

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: MN-AU-01
	Proceso: Atención al cliente y usuarios	Versión: 1

# MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: MN-AU-01
	Proceso: Atención al cliente y usuarios	Versión: 1

## TABLA DE CONTENIDO

1. DEFINICIÓN Y ALCANCE .....	4
2. OBJETIVO.....	4
3. NORMATIVIDAD .....	4
4. RESPONSABLE .....	6
5. SERVICIO A LA CIUDADANÍA.....	6
5.1. ¿QUÉ ES EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA?.....	6
5.2. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.....	6
5.3. ¿CÓMO PRESTAR UN SERVICIO DE CALIDAD?.....	7
5.4. CONOCIENDO A LA CIUDADANÍA.....	7
6. PROTOCOLOS PARA UN BUEN SERVICIO.....	9
6.1. PROTOCOLO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PERSONALIZADO .	9
6.1.1. GUARDA DE SEGURIDAD.....	11
6.1.2. SERVIDORES Y/O SERVIDORAS PÚBLICO(A) S.....	11
6.2. PROTOCOLO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO.....	12
6.3. PROTOCOLO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO VIRTUAL – CHAT .	12
7. GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD, MADRES GESTANTES - LACTANTES Y ADULTOS MAYORES .....	13
8. CONSEJOS PARA TRATAR UN CIUDADANO O CIUDADANA INCONFORME ...	18
9. GUÍA PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA.....	19
10. CONTROL DE CAMBIOS.....	21

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: MN-AU-01
	Proceso: Atención al cliente y usuarios	Versión: 1

## INTRODUCCIÓN


El **Manual de Servicio a la Ciudadanía** en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, es un documento que busca organizar de manera uniforme varios aspectos del servicio que se brinda al momento que las personas se acercan a la Administración Distrital para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular un reclamo.

El servicio que se ofrece en los puntos de atención a la ciudadanía debe ser prestado de la mejor forma posible para que los habitantes de Bogotá, quienes son la razón de ser de la Administración, sientan que se está mejorando para ellos y que existe un esfuerzo por satisfacer de manera amable y eficaz los requerimientos que solicitan.

Brindar un servicio de calidad requiere ante todo de la voluntad y el compromiso de cada uno de los servidores y servidoras de contacto con la ciudadanía, cualquiera que sea su lugar de trabajo.

Ofrecer a la ciudadanía un servicio de excelencia debe convertirse en un propósito común, en una meta conjunta, en una forma de vida para quienes tienen el honor de ser servidoras y servidores públicos.

Los protocolos de servicio son una herramienta útil para mejorar de manera importante la imagen que la ciudadanía tiene de la Entidad y son una muestra de coherencia y confiabilidad; tienen además la ventaja de convertir las cualidades generales de un buen servicio en actos específicos que permiten ofrecer el mismo nivel hoy, mañana y siempre. A este propósito común se debe poner corazón, mística y unas manos destinadas para servir.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: MN-AU-01
	Proceso: Atención al cliente y usuarios	Versión: 1

## 1. DEFINICIÓN Y ALCANCE

El presente documento es un Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atributos y protocolos a utilizar en nuestra labor como servidores y servidoras que desarrollan labores directas de atención y servicio a la ciudadanía, tomando como marco de referencia el reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas como eje y razón de ser de la Administración Pública. Como principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificados (as) y/o encaminados (as) a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

## 2. OBJETIVO

Mejorar la prestación del Servicio a la Ciudadanía, mediante el conocimiento y aplicación de protocolos que permitan satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.

## 3. NORMATIVIDAD

### Constitución Política de Colombia de 1991:

**Artículo 2.** Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.


**Artículo 74.** Derecho a acceder a los documentos públicos.

**Artículo 78.** Control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad.

**Artículo 83.** Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas.

**Artículo 209.** La función administrativa está al servicio de los intereses generales y bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

**Ley 489 de 1998. Artículo 4.-**Finalidades de la función administrativa. La función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: MN-AU-01
	Proceso: Atención al cliente y usuarios	Versión: 1

los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política.

Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general.

**Ley 962 de 2005:** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

**Ley 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.

**Decreto 19 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

**Decreto 103 de 2015:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.


**Ley 1437 de 2011,** Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo, estableció en su artículo 5o numeral 6o, "Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política", así mismo en el artículo 7o se indicó los deberes de las autoridades en la atención al público.

