

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 1 de 44



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

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

ÁREA DE  
**RELACIONAMIENTO**  
CON LA  
**— CIUDADANÍA —**



	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 2 de 44

**Objetivo:** Brindar las pautas a tener en cuenta para la correcta atención a la ciudadanía, optimizando el uso de los distintos canales dispuestos por la Entidad en aras de garantizar un acompañamiento integral.

**Alcance:** El siguiente protocolo, aplica para todos los funcionarios(as), servidores(as) contratistas, colaboradores(as) y vinculados(as) del Instituto Distrital de las Artes – Idartes, en particular a aquellos que se encuentren en espacios de relacionamiento con los grupos de valor, interés

Fecha de Aprobación	Responsable del Documento	Ubicación
Agosto 2018	Subdirección Administrativa y Financiera – Área de Relacionamiento con la Ciudadanía	<a href="http://comunicarte.idartes.gov.co">http://comunicarte.idartes.gov.co</a>

HISTORICO DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Emisión	Cambios realizados
1	Agosto 2018	Emisión Inicial
2	Julio 2019	Se adiciona al protocolo la atención de población con y en situación de discapacidad
3	Junio 2022	Se adiciona al protocolo la atención con enfoque diferencial y grupos étnicos
4	Septiembre 2023	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.

### Oficinas Participantes

Cada una de las unidades de gestión de la entidad

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Avaló:
<b>Gloria Aida Cogollo R.</b> Profesional Área de Relacionamiento con la ciudadanía.	<b>Sandra Esperanza Ávila</b> Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información	<b>Dra. Liliana Morales Ortiz</b> Subdirectora Administrativa y Financiera 	<b>Daniel Sánchez Rojas</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 3 de 44

## Contenido

1. Introducción .....	5
2. Objetivo .....	6
3. Alcance.....	6
4. Responsables.....	6
5. Definiciones .....	7
6. Base legal.....	9
7. Generalidades para la prestación de servicios en Idartes.....	14
7.1. Horarios de los canales de atención del Idartes.....	14
Escrito.....	14
Presencial:.....	14
Telefónico: .....	14
Virtual.....	15
7.2. Atributos del buen servicio .....	15
7.3. Actitud.....	16
7.4. Lenguaje Claro.....	17
7.5. Atención a personas alteradas .....	18
7.6. Formulario electrónico.....	19
7.7. Buzón de sugerencias.....	19
7.8. Recomendaciones generales .....	20
7.9. Ciclo de servicio:.....	21
Contacto inicial:.....	21
Durante la atención .....	22
Retiro del puesto de trabajo .....	22

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 4 de 44

Finalización del servicio .....	22
7.10. Protocolo canal telefónico .....	23
7.11. Verificación del envío de información a través del correo electrónico .....	25
7.12. Protocolo canal virtual chat Idartes .....	27
7.13. Protocolo atención a través del correo institucional.....	28
7.14. Protocolo atención canal presencial.....	29
8. De los derechos de la ciudadanía.....	30
9. De los deberes de la ciudadanía .....	31
10. De los deberes del Instituto Distrital de las Artes – Idartes.....	32
11. Atención para población con y en situación de discapacidad .....	32
Discapacidad auditiva: .....	33
Discapacidad Visual.....	34
Discapacidad Sensorial.....	36
Discapacidad Física .....	36
Discapacidad Intelectual .....	38
Discapacidad psicosocial (mental) .....	39
Personas de talla baja.....	40
Infantes y/o adolescentes .....	41
Atención con enfoque diferencial .....	41
Personas mayores .....	41
Mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos .....	42
Sectores LGBTIQ.....	42
Etnias.....	43

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 5 de 44

## 1. Introducción

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

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

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

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

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 6 de 44

## 2. Objetivo

Brindar las pautas a tener en cuenta para la correcta atención a la ciudadanía, optimizando el uso de los distintos canales dispuestos por la Entidad en aras de garantizar un acompañamiento integral.

