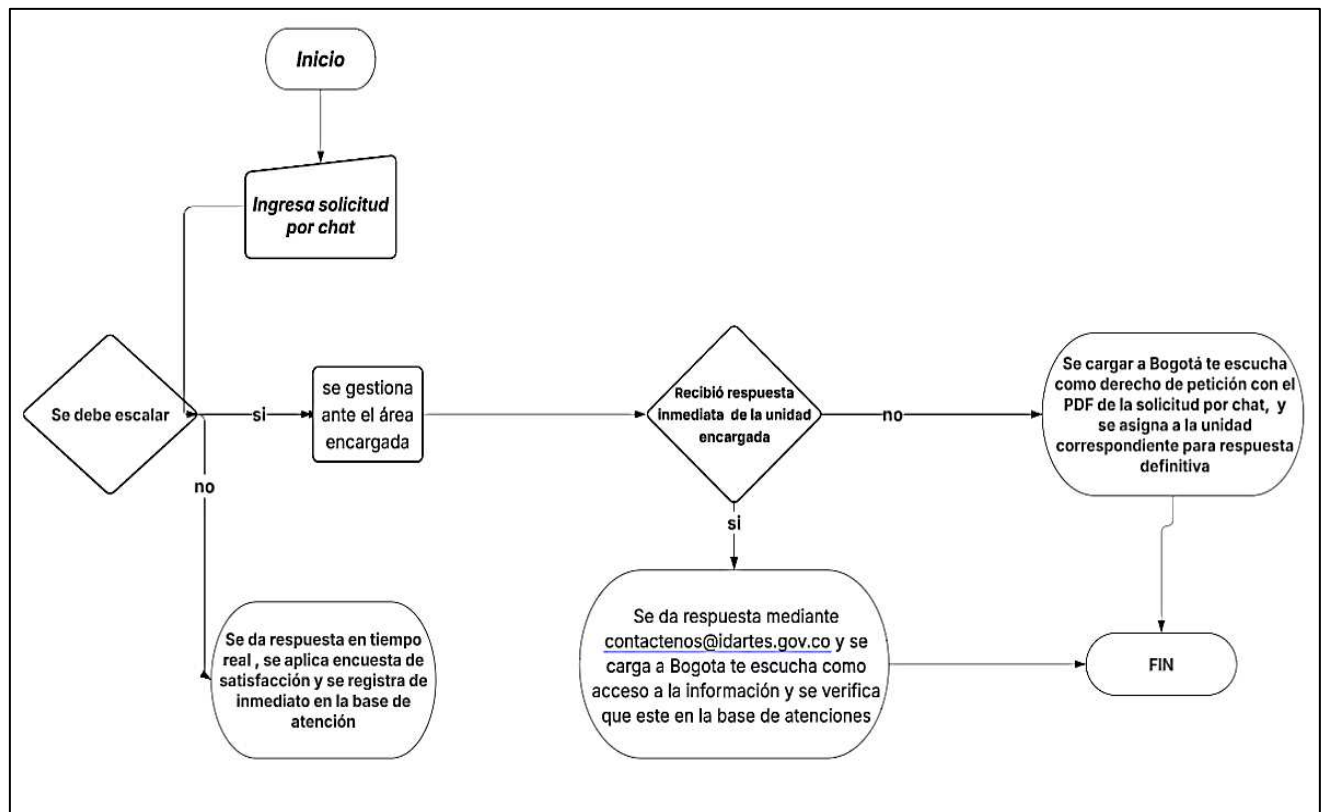
- Utilizar las plantillas automatizadas y traducidas a lenguaje claro, con las respuesta a preguntas frecuentes, para facilitar los tiempos de respuesta.