**Acuerdo 257 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"

**Decreto 1421 de 1993:** Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá, establece en el artículo 38, numeral 3, Dentro de las Atribuciones del Alcalde Mayor, "*dirigir la acción administrativa y asegurar el cumplimiento de las funciones, la prestación de los servicios y la construcción de las obras a cargo del Distrito*"

**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.

**Circular 5 de 2008:** Guía de servicios y trámites y el mapa callejero.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: MN-AU-01
	Proceso: Atención al cliente y usuarios	Versión: 1

**Circular 93 de 2014:** Financiación Política Pública Distrital de servicio a la ciudadanía.

**Directiva 015 de 2015:** Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción.

#### 4. RESPONSABLE

##### SERVIDORES PÚBLICOS DEL INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

Es responsabilidad de todos los servidores públicos y, en especial, del personal que desarrolla labores directas de atención y servicio a la ciudadanía; cumplir y hacer cumplir los lineamientos y especificaciones de este Manual de Servicio a la Ciudadanía.

##### SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

Es responsabilidad de la Subdirección de Gestión Corporativa la aprobación y actualización del manual cuando así se requiera.

#### 5. SERVICIO A LA CIUDADANÍA

##### 5.1. ¿QUÉ ES EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA?


Para el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural se entiende que la ciudadanía es la razón de ser, ya que ellos son el eje de la gestión pública, es por eso que el servicio como filosofía de vida, impulsa a las personas a ayudar a los demás; es aquella vocación interna que se compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, requerimientos, expectativas e inquietudes, garantizando su bienestar individual y colectivo. El servicio debe estar dirigido a facilitar el que la ciudadanía cumpla con sus deberes y a que les sean reconocidos sus derechos, contribuyendo así a elevar la calidad de vida en el Distrito Capital.

##### 5.2. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Para que el servicio a la ciudadanía sea realmente de calidad, debe cumplir con algunas características o atributos. A continuación se relacionan: LOS SEIS ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.

**CONFIABLE:** Que se presten los servicios de tal forma que la ciudadanía confíe en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

**AMABLE:** Que se brinde a la ciudadanía el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándole la importancia que se merecen.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: MN-AU-01
	Proceso: Atención al cliente y usuarios	Versión: 1

**DIGNO:** Que el servicio a que tienen derecho se brinde de la mejor forma posible, caracterizado por el respeto y el sentido común.

**EFFECTIVO:** Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos y ciudadanas, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar como servidoras y servidores públicos.

**OPORTUNO:** Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.

**FORMADOR DE CIUDADANOS Y CIUDADANAS:** Se debe informar con claridad a la ciudadanía sobre sus derechos y deberes frente a la Entidad y orientarlos con precisión sobre cómo proceder en cada caso.

### 5.3. ¿CÓMO PRESTAR UN SERVICIO DE CALIDAD?

Anteriormente las entidades públicas y sus servidores y/o servidoras no estaban orientadas al servicio a la ciudadanía, por tanto se evaluaban más con base en su capacidad para ejecutar tareas o recursos que por el servicio que prestaban a la ciudadanía aún cuando son ellos la razón de ser de la Administración.


Para lograr ese cambio cada una de las personas que trabajan con el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural deben dirigirse hacia una gestión orientada al servicio a la ciudadanía, trabajando en equipo con el propósito de desarrollar actitudes, habilidades y conductas adecuadas para esta labor.

Los servidores y/o servidoras públicos con el apoyo de la Administración, deben desarrollarlas siguientes habilidades y aptitudes:

- ✓ Amabilidad y Cortesía
- ✓ Sensibilidad
- ✓ Comprensión
- ✓ Tolerancia y Paciencia
- ✓ Dinamismo
- ✓ Razonamiento y persuasión
- ✓ Capacidad para escuchar
- ✓ Capacidad para asesorar y orientar
- ✓ Autocontrol
- ✓ Creatividad
- ✓ Brindar atención con enfoque diferencial

Éstas se ejercitan cuando son aplicadas y se enmarcan dentro de los seis atributos del buen servicio. En este orden de ideas es importante tener en cuenta los valores que están enunciados en el Ideario Ético.