## 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, en particular 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; ya que, reúne las generalidades para la prestación de servicios de la Entidad bajo los lineamientos del enfoque diferencial, de derechos, los atributos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la misionalidad del instituto, con el fin de prestar un servicio centrado en las necesidades de la gente a luz de la misionalidad del Idartes.

## 4. Responsables



	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 7 de 44

## 5. 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 atendidos por la Administración Distrital.

**PPDSC:** Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía la cual, tiene como propósito definir lineamientos que permitan garantizar el desarrollo de atributos y competencias del servicio en las entidades públicas distritales, para que se suministre 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 lo anterior, la Política buscará 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.

**Atributos PPDSC:** los atributos del servicio según la PPDSC son: prestar un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida.

**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.

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 8 de 44

**Derecho de petición de interés particular:** Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo 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 para 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 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.

**Solicitud de información:** Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o 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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 9 de 44

**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. Base legal

- Decreto 1421 de 1993. Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá.

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 10 de 44

- Circular 26 de 2003 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Se define el reglamento para hacer reconocimiento a Servidores públicos de Atención al Ciudadano 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.
- Acuerdo 207 de 2006. Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones.
- 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.
- Decreto 371 de 2010. Establece los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 11 de 44

- Decreto 494 de 2010 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Institucionaliza la Feria Distrital de Servicio al Ciudadano como un Canal de Atención Presencial de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C
- 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.

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 12 de 44

- 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 Relacionamento 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 georeferenciada, en la Guía de Trámites y Servicios y en el Mapa Callejero.

- Decreto 197 de 2014. Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

- 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.

- Decreto 392 de 2015 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. 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.

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 13 de 44

- 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.

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 14 de 44

## 7. Generalidades para la prestación de servicios en Idartes

### 7.1. Horarios de los canales de atención del Idartes

Son las herramientas de comunicación establecidas por el Instituto Distrital de las Artes - Idartes a través de los cuales, la ciudadanía puede solicitar los servicios sobre los temas que son competencia de la Entidad, actualmente el Instituto dispone de los siguientes canales de atención:

**Escrito:** está determinado por Gestión Documental oficina que presta servicio de lunes a viernes en la carrera 8 15- 46 1er piso de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

**Presencial:** Contacto personalizado con la ciudadanía y los servidores públicos de la Entidad, servicios que se prestan 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 5:00 p.m. Bogotá.
- **Crea Castilla punto de Relacionamento con la Ciudadanía:** Carrera 75 # 8b-89 Bogotá.

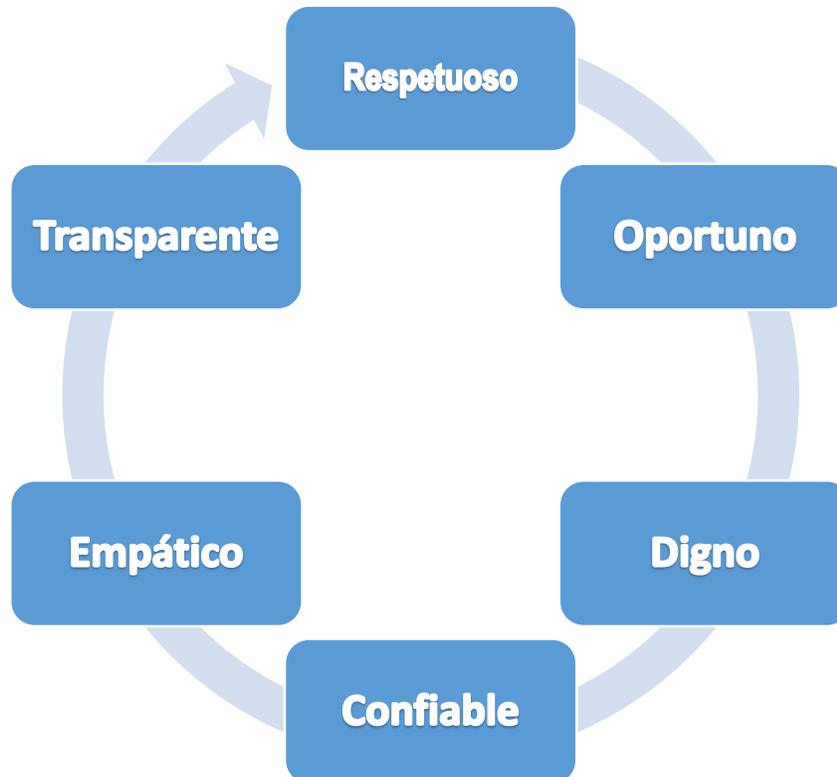
**Telefónico:** Contacto verbal con la ciudadanía a través de los medios telefónicos dispuesto para ello, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small> <small>Instituto Distrital de las Artes</small>	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 15 de 44

