



MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS

Proceso
Atención a la ciudadanía

Vigencia: 08 julio 2022
Versión: 04



INSTITUTO DISTRITAL DE
PATRIMONIO CULTURAL





Tabla de contenido

PRESENTACIÓN.	4
CAPÍTULO I: GENERALIDADES DEL MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	5
OBJETIVO	5
ALCANCE	5
MARCO NORMATIVO	5
ALINEACIÓN ESTRATÉGICA	10
Plan de Desarrollo Distrital	10
Plan Estratégico Sectorial	10
Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	11
Actualización lineamientos Política de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública 2020.	11
GLOSARIO DE TÉRMINOS	13
VALORES DEL SERVICIO PÚBLICO	15
COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS	15
ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO	17
ESTRUCTURA DEL MODELO DE ATENCIÓN	17
INSTITUCIONALIDAD DEL MODELO DE ATENCIÓN	19
OPERACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	20
MONITOREO Y SOSTENIBILIDAD DEL MODELO	23
CAPÍTULO II: CARACTERIZACIÓN DE ACTORES, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	24
CAPÍTULO III: MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	25
CANALES DE ATENCIÓN	25
Canal presencial	25
Canal telefónico	26
Canal virtual	26
PLATAFORMAS DE INFORMACIÓN	27



III. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	28
Proceso de atención a la ciudadanía y grupos de interés.	28
Sistema Distrital de quejas y soluciones – Bogotá te escucha	29
PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON ENFOQUE DIFERENCIAL	30
Protocolo para la atención presencial	33
Protocolo de atención telefónica	39
Protocolo de atención virtual	40
Protocolo de atención por correspondencia	47
4.5 Protocolo para la atención de denuncias de actos de corrupción	49
CAPÍTULO IV: DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS:	54
REFERENCIAS Y ANEXOS	55

PRESENTACIÓN.

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural –IDPC- es un establecimiento público del orden distrital, adscrito a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, que ejecuta políticas, planes y proyectos para el ejercicio de los derechos patrimoniales y culturales de los habitantes de Bogotá. Además, protege, interviene, investiga, promociona y divulga el Patrimonio Cultural Material e Inmaterial.

Tiene como misión promover y gestionar la preservación y sostenibilidad del Patrimonio Cultural del ámbito distrital. Para ello, implementa estrategias y acciones de identificación, valoración, protección, recuperación y divulgación, con el fin de garantizar el ejercicio efectivo de los derechos patrimoniales y culturales de la ciudadanía y afianzar su sentido de apropiación social.

Para el IDPC el servicio a la ciudadanía constituye un pilar fundamental de la gestión institucional y, por esta razón, se estructuró el Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés¹ que se presenta a continuación; el cual tiene por objetivo, garantizar a sus grupos de interés un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de calidad, a partir del compromiso de cada uno de nuestros servidores y servidoras, colaboradores y colaboradoras. Nuestra apuesta es brindar a la ciudadanía un servicio de excelencia enfocado en el modelo de Estado Abierto, el cual busca equilibrar las expectativas ciudadanas y las responsabilidades públicas, mediante el diálogo directo con relación a la promoción, salvaguarda y disfrute del patrimonio cultural material e inmaterial de Bogotá D.C.

El Modelo de Atención establece el marco conceptual, la estructura de operación y los protocolos de atención dirigidos a los diferentes grupos poblacionales, en los que se incorporan el enfoque de derechos, de género y poblacional diferencial; mediante la implementación integral de las políticas que buscan mejorar la relación entre la Ciudadanía y el Estado, lo que la convierte en un proceso estratégico en la función que adelantamos como entidad, que además debe estar encaminado a la integración con las demás políticas que definen la relación Estado Ciudadano, entre ellas la participación ciudadana, la rendición de cuentas, la racionalización de trámites y la de transparencia y acceso a la información pública.

La presente actualización del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés del IDPC, responde a la necesidad de armonizar su contenido con los propuestos en la actualización de lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública de diciembre de 2020 y del nuevo Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito

¹ Es la ciudadanía que accede a los servicios, trámites, Otros Procedimientos Administrativos - OPAS- y que está interesada en la información de la Entidad.

Capital, elaborado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. en el presente año.