### 5.4. CONOCIENDO A LA CIUDADANÍA

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: MN-AU-01
	Proceso: Atención al cliente y usuarios	Versión: 1

Como primera medida se debe tener siempre presente que

### **A LA CIUDADANÍA LES GUSTA QUE:**

- ✓ Se les tenga en cuenta.
- ✓ Se les de importancia.
- ✓ Se les brinde un trato amable y respetuoso y objetivo
- ✓ Se les atienda con calidez y agilidad.
- ✓ Se les comprenda su situación.
- ✓ Se les oriente con precisión.
- ✓ Se les ofrezca alternativas de solución.

Teniendo en cuenta que la ciudadanía se acerca con dudas para resolver y lo que esperan recibir va mucho más allá, se deben tener claras cuáles son **LAS EXPECTATIVAS CON RELACIÓN A SUS INTERACCIONES CON EL INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL**. Ellos y ellas exigen:


- ✓ Comprensión de sus necesidades.
- ✓ Un trato equitativo.
- ✓ Eficiencia en el servicio.
- ✓ Confiabilidad en las respuestas y compromisos.
- ✓ Respaldo y garantía de resolución de sus inquietudes y problemas.
- ✓ Respuestas claras a sus preguntas.
- ✓ Respuesta oportuna a sus solicitudes.
- ✓ Atención efectiva a las quejas y reclamos.
- ✓ Disponibilidad de atención de forma respetuosa y amable.
- ✓ Seguimiento al desarrollo de sus trámites.
- ✓ Sinceridad y precisión cuando averiguan por el estado real de su petición.
- ✓ Excelente ambiente en el punto de servicio a la ciudadanía.
- ✓ Buena presentación personal de quien los atiende.

Luego de conocer estas premisas del servicio, el paso a seguir es exponer uno a uno los protocolos que serán unificados en todos los puntos de servicio a la ciudadanía del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, para que de ésta manera, se mejore la calidad en la atención que se brinda, buscando tratar a los habitantes del Distrito Capital tal como se lo merecen y esperan.

A continuación se plantean diversos protocolos que al ser aplicados en los diferentes puntos de atención del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, servirán no sólo para que la ciudadanía reciba un servicio mejorado y satisfactorio, sino también para que la imagen de la Entidad cambie de manera positiva, fomentando un mejor ambiente de trabajo en cada uno de los puntos de servicio.

Recuerde que cada contacto con la ciudadanía es una maravillosa oportunidad para sorprenderlos gratamente con un servicio de calidad.



	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: MN-AU-01
	Proceso: Atención al cliente y usuarios	Versión: 1

## 6. PROTOCOLOS PARA UN BUEN SERVICIO

### 6.1. PROTOCOLO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PERSONALIZADO

Este protocolo está dirigido a todo el personal que trabaje en atención presencial cualquiera que sea su cargo, (guarda de seguridad, anfitrión, informador, asesor, coordinador y demás) esta directriz hace la diferencia ya que el servidor y/o la servidora es el primer contacto que tiene la ciudadanía con el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural.

#### Objetivo

Ofrecer a la ciudadanía un servicio eficiente, oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que se merecen. Posicionar un protocolo de servicio personalizado en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural para que el servicio a la ciudadanía en cualquiera de los puntos sea siempre similar. Desde el momento de ingreso, durante el servicio y hasta la despedida, la ciudadanía debe sentirse bien atendida, para lograr este propósito los servidoras y servidores públicos seguirán las siguientes pautas para una mejor atención:

#### SALUDO Y DESPEDIDA

En los puntos de servicio a la ciudadanía, se atenderá de manera rápida, amable y cordial. Recuerde que la actitud puede ser percibida a partir del tono de voz y expresión corporal. La manera como se debe saludar y se debe despedir es la siguiente:

**Saludo:** De manera breve; Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir? En los momentos que sea posible; Buenos días/tardes, bienvenido a (mencionar punto de atención), en qué le puedo servir.


Escuche atentamente el requerimiento o trámite que desea realizar. Si lo considera necesario, pregunte el nombre para procurarle mayor atención. Direccione o indique, cual es el paso a seguir para realizar el trámite.

**Despedida:** Confirme con el ciudadano o ciudadana si la información está clara.


Pregunte: “¿Hay algo más, en que le pueda servir?”