Situaciones que se deben evitar:

- Hacer esperar innecesariamente a la ciudadanía, sin ofrecer una explicación por la demora, en lo posible ser muy ágil en el manejo de la información.
- Utilizar un lenguaje informal o que no cumpla con los estándares de la comunicación escrita, es decir, es importante manejar adecuadamente las reglas ortográficas, de no estar seguro cómo se escribir, lo ideal es consultarlo antes de enviar la notificación.
- Comunicarse sin el uso correcto de los signos de puntuación o usar jergas, tecnicismos y abreviaturas, una comunicación con estas características pierde seriedad.
- Omisión de información clave o estar mal informado o dar información imprecisa o ambigua.

Flujo paso a paso atención canal chat

Ilustración 7 Flujo paso a paso atención canal chat



8.13. Verificación del envío de información a través del correo electrónico

Ilustración 8 paso a paso para la verificación del envío de información a través del correo electrónico

1. La solicitud debe clasificarse como: <i>solicitud de información general</i> *
2. Revisar que lo solicitado se encuentre dentro del listado de preguntas frecuentes, para ser enviada por correo electrónico.
3. Enviar desde el correo electrónico institucional, en el cual, se encuentran las plantillas de respuesta automatizadas y traducidas en lenguaje claro por el área de Relacionamento con la Ciudadanía.
4. Corroborar con la persona en ese mismo momento, ya que, el envío debe ser inmediato, teniendo en cuenta las herramientas que tiene el área para este propósito; en caso contrario, asegurarse de que el correo no haya rebotado.

Fuente: Elaboración propia-Subdirección Administrativa y Financiera-Relacionamento con la ciudadanía

La verificación de la información enviada a través del correo electrónico es un proceso obligatorio puesto que, así se garantiza la recepción de la información institucional por parte de la ciudadanía. Por lo anterior, es indispensable verificar que el correo electrónico no rebote y constatar en tiempo real con la ciudadanía el acuso de esa información; para lograr este objetivo se recomienda tener en cuenta los siguientes pasos:

La solicitud de acceso a la información “inmediata” en Idartes son las atenciones relacionadas con las inquietudes ciudadanas sobre la oferta cultural y artística, las cuales, deben resolverse en tiempo real para garantizar el acceso oportuno a la información de su interés, como: agenda, costos de boletería, información general de cursos, talleres, acceso a la información de la oferta de la Cinemateca de Bogotá, los Escenarios de la Subdirección de Equipamientos y otros servicios.