**Virtual:** Corresponde al chat virtual disponible a través del sitio web de la Entidad en [www.idartes.gov.co](http://www.idartes.gov.co) y al correo electrónico [contactenos@ldartes.gov.co](mailto:contactenos@ldartes.gov.co) servicio que se prestan de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua.

## 7.2. Atributos del buen servicio

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



	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 16 de 44

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud de la ciudadanía: este se debe caracterizar por satisfacer a quien lo recibe, es necesario comprender las necesidades, respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana...” o “Eso no me toca a mí...” son vistas como un mal servicio.

### 7.3. Actitud

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

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

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

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

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 17 de 44

## 7.4. Lenguaje Claro

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

El lenguaje para hablar con la ciudadanía debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como:

- ***La precisión, certidumbre y claridad en la información que se transmite es lo más relevante en la relación con la ciudadanía.***
- “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano(a) por el nombre que él o ella utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano(a) al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano(a) encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 18 de 44

## 7.5. Atención a personas alteradas

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

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

Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

- Dejar que el ciudadano(a) se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo(a) ni entablar una discusión con él o ella.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano(a), informar 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 como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano(a).
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 19 de 44

## 7.6. Formulario electrónico

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

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

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

## 7.7. Buzón de sugerencias

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

- Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de la ciudadanía.
- Abrir una vez por semana el buzón de sugerencias.
- Extraer los formatos diligenciados y enviarlos escaneados al correo [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co) con el fin de que sean remitidos al área correspondiente para su trámite.

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 20 de 44

## 7.8. Recomendaciones generales

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

**Comportamiento:** Acciones como comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente 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.

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

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

**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.

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 21 de 44

**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.

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

### 7.9. Ciclo de servicio:

El ciclo de servicio establece un paso a paso con recomendaciones para el inicio, el durante del servicio y el cierre; a continuación, se especifican:

#### Contacto inicial:

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

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 22 de 44

### Durante la atención

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano(a) que están atendiendo y escucharle con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- 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:

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

### Finalización del servicio

- Retroalimentar al ciudadano(a) sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- Preguntarle, como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle?

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 23 de 44

- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora»
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

## 7.10. Protocolo canal telefónico

### Recomendaciones generales

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

### Al inicio de la llamada

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 24 de 44

- Es importante saludar primero con “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre del área, el nombre del servidor(a) público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿en qué le puedo servir?”

### **Durante la llamada**

- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano(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 sea de competencia del servidor(a), amablemente indicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

### **Si debe transferir o poner en espera la llamada**

- Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunica con el área y con el funcionario competente.
- Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada.

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 25 de 44

- 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 y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.
- Verificar con el ciudadano(a) que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano(a) con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano(a) colgar primero.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor(a) público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Hay que recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

### 7.11. Verificación del envío de información a través del correo electrónico

La verificación de la información enviada a través de correo electrónico garantiza la recepción de la información institucional, que se envía a la ciudadanía, por tanto, es necesario seguir la siguiente ruta:



1. Se recibe la solicitud información general por el canal telefónico o presencial.

2. Revisar que se encuentre dentro del listado de preguntas frecuentes para ser enviada al correo electrónico.

3. Enviar de inmediato desde el correo electrónico en el cual ya se encuentran las plantillas de respuesta que están traducidas en lenguaje claro por el área de Relacionamento con la Ciudadanía.

