



## INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL



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



Protocolo

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL

Proceso  
Atención a la Ciudadanía

Vigencia: 11 de Diciembre 2020  
Versión: 01



## 1.OBJETIVO

Establece el marco conceptual, la estructura de operación y los protocolos y demás instrumentos que todo el personal vinculado al Instituto debe desplegar en ejercicio de sus funciones y cumplimiento de la misión de la entidad, con el fin de brindar un servicio amable, oportuno y confiable y garantizar la entrega efectiva de los bienes y productos institucionales a la ciudadanía y demás partes interesadas.

## 2.DEFINICIONES

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Enfoque Diferencial	El enfoque diferencial identifica las características que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales, que materialicen el goce efectivo de sus derechos. Desde este enfoque se define a la diversidad como el punto de partida para la implementación de las políticas públicas.
Adulto Mayor	Es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más. Una persona podría ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen.
Discapacidad física	Incluye en general a las personas que por cualquier razón tengan movilidad reducida, que encuentran barreras para moverse, cambiar o mantener una posición corporal, manipular objetos de forma autónoma e independiente o que usan ayudas técnicas, prótesis u órtesis
Accesibilidad	Realizar acciones encaminadas a garantizar condiciones de accesibilidad al entorno físico, a los servicios de atención al desplazamiento, a la información y la comunicación necesarias para que esta población pueda desempeñarse en condiciones de igualdad
Niños, niñas y adolescentes	Son ciudadanos sujetos plenos de derechos, sociales, culturales, diversos, capaces, completos y activos, que al igual que los demás seres humanos, están en proceso de desarrollo. Esto significa que son capaces, que pueden participar en lo que atañe a su vida y según su momento de desarrollo y que deben ser valorados en el presente y no sólo como las personas del futuro

## 3. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL

Este es el canal en el que la ciudadanía en general o los grupos y partes interesadas interactúan en persona con los servidores públicos, con el propósito de realizar un trámite o solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

### A) RECOMENDACIONES GENERALES:

- ✓ Presentación personal: La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano (a) o parte interesada respecto del Instituto y sus servidores. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.
- ✓ Comportamiento: Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano (a) o parte interesada; o hablar por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada-, indisponen al ciudadano (a) o parte interesada, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- ✓ La expresividad en el rostro: La expresión facial es relevante, mirar al interlocutor a los ojos demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- ✓ La voz y el lenguaje: El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario y seguir las recomendaciones sobre el lenguaje. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- ✓ El puesto de trabajo: El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano (a) o parte interesada; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Es importante que tanto los funcionarios y contratistas del IDPC como el personal de vigilancia y de servicios generales se familiaricen con las instalaciones del punto de servicio a la ciudadanía y grupos de interés, y conozcan la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado; de igual forma, deben conocer los procedimientos para atención de emergencias, así como la ubicación de las otras sedes del Instituto, las dependencias que operan allí y los servicios que se prestan.

### B) ACCIONES DE ANTICIPACIÓN:

Se recomienda a los **Guardas de seguridad:**

- ✓ Abrir la puerta cuando las personas se aproximen, evitando obstruirle el paso.
- ✓ Hacer contacto visual y sonreír, evitando mirar a la persona con desconfianza.
- ✓ Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenidos al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural”, etc.
- ✓ Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informando a la persona, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las demás personas que se encuentran en el Instituto.
- ✓ Indicar la ubicación del Punto de Orientación, cuando sea pertinente.
- ✓ Preguntar a las personas atendidas si recibieron y entregaron diligenciada la encuesta de satisfacción de Atención a la Ciudadanía.

A los **Orientadores o Anfitriones** les corresponde:

- ✓ Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido o bienvenida, mi nombre es (nombre y apellido...)”.
- ✓ Registrar a todas las personas que requieren atención en el formato de visitantes; escuchar atentamente su requerimiento para poder orientarlas adecuadamente; y hacer entrega de la

encuesta de satisfacción de Atención a la Ciudadanía, así como recibirla una vez termine la atención.

- ✓ Orientar a las personas hacia la ventanilla o fila a la que debe ir.