CAPÍTULO I: GENERALIDADES DEL MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS

1.1 OBJETIVO

El Modelo de Atención a la Ciudadanía del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural -IDPC, tiene como objetivo, garantizar a nuestros grupos de interés un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de calidad, a partir del compromiso de cada uno de nuestros servidores y servidoras, colaboradores y colaboradoras; para mejorar la efectividad, la eficiencia y capacidades de nuestra entidad, y así atender de manera oportuna y con calidad los requerimientos de la ciudadanía, a partir de sus necesidades, expectativas y demandas relativas a la promoción, salvaguarda y disfrute del patrimonio cultural material e inmaterial de Bogotá D.C.

1.2 ALCANCE

El Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés se enmarca dentro del proceso de Atención a la Ciudadanía a través de los canales dispuestos para tal fin (presencial, virtual y telefónico), así como los diferentes actores que intervienen en el ciclo de servicio, e involucra a la totalidad de las dependencias del Instituto y a todos los funcionarios, funcionarias, colaboradores y colaboradoras y demás personas vinculadas a la labor institucional y al logro de los objetivos y metas establecidos por el IDPC en el marco del Plan de Desarrollo 2020-2024 *“Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del siglo XXI”*.

1.3 MARCO NORMATIVO

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural adopta el Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés en cumplimiento del siguiente marco legal²:

Tipo de norma	Identificación de la norma	Epígrafe	Artículos aplicables
CPC	NA	Constitución Política de Colombia	2, 6, 8, 20, 23, 74, 83, 123, 209.

² Anexo 1 – Marco legal



Ley	2195 de 2022	Por medio del cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones	1,31
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"	Todos, excepto 14, 19, 24, 25 y 26.
Ley	1952 de 2019	Código Disciplinario Único	39
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"	Todos
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"	5, 9, 11, 20 y 22
Ley	1618 de 2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.	1,2,5,7, 9,14,16 ,22,23 y 25
Ley	1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	5 - 10.
Ley	1341 de 2009	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones	5
Ley	1346 de 2009	Por medio de la cual se aprueba la Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.	Todos
Ley	1287 de 2009	Por la cual se adiciona la Ley 361 de 1997	5,6



Ley	Ley 982 de 2005	Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.	4,7,8,9, 10,13 y 15.
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”	3, 8 - 10
Ley	489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política.	3
Ley	361 de 1997	Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación <en situación de discapacidad> y se dictan otras disposiciones	43 - 46
Ley	324 de 1996	Por el cual se crean algunas normas a favor de la población sorda”	Todos
Ley	190 de 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa	54, 55
Decreto	088 de 2022	“Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea”	Todos
Decreto	767 de 2022	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de las Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y Comunicaciones”	Todos
Decreto	1166 de 2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.	Todos
Decreto	2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.”	Todos



Decreto	19 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”	12, 13, 14, 38, 39
Decreto	2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano	Todos
Decreto	1538 de 2005	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997.	Todos
Decreto	2232 de 1995	Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos	8 ,9
Decreto	103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.	Todos
Conpes	3785 de 2013	Política Nacional de Eficiencia administrativa al servicio del ciudadano	Todos
Conpes	3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.	Todos
Conpes	01 de 2019	Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción	Todo
Conpes	03 de 2019	Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	Todos
Decreto Distrital	392 de 2015	Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.	Todos
Decreto Distrital	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	Todos
Decreto Distrital	654 de 2011	Por el cual se adopta el Modelo de Gerencia Jurídica Pública para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital.	110
Decreto Distrital	371 de 2010	Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital	3



Acuerdo Distrital	731 de 2018	Promueve acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del Distrito.	Todos
Acuerdo Distrital	630 de 2015	Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones"	Todos
Acuerdo Distrital	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	5
Acuerdo Distrital	51 de 2001	Por el cual se dictan normas para la atención a las personas con discapacidad, la mujer en estado de embarazo y los adultos mayores en las Entidades Distritales y Empresas Prestadoras de Servicios Públicos".	Todos
Circular Distrital	055 de 2021	Socialización Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.	
Circular Distrital	006 de 2014	Implementación Guía para el diseño y desarrollo de sitios Web de las entidades y organismos del Distrito Capital (Guía Sitios Web 3.0)	
Circular Distrital	127 de 2014	Información a publicar en sitios WEB.	
Circular Distrital	131 de 2013	Lineamientos para la publicación y actualización de información sobre los trámites, servicios, campañas, eventos y puntos de atención en la Guía de Trámites, Servicios y el Mapa Callejero.	
Circular Distrital	39 de 2003	Selección y reinducción de servidores de puntos de atención al ciudadano	
Circular Distrital	120 de 2015	Sostenibilidad y financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	
Directiva	5 de 2020	Directrices sobre Gobierno Abierto de Bogotá	