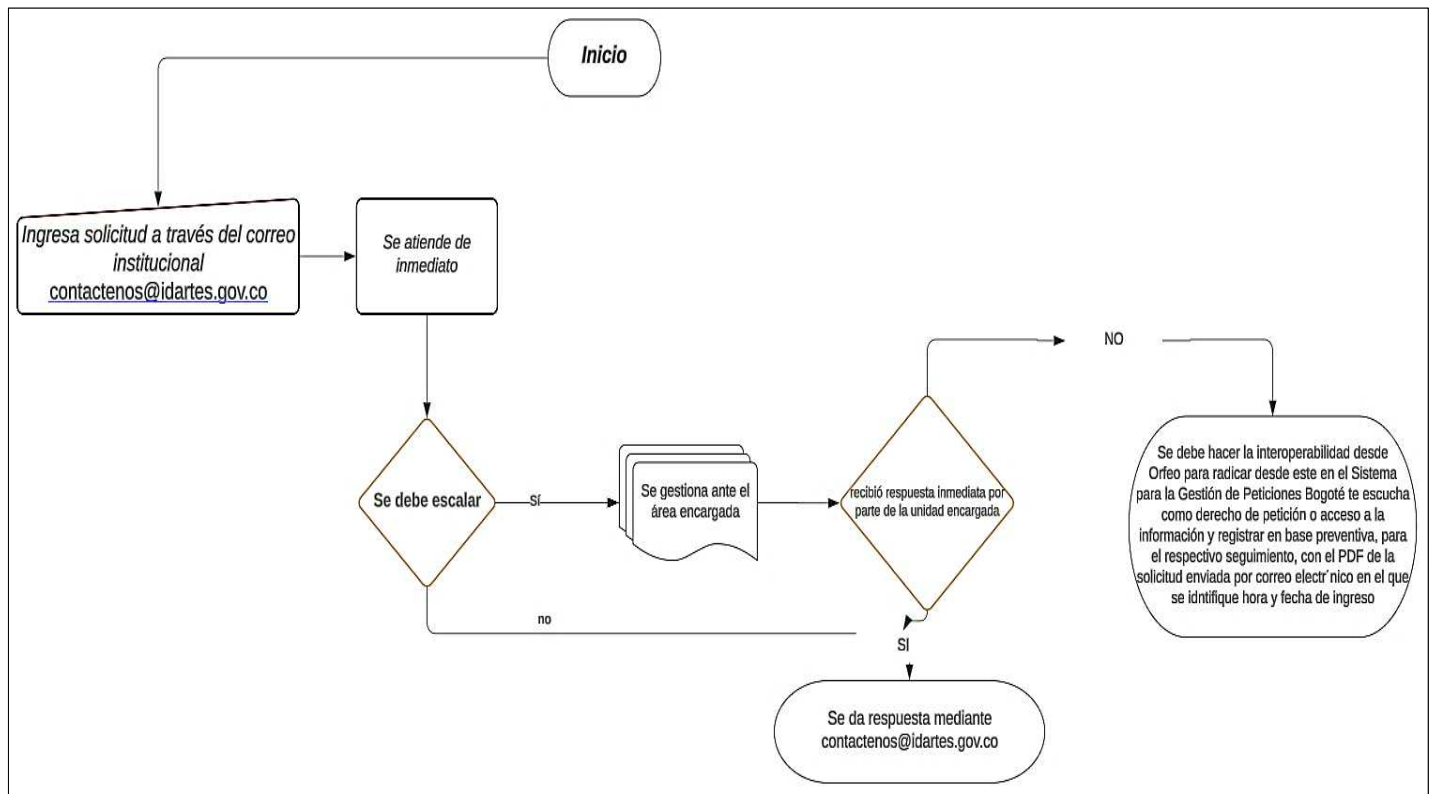
Importante: En caso de tratarse de derechos de petición, consultas, denuncia de posibles actos de corrupción, se debe gestionar de acuerdo con el procedimiento para la gestión de PQRSD de la Entidad, a través de los sistemas dispuestos por la Entidad y la Red Distrital.

8.14. Protocolo atención a través del correo institucional

El correo institucional del Instituto Distrital de las Artes – Idartes es: **contactenos@idartes.gov.co** la administración del correo electrónico está a cargo del Área de Relacionamento con la Ciudadanía de la Subdirección Administrativa y Financiera. A través de este canal 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 y los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la *Secretaría General* y la Veeduría Distrital.