4. Verificar que el correo electrónico no rebote, preguntando al o la ciudadana que esta en el canal presencial y/o telefónico.

Referencia: Elaboración propia

### 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.*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 27 de 44

## 7.12. Protocolo canal virtual chat Idartes

El Instituto a través de la página [www.idartes.gov.co](http://www.idartes.gov.co) ha dispuesto de un chat el cual funciona de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. la atención a la ciudadanía a través del **chat Idartes**, representa la comodidad, la personalización y velocidad en el manejo de las telecomunicaciones que caracteriza los tiempos de hoy, el espacio propicio para brindar una atención donde cada segundo cuenta es el chat de la Entidad, donde la empatía es clave, además de un lenguaje escrito impecable.

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

### Qué se recomienda de acuerdo con las características de este canal de atención:

- Recordar que este canal demanda inmediatez, manejo dinámico de la información, precisión, formalidad, calidad y calidez.

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 28 de 44

- Importante dirigirse con respeto y cortesía, en lo posible encabezar las frases con señor o señora... evitar tutear a la ciudadanía, clave el rango de edad, que tenemos al inicio el 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?

#### **Situaciones que se deben evitar:**

- Hacer esperar innecesariamente a la ciudadanía, sin ofrecer una explicación por las demoras, 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 escribe, lo ideal es consultar 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.

#### **7.13. Protocolo atención a través del correo institucional**

El correo institucional del Instituto Distrital de las Artes – Idartes es: [contactenos@idartes.gov.co](mailto: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, allí se reciben aproximadamente el 80% de todas las peticiones que ingresan a la entidad, también se da trámite al 100% de las

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 29 de 44

solicitudes que llegan allí según lo establecido en el procedimiento del Área y los lineamientos de la PPDSC , la Secretaría General y la Veeduría Distrital.

#### **7.14. Protocolo atención canal presencial**

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

En los puntos presenciales, la atención 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 se sensibilice y capacite a al personal de seguridad 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 se atendida por servidores(as) públicos que tengan

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 30 de 44

siempre actitud de servicio, disposición a escuchar, que atiendan sus necesidades y peticiones, y que ofrezcan un trato digno y soluciones en el punto de atención.

- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- 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. 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? 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 Crea Castilla, en la Cinemateca de Bogotá el horario de atención a la ciudadanía es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

## 8. De los 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 o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 31 de 44

- 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 si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- 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.

## 9. De los deberes de la ciudadanía

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

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 32 de 44

## 10. De los 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 atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de 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.

## 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, tenga en cuenta las siguientes generalidades:

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

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 33 de 44

- Identifíquese y pregunte a la persona, qué trámite va a realizar; una vez identificado el trámite requerido asigne el turno preferencial y pregúntele si necesita o desea la ayuda para desplazarse por el lugar. En tal caso, confirme que la persona sea guiada al módulo de atención.
- En el módulo de atención u oficina, establezca contacto y ofrezca su ayuda si es necesario.
- Nunca utilice términos como minusválido, inválido, lisiado o pobrecito, u otros que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad.
- Si la persona con discapacidad está acompañada y requiere hacerle una pregunta, no dude en preguntarle directamente, para hacerle sentir excluida de la atención.
- Actúe con respeto y equidad, sin postura asistencialista o de lástima.
- Presente siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma

### **Discapacidad auditiva:**

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

- Si la persona con discapacidad auditiva no está prestando atención, puede tocar levemente su hombro.
- Identifique si puede establecer comunicación escrita
- Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona con discapacidad auditiva; puede acudir a indicaciones visuales.