Adicionalmente es importante mantener los siguientes comportamientos para enriquecer el servicio:

- ✓ La actitud en el primer momento con la ciudadanía, aporta una mejor imagen de servicio y brinda un valor agregado a la labor. Una actitud dispuesta y confiable.
- ✓ Permanecer siempre en el puesto de trabajo, listo para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera del servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, se debe asegurar que algún compañero o compañera esté atento de la ciudadanía durante la ausencia.
- ✓ Hacer contacto visual cuando la ciudadanía se acerque.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: MN-AU-01
	Proceso: Atención al cliente y usuarios	Versión: 1

- ✓ La postura corporal, recta, relajada, sin cruzar los brazos, evitando el movimiento continuo de las manos y las piernas, ya que esto desconcentra y dispersa la atención de la ciudadanía en el momento en que se está brindando la información.
- ✓ Referirse a la ciudadanía de una manera respetuosa de señor o señora, si es posible, utilice el nombre del ciudadano o ciudadana, por lo menos dos (2) veces durante la conversación. En el caso de personas transgeneristas, referirse a ellos o ellas según el género con el que se hayan identificado.
- ✓ Siempre que la ciudadanía requiera del servicio, se debe suspender lo que esté haciendo y brindarle prioridad.
- ✓ Evitar manipular lápices, papeles o cualquier otro objeto que demuestre impaciencia, ansiedad, esto evidencia falta de interés durante la atención.
- ✓ Evitar los gestos distractores.
- ✓ Hablar despacio, vocalizando adecuadamente, emitiendo un tono de voz agradable y natural, evitando una entonación plana que produzca aburrimiento.
- ✓ Mantenerse sereno, no perder el control ante la actitud difícil o agresiva de la ciudadanía, recordar que debe prevalecer la cortesía, los buenos modales y la diplomacia.
- ✓ Utilizar frases afirmativas, para dar una respuesta negativa, brindar alternativas viables, diciendo siempre la verdad.
- ✓ Evitar emplear términos técnicos, que puedan generar un ambiente de desconfianza e inseguridad.
- ✓ Asentir en señal de comprensión.
- ✓ Si se cuenta con línea telefónica en el puesto de trabajo, abstenerse de atender llamadas cuando se esté con la ciudadanía, este comportamiento demuestra irrespeto ante la persona que solicita atención personalizada.
- ✓ Durante la jornada laboral no se debe recibir ni realizar llamadas por celular.
- ✓ La atención que se dé a amigos y/o amigas, familiares, conocidos y/o conocidas debe ser igual a la que se presta a la ciudadanía, sin distingo ni preferencia alguna.
- ✓ Evitar crear conversatorios entre servidores y servidoras que afecten la imagen y el servicio.
- ✓ El lenguaje y trato con los compañeros y compañeras de trabajo debe ser respetuoso, cordial y sin excesos de confianza.
- ✓ Mientras se esté identificado con el uniforme y el carné, se sigue siendo servidor y/o servidora de la Administración.
- ✓ Evitar fijar la mirada sobre determinadas partes del cuerpo de las personas por más voluptuosas o insinuantes que aparezcan.
- ✓ No reducir a las personas a los roles que pueden desempeñar socialmente.
- ✓ La actitud evidencia miradas estereotipadas sobre las personas, que en ocasiones son culturalmente fuertes o arraigadas, e incluso se consideran apropiadas. Por lo anterior, es necesario realizar un ejercicio constante de auto-observación sobre algunos casos particulares:
  - El aspecto físico de las personas se asocia con ciertos estereotipos y comportamientos positivos o negativos, socialmente aceptados o rechazados. Es importante abstenerse de realizar juicios de valor o tomar actitudes poco objetivas.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: MN-AU-01
	Proceso: Atención al cliente y usuarios	Versión: 1

- Respecto de las personas transgeneristas, es posible que la persona que está atendiendo no haya completado su proceso de transformación corporal.
- En caso de tener que utilizar el nombre del ciudadano o ciudadana para dar alguna información o llamar su atención, utilizar el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía.

### 6.1.1. GUARDA DE SEGURIDAD


En caso de no existir informadores y/o informadoras o anfitriones y/o anfitrionas, la primera persona que recibe a la ciudadanía cuando se acerca a cada punto de atención son los guardas de seguridad y con la actitud pueden dar un buen primer momento, se debe poner en práctica las siguiente pautas:

- ✓ Si es del caso, abrir la puerta cuando el ciudadano o ciudadana se aproxime.
- ✓ En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación a la ciudadanía.