Si las personas requieren adelantar un Trámite u Otro Procedimiento Administrativo –OPA-, **el Orientador** debe:

- ✓ Verificar que el ciudadano (a) o parte interesada traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- ✓ Dar información al ciudadano (a) o parte interesada con base en documentos oficiales del Instituto que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- ✓ En caso de que un ciudadano o una ciudadana o parte interesada no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta, señalarlo en el formulario e informarle que su trámite ingresará a estudio una vez allegue los documentos faltantes, para lo cual tiene un (1) mes; y solo iniciará a contar los términos de respuesta al día siguiente que complete la solicitud; si transcurrido este término no completará la solicitud esta será archiva mediante acto administrativo.
- ✓ Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de atención, ofrecerle esa opción.

En el desarrollo del servicio, a los **Servidores de atención** en ventanilla les corresponde:

- ✓ Dedicarse en forma exclusiva a las personas que están atendiendo, y escucharlas con atención.
- ✓ Verificar que entienden la solicitud, con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- ✓ Responder a las preguntas que hagan las personas o partes interesadas y darles toda la información que requieran, de forma clara y precisa.

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, le corresponde:

- ✓ Explicar a la persona o parte interesada la razón de la demora.
- ✓ Informar la fecha en que recibirán respuesta y el medio por el cual se les entregará la información correspondiente.

En la finalización del servicio, le corresponde:

- ✓ Retroalimentar a la persona o parte interesada sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntar, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- ✓ Despedirse con una sonrisa, llamando a la persona por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”
- ✓ Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.

## C) ATENCIÓN PREFERENCIAL Y ENFOQUE DIFERENCIAL

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos y ciudadanas o parte interesada en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

*Enfoque diferencial:* Los funcionarios y funcionarias del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, reconocen la singularidad y las condiciones particulares de las personas en virtud de la dignidad humana, la equidad, y el fomento de políticas públicas con enfoque de derechos, lo que implica dar un buen trato en el marco de una ética del cuidado, con una mirada integral a cada persona y, en consecuencia, una atención especializada a quienes tienen necesidades de protección diferencial.

- ✓ **ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS O LACTANTES** Se consideran adultos mayores las personas mayores de 60 años de edad, sujetos de atención preferencial, junto con las mujeres embarazadas o lactantes, y las personas con discapacidad.
  - El guarda de seguridad de manera cordial señala el lugar destinado para ellos dentro de la sala de espera, y la persona de recepción asigna el turno de atención preferencial.

- Si su estado de salud lo requiere, debe preguntarle al usuario si desea que lo acompañen hasta el lugar donde será atendido o si requiere que la persona que lo va a atender se acerque.
- Se debe garantizar la accesibilidad de sus acompañantes.
- ✓ NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES: Se entiende por niño o niña, las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente, las personas entre 12 y 18 años de edad.
  - Priorizar su atención frente a los demás usuario que requieren ser atendidos.
  - Ninguno de los sujetos que interactúan pueden mostrar incredulidad hacia su presencia en cualquiera de los escenarios de atención.
  - Evitar usar apelativos que discriminen por la edad, tales como “chino o china”, “chiquillo o chiquilla”, “muchachito o muchachita”, entre otros.
  - Se recomienda no emplear tecnicismos del derecho o de la psicología para evitar confundirlos.
  - Se les debe dar la palabra, y propiciar su diálogo, independientemente de que estén acompañados por un adulto.
  - Siempre manejar reserva sobre la información que manifiesten.
- ✓ GRUPOS ÉTNICOS: Personas que se diferencian en el conjunto de la sociedad nacional por sus prácticas socioculturales, que pueden ser visibles a través de sus costumbres y tradiciones.
  - Identificar si el ciudadano puede comunicarse en español.
  - Los funcionarios y funcionarias; deben ser pacientes y tener actitud de servicio para solicitarle al ciudadano o ciudadana que intente manifestar su solicitud mediante señas, y pedirle de la misma manera los documentos de soporte para ampliar la comprensión de lo manifestado.
- ✓ CIUDADANOS Y CIUDADANAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD: Las personas con discapacidad son aquellas que cuentan con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir o limitar su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.
  - Mantener control sobre la expresión del rostro, evitar las risas burlonas y los comentarios de doble sentido que puedan generar un sentimiento de rechazo, discriminación o desagrado.
  - No tratarlos como si fueran niños, hablándoles cariñosamente, ni consintiéndolos.
  - Si es evidente que el usuario necesita ayuda, debe preguntarle de manera amable si la requiere.
  - Cuando el usuario trae consigo acompañante, el personal debe dirigirse a quien requiere el servicio. Sin embargo, puede preguntarle directamente si prefiere que el acompañante realice la gestión y ponga en conocimiento su situación.
  - Escuchar atentamente al usuario o a su acompañante sin anticiparse a definir la solicitud cuando ésta sea evidente.
- ✓ DISCAPACIDAD AUDITIVA
  - Hablar de frente al usuario vocalizando lentamente sin exagerar, y por ningún motivo tapar los labios para que puedan ser leídos. Si resulta imposible la comunicación puede ofrecerle papel y lápiz para que se manifieste escribiendo y, así mismo, darle respuesta a su solicitud. No obstante, la respuesta debe ser breve y clara.
  - De igual manera, el instituto se encuentra inscrito en el Centro de Relevó, de tal manera que es la herramienta adecuada para lograr una comunicación asertiva.
- ✓ DISCAPACIDAD VISUAL Personas que presentan carencia, disminución o defectos de la visión.