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 34 de 44

- Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual. Es importante que la persona visualice su rostro, toda vez, que la lectura de los labios es una opción de comunicación; si desvía la vista, la persona puede pensar que la conversación terminó.
- Hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca.
- Si el ciudadano o ciudadana le pide que hable con más volumen, siga su instrucción, pero no suba mucho su tono de voz, puede creer que lo están gritando.
- Evite gritar, porque, aunque el mensaje sea positivo, en este caso el rostro es lo que el interlocutor percibe, al no captar el contenido de las palabras solo ve un rostro tenso y hostil, que intenta comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Evite sobreponer la cultura oyente sobre la cultura sorda. Tenga en cuenta que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas, así que en el punto de atención procure contar con un servidor o servidora capacitado en este lenguaje.
- Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evite dirigirle la palabra solo a éste, olvidando que su interlocutor es la persona con discapacidad.

## Discapacidad Visual

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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 35 de 44

- Al realizar contacto, preste atención a la persona a pesar de que ella no pueda verlo, las personas ciegas o de baja visión perciben la fuente de la voz e identifican si mientras le habla, usted mira en otra dirección.
- El turno preferencial debe ser leído al momento de su entrega, es necesario de la voz para que el ciudadano o ciudadana atienda al llamado de este.
- Si la persona acepta ayuda para su direccionamiento o ubicación en el punto de atención, tómele con suavidad la mano y ubíquela en su hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar.
- Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, vaya en línea recta.
- Si el ciudadano o ciudadana decide no aceptar su guía, es necesario que al darle las indicaciones sea muy preciso, de tal forma que le permita ubicarse geo referencialmente en el espacio, por ejemplo: Siga derecho, aproximadamente a 2 metros encontrará una columna, gire a la izquierda aproximadamente 10 pasos y encontrará el módulo.
- Sea claro respecto a las indicaciones de ubicación que se le expresa al ciudadano o ciudadana. Evite expresiones como allá, por aquí o señalar algo con la mano, con la cabeza o cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos.
- Para indicar dónde está una silla, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla.
- Si la persona con discapacidad visual está acompañada de su perro guía, camine al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro o alimentarlo.
- En el computador se puede presentar información al ciudadano o ciudadana con baja visión, aumentando la resolución del texto o de las imágenes, según las necesidades.

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 36 de 44

- Evite subir la voz, dado que, en este caso, la conversación ha de fluir normalmente.

## Discapacidad Sensorial

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

- Estar más alerta frente a las necesidades de la población sordo-ciega, pues las barreras en orientación y movilidad, y comunicación se perciben mucho más.
- Atienda las indicaciones del acompañante, sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.
- Al realizar contacto, ubíquese en su campo de visión.
- Es preciso informar que se está presente, tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Hable a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.
- Si la persona no está acompañada de un guía, se debe mencionar que se le va a asistir durante el trayecto, aproximándose a ella y tocando su brazo permitiendo que se sujete de usted.
- Si la persona usa audífono, diríjase a ella vocalizando correctamente.

## Discapacidad Física

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 37 de 44

La discapacidad física, se refiere a las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel de músculo esquelético, neurológico tegumentario de orden congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal.

- Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
- Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención u oficina de destino.
- Si va a mantener una conversación de mayor duración con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma.
- Conduzca la silla sujetándola con las dos manos y desde la parte de atrás. Ayúdele si ha de transportar objetos.
- Nunca se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su estación corporal.
- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- Facilite que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- Cuando deba acompañar a la persona con auxilio de aparatos y bastones, camine despacio, debe ir al ritmo de él o ella.
- Cuando empuje la silla de ruedas de una persona y pare para conversar con alguien, gire la silla de frente para que la persona también pueda participar de la conversación.

