



## INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL



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

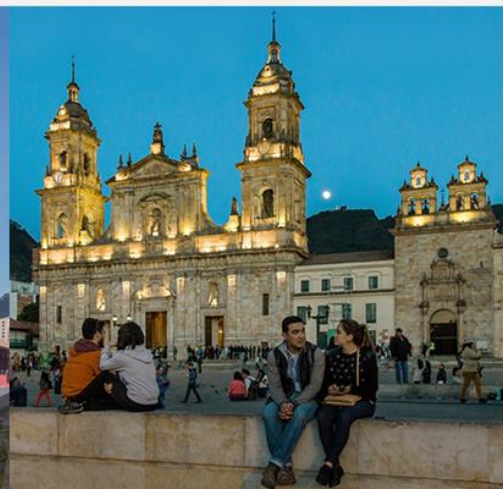


Protocolo

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

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 TELEFÓNICA

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y Los ciudadanos y ciudadanas en general, los grupos y las partes interesada, a través de las redes de telefonía; pertenecen a este canal el conmutador y todas líneas telefónicas directas con las que cuenta el IDPC.

### RECOMENDACIONES GENERALES

- ✓ Mantener la bocina frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.
- ✓ Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- ✓ 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 el ciudadano.
- ✓ Saber usar todas las funciones del teléfono.
- ✓ Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- ✓ Disponer del listado de las sedes del Instituto y conocer las extensiones de cada una de las oficinas que operen allí.
- ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa, saludando y mencionando el nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, de quién atiende y escuchando atentamente al ciudadano o ciudadana del otro lado del teléfono

Algunos consejos adicionales:

- ✓ *El tono de voz:* A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir, pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- ✓ *El lenguaje:* Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones sobre lenguaje previstas en el Capítulo 2 Elementos Comunes a Todos los Canales del presente documento.
- ✓ *La vocalización:* Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- ✓ *La velocidad:* La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- ✓ *El volumen:* El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

### RESERVA DE VISITAS GUIADAS AL MUSEO DE BOGOTÁ

- ✓ Las peticiones de reserva deberán ser atendidas con la mayor diligencia posible, informando las condiciones de reserva.
- ✓ Solicitar los datos pertinentes y confirmarlos con las personas, registrándolas en el instrumento que se disponga para este fin; se recapitula sobre lo hablado y se comunica a los visitantes que su reserva será confirmada en la forma en que lo soliciten, e indicándoles la fecha en la que se remitirá la información, el servidor, antes de finalizar la llamada deberá re-confirmar los datos de la reserva e indicar el número de la reserva, si es el caso.

### 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.
- ✓ **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.
- ✓ **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.
- ✓ **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.
- ✓ **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.

## 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	