### 6.1.2. SERVIDORES Y/O SERVIDORAS PÚBLICO(A) S

Dado que los servidores y servidoras del punto de servicio son quienes resolverán las inquietudes, son ellos y/o ellas quienes mejor deben servir a la ciudadanía, buscando la satisfacción o al menos la seguridad de que resolverán sus peticiones en el menor tiempo posible. Se debe tener en cuenta siempre lo siguiente:

- Si es necesario retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud:
  1. Explicar por qué debe hacerlo y darle un cálculo aproximado del tiempo que tardará la consulta.
  2. Al regresar al puesto decir: “Gracias por esperar” y continuar la atención.
- Si la solicitud de la ciudadanía no puede ser resuelta en ese punto de servicio, indicar el punto al que debe dirigir:
  1. Explicar por qué debe remitirlo y/o remitirla.
  2. Si el punto al cual debe dirigirse no se encuentra en la misma sede, dar por escrito la dirección del lugar, horario de atención y los documentos que debe presentar.
  3. Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra situado en el mismo lugar, indicar donde está ubicado.
- Si la solicitud de la ciudadanía no puede ser resuelta de forma inmediata:
  1. Explicar la razón de la demora.
  2. Informar la fecha aproximada en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: MN-AU-01
	Proceso: Atención al cliente y usuarios	Versión: 1

- Finalice el contacto adecuadamente:
  1. Retroalimentar con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
  2. Preguntar: ¿Hay algo más en que pueda servirle?"
  3. Agradecer el haber dado la oportunidad de servirle.

## 6.2. PROTOCOLO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO

El canal telefónico es ocasionalmente el primer paso que realiza la ciudadanía para tener información del Distrito y como realizar un trámite, por tal razón es de gran importancia que el servidor y/o servidora dé un buen empleo y manejo a este insumo, generando el mejor impacto en el primer momento ante la ciudadanía.

### Objetivo

Brindar a la ciudadanía un servicio telefónico oportuno, cálido y amable.

En los puntos de servicio se atenderá el teléfono de manera amable y con el saludo personalizado. Recordar que la actitud también puede ser percibida a través del teléfono.


- Contestar la llamada antes del tercer timbre siempre y cuando la dinámica del punto lo permita.
- Saludar a quien llama con la siguiente fórmula:  
Lema del gobierno, punto de atención, Saludo (Buenos días/tardes), habla (nombre y apellido)... ¿en qué le puedo servir?
- Si la respuesta a la información solicitada requiere de una dedicación especial se remitirá directamente a la **LÍNEA 195 o a la página web [www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)**, de lo contrario se debe brindar de manera ágil y precisa.
- Si hay la necesidad de transferir la llamada:
  - a. Explicar porqué debe transferir la llamada.
  - b. Preguntar si tiene o no inconveniente en que lo haga.
  - c. Se debe asegurar de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.

## 6.3. PROTOCOLO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO VIRTUAL – CHAT

Ahora cuando la ciudad se proyecta como una Capital tecnificada viviendo en un futuro donde las comunicaciones y las tecnologías sean un insumo primordial que dé el impulso de desarrollo a la ciudad, se crea la necesidad de crear un protocolo que fortalezca los atributos del buen servicio a través del canal virtual.

### Objetivo:

Brindar una buena atención a través del Canal virtual, teniendo en cuenta la necesidad del servicio y la importancia de la efectividad en la información.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: MN-AU-01
	Proceso: Atención al cliente y usuarios	Versión: 1

## SALUDO Y DESPEDIDA CHAT

**Saludo:** Lema de Gobierno, Buenos días, bienvenido(a) al chat de (nombre de la entidad), habla (Nombre del servidor) ¿con quién tengo el gusto de hablar?

**Para dejar en espera:** Señor (a) (nombre del ciudadano(a) su consulta tardará (tiempo que da el servidor y/o servidora). ¿Desea esperar?

**Confirmación de la información:** ¿Está satisfecho(a) con la información brindada?, le puedo servir en algo más.

**Despedida:** Gracias por contactarse con el Chat (nombre de la entidad).

## 7. GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD, MADRES GESTANTES - LACTANTES Y ADULTOS MAYORES


En una ciudad donde la diversidad hace parte de la cultura, se debe tener en cuenta la población en condición de discapacidad, entendida esta en el ciudadano o ciudadana, que se encuentre con limitaciones físicas, visuales, auditivas, sensitivas o cognitivas; mujeres en avanzado estado de embarazo o en el cual presente riesgo físico para sí o para su bebe; Lactantes con niños de brazos no mayores a tres (3) años, adultos mayores de 60 años, y/o ciudadanos o ciudadanas mayores cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico, así lo requiera; ya que si no se hace parte de ella y se desconoce su diario vivir, será difícil cumplir con el mejoramiento de una sociedad y progreso de un país.