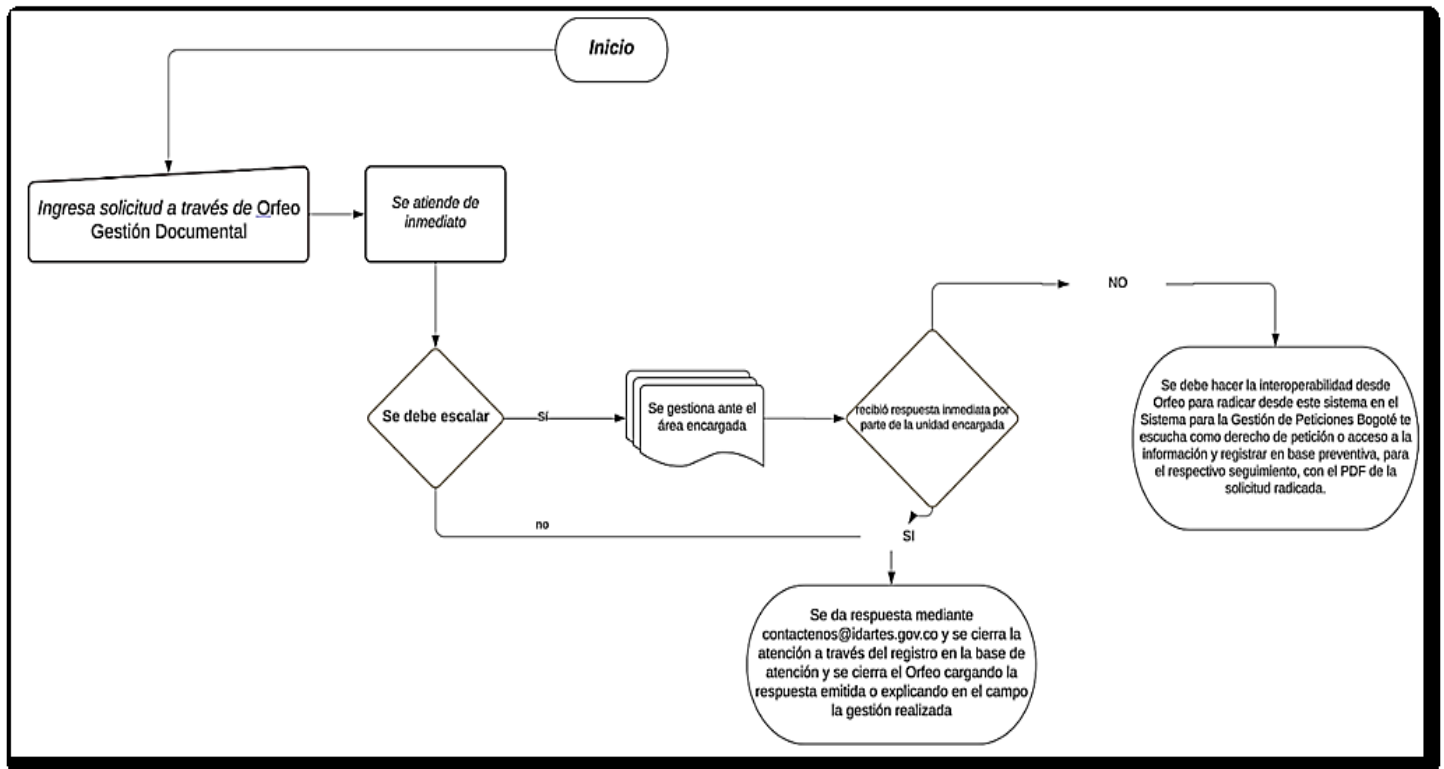
Flujo paso a paso atención canal correo electrónico institucional

Ilustración 9 Flujo paso a paso para gestión de peticiones a través del correo electrónico



Fuente: Elaboración propia-Subdirección Administrativa y Financiera-Relacionamiento con la ciudadanía

Ilustración 10 paso a paso para la gestión de peticiones a través del Sistema para la Gestión Documental ORFEO



Fuente: Elaboración propia-Subdirección Administrativa y Financiera-Relacionamiento con la Ciudadanía

9. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

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:

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal, escrito, electrónico 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, incluso fuera del horario de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.

- Recibir atención especial y preferente con enfoque diferencial para toda la población vulnerable, incluyendo personas con discapacidad niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas o personas mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores(as) públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 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.

10. DEBERES DE LA CIUDADANÍA

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

10.1. DEBERES DEL INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar la atención en los horarios estipulados para el acompañamiento a la ciudadanía.
- Atender a todas las personas que ingresen dentro del horario de atención.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Dar respuesta clara, precisa, completa y confiable a la ciudadanía en los términos establecidos por la ley.

- Garantizar la transparencia en los procesos y proteger los datos personales de la ciudadanía.

11. 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, es importante remitirse al Manual de Servicio a la Ciudadanía GRC-MAN-01, documento en el cual, se especifican los criterios desde el enfoque diferencial para la atención y acompañamiento a la ciudadanía de acuerdo con su condición, raza, grupo poblacional.