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 38 de 44

- Al llegar al destino, ubique la silla en sitio adecuado y verifique que ponga el freno.
- Para bajar escaleras coloque la silla de frente e inclínela hacia atrás y bájela lentamente

## Discapacidad Intelectual

La discapacidad intelectual, incluye aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, pensamiento abstracto, el juicio, y aprendizaje, está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo; al atender un ciudadano o ciudadana con dicha discapacidad, tenga en cuenta:

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

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 39 de 44

- Consignar por escrito si la persona debe presentar algún documento adicional o anotar la dirección en caso de que la persona deba dirigirse a otra sede.

### **Discapacidad psicosocial (mental)**

Resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerando como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad, y afectación funcional y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad.

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

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

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 40 de 44

- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, sin entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.

## Personas de talla baja

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

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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 41 de 44

## 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.

## 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.

## Personas mayores

- Llamar a las personas mayores por su Nombre
- 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”
- Entregar por escrito fechas y lugares para recibir respuestas o realizar trámites posteriores, en caso de ser necesario, tener en cuenta el uso de letra legible y de tamaño grande. Adicionalmente, se debe cerciorar que la información que sea entregada quede completamente comprendida por la persona mayor.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 42 de 44

## Mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos

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

## 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(as) no deben manifestar ningún gesto o expresión de rechazo si estas se hacen en el punto de atención.
- Referirse a las personas trans de una manera respetuosa, según el género Con el que se haya identificado.
- Elimine todo comentario, risa, mirada que denote una actitud en la atención, que haga visible representaciones sociales e imaginarios discriminatorios en relación con las personas trans.
- No guiarse por el timbre de la voz para establecer la pertenencia a algún género determinado

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 43 de 44

## 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:

- Atender a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.
- Implementar rutas de atención eficaces que contribuyan al restablecimiento de los derechos de la ciudadanía pertenecientes a grupos étnicos.
- No realizar comentarios, ni tocar las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianos, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano.
- No realizar comentarios o gestos que denoten desagrado, desacuerdo o lástima en relación con la forma de vestir, aspecto, conformación del grupo familiar o prácticas de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano.
- Si en la atención se debe diligenciar algún formato, verificar siempre que la información registrada sea correcta, esto teniendo en cuenta que para el caso de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano, en ocasiones su nombre o apellidos no son comunes o fáciles de escribir o pronunciar.

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	<b>MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Versión: 4
		Página 44 de 44

- Si en la atención se debe diligenciar algún formato que indague por la pertenencia étnica, no omita hacer esta pregunta, ni asuma la pertenencia étnica de las personas en razón a sus rasgos físicos aspecto o vestimenta, recuerde que lo que prima es el auto reconocimiento.
- Teniendo en cuenta que el Decreto 1166 de 2016 en su artículo 2.2.5.tZ.9 establece que las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia pueden presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Para tal fin, las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

*En el marco de los lineamientos del numeral 6.5 de la “Guía diseño de documentos del sistema integrado de gestión – SIG”, se actualiza el código del presente documento para que se articule con la codificación vigente relacionada en la señalada Guía y en el Listado maestro de documentos. El contenido del documento no cambia.*



Radicado: **20231200644913**

Fecha 11-12-2023 10:36

**Documento 20231200644913 firmado electrónicamente por:**

**LILIANA MORALES ORTIZ**, Subdirectora Administrativa y Financiera, Subdirección Administrativa y Financiera, Fecha de Firma: 12-12-2023 11:05:22

**DANIEL SÁNCHEZ ROJAS**, Jefe Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información, Oficina Asesora de Planeación, Fecha de Firma: 12-12-2023 15:15:42

**SANDRA ESPERANZA AVILA PÉREZ**, PROFESIONAL ESPECIALIZADO, Oficina Asesora de Planeación, Fecha de Firma: 11-12-2023 10:39:50

**GLORIA AIDA COGOLLO RODRIGUEZ**, , Atención al Ciudadano, Fecha de Firma: 12-12-2023 11:01:45



ef2af88a283fa7f85ab39e73fa64f37030ba025cd2dd9d7b269d5c1abea3b9d4