Directiva	15 de 2015	Directivas relacionadas con la Atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción	
Resolución	263 de 2016	Por medio de la cual se delega a un servidor público del Nivel Directivo como Defensor del Ciudadano en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones”	Todos
Resolución	1519 de 2020	Por medio del cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos	
Resolución	3564 de 2015	Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1., 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2, y el párrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015.	Todos
Resolución	619 de 2015	Mediante la cual fue creado el comité anti trámites y de Gobierno en Línea en el IDPC	Todos

1.4 ALINEACIÓN ESTRATÉGICA

1. Plan de Desarrollo Distrital

El Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés, se encuentra alineado con el Plan de Desarrollo Distrital, para el período 2020-2024 *“Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del siglo XXI”*, el cual tiene como objetivo principal *“consolidar un nuevo contrato social, ambiental e intergeneracional que permita avanzar hacia la igualdad de oportunidades”*, con el fin de buscar el respeto a la diversidad étnica y cultural del país, la atención especial preferente, si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores.

En este sentido, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, en armonía con el Plan de Desarrollo está comprometido con los servicios que guían el ejercicio del servicio público del gobierno distrital, la vocación de servicio y liderazgo público, la ética y la transparencia, la rendición de cuentas, la inteligencia y acción colectiva, la corresponsabilidad, la interdependencia e integración y cuenta con un servicio que comprende y atiende las realidades de los ciudadanos y ciudadanas a través del Enfoque Diferencial, las diferencias de los individuos, las familias, el género, la inclusión y la cultura ciudadana.

2. Plan Estratégico Sectorial

Este Modelo de Atención a la ciudadanía, se complementa con el Plan Estratégico Sectorial – Cultura, Recreación y Deporte, reconociendo las necesidades e identificando oportunidades para desarrollar acciones en los territorios y convocar a otros sectores a

trabajar de manera transversal por los derechos culturales, artísticos, patrimoniales y recreativos de la ciudad.

El IDPC, tiene como pilar fundamental garantizar la prestación de los servicios bajo estándares universales de calidad, como, oportunidad de la atención, confiabilidad de la información y optimización de los trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA), que integran su Portafolio de Servicios; a través de la constante medición para impulsar acciones que permitan elevar los niveles de satisfacción en la ciudadanía y grupos de interés, y el monitoreo de su gestión a través del Plan de Acción del Instituto.

3. Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

El Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés es una estrategia unificada, sostenible y de largo plazo que orienta la gestión del Instituto y el ejercicio de las labores, por parte de sus servidores y servidoras públicas, articulada con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), garantizando acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos, en cabeza del Instituto; con el fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos, sin discriminación alguna, aplicando los componentes y lineamientos que la contienen:

- Arreglos Institucionales
- Mejora de Procesos y Procedimientos
- Servidores públicos competentes
- Cobertura en los canales de comunicación
- Cumplimiento de expectativas y calidad
- Certidumbre de tiempo, modo y lugar

Por su parte el Manual de Servicio a la Ciudadanía versión 2 del año 2022, señala como aspectos relevantes para la atención de la Ciudadanía la garantía de accesibilidad no sólo física, sino también a medios electrónicos, sitios web, contenidos digitales, el acceso telefónico todos estos elementos a partir de un lenguaje claro. Incluyendo dentro de los protocolos el enfoque de derechos, la perspectiva de interseccionalidad, enfoque poblacional diferencial: personas mayores, en condición de discapacidad, pertenecientes a comunidades étnicas, víctimas del conflicto armado, campesina, perteneciente a la comunidad lgbt y la atención con enfoque de género.

4. Actualización lineamientos Política de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública 2020.

Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que el IDPC oriente su gestión a la generación de valor público y garantice el acceso a los derechos de los

ciudadanos y sus grupos de valor.

En el año 2013, el documento Conpes 3785 adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, definiendo dos áreas de intervención principales: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera, incorporando en cada una de ellas componentes o líneas de trabajo que debían fortalecerse al interior de las entidades para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Dicho Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano se actualiza y articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el año 2017, dado que este último integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo, Gestión de Calidad y de Control Interno en un único modelo que se constituye en el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad en el servicio.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión reúne entonces todas las políticas de gestión y desempeño institucional, cuya implementación permite que las entidades alcancen sus objetivos misionales y generen valor público; entre ellas la Política de Servicio al Ciudadano, que se desarrolla en la dimensión de gestión con valores para resultados pero que, como hemos visto, es una política que tiene un enfoque transversal a todas las dimensiones del MIPG.