- Mantener siempre informado al usuario sobre las actividades que se estén realizando y orientarlo con claridad sobre lo que se le pide que haga.
  - Cuando se le entreguen documentos, ficha de turno o fecha y hora de próxima cita, debe ser leído para que comprenda el asunto de lo entregado.
  - Para ayudar al usuario a acercarse a algún punto de atención o sala de espera, es importante preguntarle si requiere ayuda y, por ningún motivo, halarlo de la ropa ni del brazo. Basta con posar su brazo sobre el propio hombro, y si tiene perro guía se recomienda no separarlos.
- ✓ **DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA** Personas que presentan una desventaja resultante de una imposibilidad que limita o impide el desempeño motor.
- No tocar ni cambiar de lugar los instrumentos que utiliza el usuario de ayuda para su movilidad. A las personas de talla baja sin ningún tipo de discapacidad, también debe darse un trato especial para garantizar la integridad del servicio. Por lo tanto, el personal debe buscar quedar a la altura del usuario para dirigirse a él durante el tiempo de la atención. Por ejemplo, haciendo uso de una mesa de trabajo en la que puede interactuar sin obstáculos visuales, tratándolo siempre según su edad cronológica.
- ✓ **DISCAPACIDAD COGNITIVA Y/O MENTAL:** Personas que presentan un funcionamiento intelectual inferior y que manifiestan una limitación sustancial del desenvolvimiento corriente.
- Para la comunicación con estos ciudadanos y ciudadanas son de utilidad los mensajes visuales, para que reciba información específica y de fácil comprensión. Así mismo, se debe tener la mejor actitud de servicio, pues se requiere de paciencia para escuchar al usuario y ofrecerle la información cuantas veces sea necesario.
  - Formular preguntas cortas y evitar realizar comentarios que irriten o alteren al usuario.
- ✓ **VÍCTIMAS:** Se debe evitar a toda costa re-victimizar a quienes se consideran víctimas, lo que significa incurrir en acciones que generan sentimientos de estigmatización, culpabilidad y rechazo en las personas que demandan la atención. Por lo tanto, quienes interactúen con ellas deben:
- Explicar el rol de quien atiende como profesional.
  - No mostrar interés malsano en la vida privada y priorizar la obtención de información para cumplir con la actividad encomendada, estrictamente relacionada con la labor.
  - Tener conocimiento notorio de los trámites y servicios para acceder al servicio e informar de manera clara los requisitos para el mismo.
  - Atender a la víctima en un entorno adecuado, de privacidad y protección de la misma.
  - Evitar sostener una comunicación con exceso de terminología técnica que le impida comprender la situación.
  - Evitar realizar preguntas complejas esperando respuestas idealizadas por parte de la víctima.
  - Nunca emitir juicios que responsabilicen a la víctima del hecho ocurrido.

## 4. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Naturaleza del cambio
02-12-2020	1	Creación del documento.

## 5. CRÉDITOS

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Camila Acero Tinoco	Nombre: Ángela María Castro Cepeda	Nombre: Juan Fernando Acosta Mirkow
Cargo – Rol: Contratista Equipo de Transparencia y Atención a la ciudadanía - Subdirección de Gestión Corporativa, Administrador Central del SDQS.	Cargo – Rol: Líder Equipo de Transparencia y Atención a la ciudadanía - Subdirección de Gestión Corporativa	Cargo: Subdirector de Gestión Corporativa
Aprobado	Memorando interno con N° radicado 20205100059023 de 02-12-2020	