Con el propósito de garantizar una atención a la ciudadanía alineada con los principios de calidad, oportunidad, accesibilidad y calidez establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se presentan las siguientes recomendaciones transversales para la implementación y sostenibilidad del presente protocolo:

- Actualización continua del contenido: se sugiere revisar periódicamente los lineamientos establecidos en este documento para incorporar ajustes normativos, tecnológicos o de gestión que impacten la prestación del servicio a la ciudadanía.
- Capacitación permanente: es indispensable fortalecer de manera continua las competencias de los servidores(as) públicos y contratistas vinculados al área de Relacionamiento con la Ciudadanía y que están a cargo de los canales de atención, en el uso del lenguaje claro, la atención con enfoque diferencial y la gestión efectiva de solicitudes ciudadanas.
- Seguimiento a la implementación: se recomienda establecer mecanismos de seguimiento, control y mejora continua que permitan evaluar la aplicación del protocolo en los diferentes puntos de contacto con la ciudadanía.
- Enfoque en la experiencia ciudadana: todas las acciones institucionales deben centrarse en la experiencia del ciudadano(a), priorizando el trato digno, la empatía, la agilidad y la solución efectiva de sus requerimientos.
- Fortalecimiento de la cultura del servicio: se exhorta a promover una cultura organizacional basada en la vocación de servicio, la transparencia, la rendición de cuentas y la confianza institucional.

Compromisos de la Subdirección Administrativa y Financiera – Área de Relacionamiento con la Ciudadanía

La Subdirección Administrativa y Financiera, a través del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, se compromete a realizar la administración, socialización, divulgación y evaluación del presente protocolo de atención a la ciudadanía, al menos una vez por cada vigencia, garantizando su articulación con los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Para tal fin, se adoptarán las siguientes acciones:

- Administración del protocolo: custodiar, mantener y actualizar este documento conforme a las disposiciones normativas y técnicas vigentes.
- Socialización interna: desarrollar jornadas de divulgación y sensibilización con el talento humano del área de Relacionamento con la Ciudadanía, con el fin de asegurar la apropiación de los lineamientos establecidos.
- Divulgación externa: asegurar la publicación y visibilización del protocolo en medios digitales y físicos institucionales, facilitando su consulta por parte de los servidores a cargo de los canales de atención de la Entidad.
- Evaluación anual: implementar una evaluación anual del cumplimiento y eficacia del protocolo mediante indicadores de gestión y percepción ciudadana, con el fin de implementar planes de mejora continua que fortalezcan la prestación del servicio.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	2018-06-26	Emisión Inicial por cambio de mapa de procesos. Código anterior 2ES-GSC-MAN-01
2	2019-11-02	Emisión inicial por cambio en el mapa de procesos
3		Sin información
4	2023-12-12	Se adiciona el protocolo para la verificación de correos electrónicos para envío de información, responsables, definiciones, base legal y ajustes a la redacción de acuerdo con el enfoque diferencial.
5	2025-07-24	Realizar la actualización del Manual de los Protocolo de los canales de atención del Instituto Distrital de las Artes, de acuerdo con los lineamientos de los atributos de servicio establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de un paso a paso de los flujos de atención.
6	2026-08-19	Se le incorpora flujo de atención del Digiturno.

CONTROL DE APROBACIÓN

ESTADO	FECHA	NOMBRE	CARGO
ELABORÓ	2026-08-13	YANN CARLOS RODRIGUEZ APOLINAR	ENLACE MIPG
REVISÓ	2026-08-14	PAULA ALEJANDRA SOTO DELGADO	REFERENTE MIPG
APROBÓ	2026-08-14	ANDRES FELIPE ALBARRACIN RODRIGUEZ	LIDER DE PROCESO
AVALÓ	2026-08-19	DANIEL SANCHEZ ROJAS	JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

COLABORADORES

NOMBRE
GLORIA AIDA COGOLLO RODRIGUEZ