### Objetivo:

Prestar un servicio ágil y oportuno a la ciudadanía condición de discapacidad, madres gestantes - lactantes y adultos mayores, que se acercan a los puntos de servicio del distrito capital. Teniendo en cuenta que este grupo poblacional requiere de una atención preferencial, estas pautas van dirigidas a todo el personal que trabaje en atención presencial cualquiera que sea su cargo, (guarda de seguridad, anfitrión y/o anfitriona, informador y/o informadora, asesor y/o asesora, coordinador y/o coordinadora y demás).

- ✓ Si hay fila para la entrada, hacerlos ingresar de manera inmediata.
- ✓ Ubicar un asiento o un espacio para la silla de ruedas en la sala de espera.
- ✓ Establecer el tipo de tratamiento, para otorgarle a la persona según su estado particular.
- ✓ Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona.

**En caso que su interlocutor y/o interlocutora tenga alguna limitación física tenga en cuenta:**

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: MN-AU-01
	Proceso: Atención al cliente y usuarios	Versión: 1


- ✓ Ver a las personas como miembros de una comunidad minoritaria, no como discapacitados o minusválidos.
- ✓ Appreciar a las personas como ciudadanos y/o ciudadanas, con los mismos derechos y deberes que los demás compatriotas.
- ✓ Tener en cuenta que son aptas para otro tipo de actividades en las que no necesitan el sentido limitado.
- ✓ Actuar con respeto y sin posturas paternas.

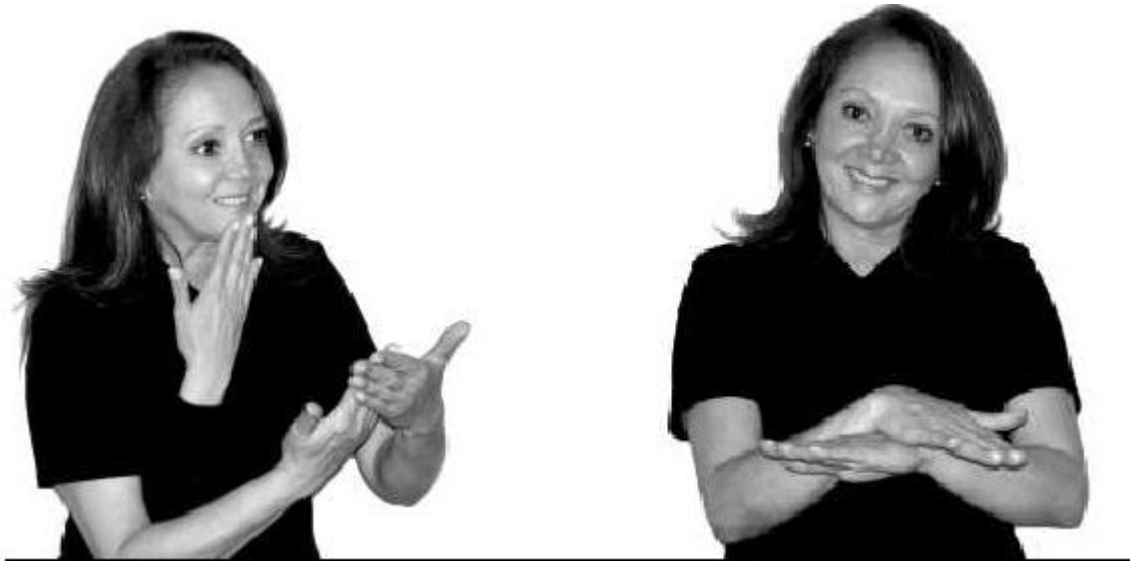
**En caso que su interlocutor y/o interlocutora tenga alguna limitación auditiva tenga en cuenta**

- ✓ Evitar sobreponer la cultura oyente por encima de la cultura sorda.
- ✓ Mantener el contacto visual cuando se está comunicando con una persona sorda.
- ✓ Sostener todo el tiempo la comunicación (por sus medios o a través de un intérprete, en el sistema que use la persona sorda, sea lengua de señas o castellano oral), para lograr una buena interpretación de las necesidades y así brindar una adecuada información y orientación.
- ✓ Abstener de comportarse como comediante de la persona sorda, ni decir chistes ni juegos de palabras pertenecientes a la cultura del oyente. Las siguientes ilustraciones son un recurso para lograr una buena comunicación en el ámbito del servicio:



**Ilustración 1:** Fuente. Sociedad de Sordos de Bogotá "SORDEBOG", Saludo de bienvenida a los puntos de atención

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: MN-AU-01
	Proceso: Atención al cliente y usuarios	Versión: 1




**BUENAS TARDES**

**Ilustración 2:** Fuente. Sociedad de Sordos de Bogotá "SORDEBOG", Saludo de bienvenida a los puntos de atención



**BUENAS NOCHES**

**Ilustración 3:** Fuente. Sociedad de Sordos de Bogotá "SORDEBOG", Saludo de bienvenida a los puntos de atención

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: MN-AU-01
	Proceso: Atención al cliente y usuarios	Versión: 1



**NO**

**Ilustración 4:** Fuente. Sociedad de Sordos de Bogotá "SORDEBOG", Respuesta negativa



**GRACIAS**

**Ilustración 5:** Fuente. Sociedad de Sordos de Bogotá "SORDEBOG", Expresiones de ayuda





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

## MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: MN-AU-01

Proceso: Atención al cliente y usuarios

Versión: 1



**ACOMPAÑAR**

**Ilustración 6:** Fuente. Sociedad de Sordos de Bogotá "SORDEBOG", Expresiones de ayuda




**NOMBRE**

**Ilustración 7:** Fuente. Sociedad de Sordos de Bogotá "SORDEBOG", Expresiones de ayuda



**NECESITAR**

**Ilustración 8:** Fuente. Sociedad de Sordos de Bogotá "SORDEBOG", Expresiones de ayuda

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: MN-AU-01
	Proceso: Atención al cliente y usuarios	Versión: 1

### En caso que su interlocutor tenga alguna limitación visual tenga en cuenta

- ✓ Evitar tomar a la persona con limitación visual del brazo para empujarlo por delante, es una manera difícil de guiar y produce en ésta una sensación de inseguridad.
- ✓ Para ubicar obstáculos se debe hacer con respecto a la ubicación de la persona con discapacidad visual por ejemplo: (detrás de usted a un metro más o menos hay una mesa o a su derecha a 30 centímetros más o menos hay una silla).
- ✓ Para establecer contacto si la persona con discapacidad visual está acompañada y requiere hacerle una pregunta, no dude en hacerla directamente a él, las personas que ven normalmente establecen el primer contacto con la mirada y al no tener este recurso con las personas con discapacidad visual se sienten desarmadas y prefieren dirigirse a la persona acompañante, pero esta actitud hace que la persona con discapacidad se sienta excluida.
- ✓ Una situación muy común es que las personas van y vienen sin despedirse o saludar verbalmente, estos detalles son muy importantes para las personas con discapacidad visual, ya que la información que las personas que ven normalmente adquieren por la vista, las personas con discapacidad visual deben adquirirla por los demás sentidos como el oído y si saludan o se despiden con un gesto, sin palabras, no lo están transmitiendo a las personas con discapacidad visual.
- ✓ Para indicarle donde está una silla solo coloque la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla e infórmele.


## 8. CONSEJOS PARA TRATAR UN CIUDADANO O CIUDADANA INCONFORME

Son muchos los motivos por los cuales la ciudadanía se siente inconforme ante la atención, información o trámite que realice, ante dicho sentimiento el servidor y/o servidora debe de la mejor manera, manejar la situación ya que es ese el instante en que logramos cambiar las dificultades en momentos de satisfacción.

### Objetivo

En muchas ocasiones las servidoras y servidores, deben tratar con ciudadanas y ciudadanos, confundidos, molestos, frustrados y hasta groseros. Es tarea de todos y todas aprender a sortear con éxito estas situaciones. Se debe utilizar ciertas herramientas que faciliten el servir:

- ✓ Dejar que la ciudadanía se exprese y desahogue.
- ✓ Mostrar con la actitud que se le está escuchando sin decir que se calme.
- ✓ Mantener el contacto visual.
- ✓ Es importante no tomar la situación como algo personal; la ciudadanía se queja de un servicio, no del servidor.
- ✓ En lugar de formar una opinión negativa del ciudadano y/o ciudadana, se sugiere pensar: ¿Qué necesita y cómo se le puede dar una solución?

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: MN-AU-01
	Proceso: Atención al cliente y usuarios	Versión: 1

- ✓ Presentar a la ciudadanía disculpas por lo ocurrido y hacerle comprender la situación.
- ✓ Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no se pueda cumplir.
- ✓ Si el tipo de problema es recurrente, se debe manifestar al jefe inmediato para dar una solución de fondo a las causas que lo originaron.

Nota: Si el malestar de la ciudadanía esta originado por algún evento o decisión de la Entidad, tratar de mostrarle el lado positivo de la medida (el cual usted debe haber pensado antes). Por ejemplo, la ciudadanía está inconforme por el Día Sin Carro. Manifiéstele que es una oportunidad para respirar aire más puro y una forma distinta de disfrutar la ciudad que cada día está más bella.


## 9. GUÍA PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA

En el curso de la prestación de servicio en los diferentes canales de atención, se suscitan inconvenientes que dificultan la tramitación de una solicitud, ya sea de orden tecnológico, informativo o recurso humano, por lo tanto es de gran importancia manejar las respuestas negativas de manera que si bien no se cumpla con la primera necesidad de la ciudadanía, sí se dé una información concreta de su probabilidad de realizarla en el futuro y además sienta que fue atendido dignamente.

### Objetivo

Dar una respuesta negativa a un ciudadano o ciudadana con relación a una solicitud que presenta, evitando que salga del punto de servicio con un sentimiento de frustración.

- ✓ Explicar a la ciudadanía cuales son los motivos por los que no se le puede satisfacer la solicitud.
- ✓ Ofrecer una medida alternativa que aunque no es exactamente lo que quiere, puede ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- ✓ Recomendar una solución temporal pronta o ciertas medidas que puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- ✓ Agradecer a la ciudadanía su comprensión.

	MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: MN-AU-01
	Proceso: Atención al cliente y usuarios	Versión: 1


## CONCLUSIONES

Los ciudadanos y ciudadanas son la razón de ser del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural. El servicio a la ciudadanía no es un favor institucional; es un deber. Todo el accionar debe estar orientado a mejorar la calidad de vida de los capitalinos, es una prioridad administrativa. Servir bien a la ciudadanía aporta a la Productividad y a la Gestión Pública Humana.

La actitud personal de cada uno es esencial para el éxito del Servicio. Para la ciudadanía, el servidor y/o servidora es importante, ellos se acercan a un punto de servicio confiando en la disposición y conocimiento para resolver las inquietudes que tienen. Con entusiasmo y disposición se logra responder a la confianza que día a día depositan en la Entidad.

Servir no es un trabajo fácil. Muchos factores intervienen en cada momento de verdad, de estos depende que la experiencia sea un éxito o un fracaso. Entre ellos está la actitud de la ciudadanía, la tecnología que apoya la prestación del servicio, el estado de ánimo de los servidores y servidoras, la calidad de los procesos que se desarrollan en la entidad.

Todo servidor y servidora del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural tiene una labor maravillosa, servir a los demás, son el rostro amable de la Entidad y pueden convertir cada encuentro en una experiencia memorable. Por ellos y ellas debe seguir trabajando con decisión y entusiasmo. Servir es una forma de vida. Y quien sirve bien, será bien servido.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	<b>MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Código: MN-AU-01
	Proceso: Atención al cliente y usuarios	Versión: 1

## BIBLIOGRAFÍA

Manual de Atención al Ciudadano. Alcaldía Mayor de Bogotá. Secretaría General. Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. Código 2212100-MA-007.

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS REALIZADOS
1	28/10/2015	Adopción del manual

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
NOMBRE: Lorena Enciso		NOMBRE: Viviana Beltrán		NOMBRE: Diana Pérez	
Subdirección de Gestión Corporativa	FECHA 19/10/2015	Subdirección General	FECHA 27/10/2015	Subdirección de Gestión Corporativa	FECHA 28/10/2015
DEPENDENCIA	dd/mm/aaaa	DEPENDENCIA	dd/mm/aaaa	DEPENDENCIA	dd/mm/aaaa