En este marco, se hace necesario actualizar los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano, de modo que se logre orientar a las entidades en su adecuada implementación en el marco de las dimensiones establecidas en el MIPG y su articulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional; particularmente, entre las políticas que facilitan la relación del Estado y el ciudadano en los diferentes momentos de interacción.



Fuente: Función Pública – 2020.

En esta perspectiva, y sabiendo que el IDPC adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión a través de la Resolución 1070 del 30 de octubre de 2015, se deben generar las condiciones y capacidades institucionales que faciliten el diálogo efectivo con los grupos de valor. De igual forma, es necesario afianzar la promoción de capacidades, habilidades, valores, principios, derechos y deberes ciudadanos, para que todos los actores cuenten con los requerimientos que garanticen la generación permanente de valor público. Por lo anterior, los lineamientos de las políticas que intervienen en la relación del Estado con los ciudadanos se articulan de manera sistémica en el enfoque de Estado Abierto y con todas las dimensiones del MIPG.

1.5 GLOSARIO DE TÉRMINOS

ACTORES DEL SERVICIO. Son todas las entidades y las personas que en calidad de servidores públicos o contratistas participan en la prestación del servicio público.³

ACCESO UNIVERSAL. La calidad en la gestión pública comprende el esfuerzo por lograr la universalización y el más amplio y fácil acceso espacial y temporal de los ciudadanos y/o grupos de interés a servicios públicos de igual calidad, con independencia de la ubicación geográfica de los ciudadanos y del momento en que éstos los requieran.⁴

ATRIBUTOS DE SERVICIO. Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

CALIDAD: Es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “*necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria*” (norma de calidad ISO 9000-9001).

CANAL DE SERVICIO. Modalidad definida específicamente a través de la cual la ciudadanía y/o los grupos de interés interactúa con la Administración, con el propósito de cumplir de manera voluntaria con sus obligaciones, obtener información, orientación o asistencia relacionada con los trámites y servicios de las entidades u organismos que prestan servicio público.

CORRESPONSABILIDAD SOCIAL. La gestión pública tiene que orientarse para lograr resultados, por lo que debe sujetarse a diversos controles sobre sus acciones suponiendo, entre otras modalidades, la responsabilidad del ejercicio de la autoridad pública por medio del control social y rendición periódica de cuentas.⁵

³ Decreto 197 de 2014 Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía, artículo 3.

⁴ Decreto 197 de 2014 Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía, artículo 6.

⁵ Carta Iberoamericana de calidad en la gestión pública, pág. 4.

DISCAPACIDAD: Es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.

ENFOQUE DE DERECHOS. La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC) prevé garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y grupos de interés, incorporando enfoques diferenciales de población, género y derechos humanos. Así mismo, la interlocución y comunicación efectiva entre la administración y el ciudadano, posibilitando la creación de mecanismos de participación y coordinación con diferentes instancias.⁶

GRUPOS DE INTERÉS. Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la entidad. Ejemplo: ciudadanía, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos, socios o accionistas, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general.⁷

PARTICIPACIÓN CIUDADANA. Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía y/o grupos de interés que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que lo afecten.⁸

PREGUNTAS FRECUENTES. Conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

PROTOCOLOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS. Son orientaciones básicas, acuerdos y métodos, establecidos en términos de comportamientos y conductas totalmente aplicables y necesarias para ordenar y mejorar la interacción entre los servidores y servidoras y la ciudadanía en general.

SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES –SDQS–. Es el sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía y/o grupos de interés, registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual) ante cualquier entidad del Distrito.⁹

SERVICIO A LA CIUDADANÍA. El Decreto 197 de 2014 lo define como el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que

⁶ Ibidem, artículo 4.

⁷ Ibidem.

⁸ Decreto 197 de 2014 Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía, artículo 6.

⁹ Decreto 197 de 2014 Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía, artículo 12.

presta el Estado, para satisfacer las necesidades y especialmente garantizar el goce efectivo de los demás derechos, sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

SERVIDOR PÚBLICO. Para efectos del presente Manual, el término se refiere a todas las personas que trabajan directamente con la Administración Distrital o con alguna de las Entidades vinculadas al Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y que presta un servicio público¹⁰.

1.6 VALORES DEL SERVICIO PÚBLICO

Los valores definidos a continuación deben ser apropiados y aplicados en cada uno de los momentos de la atención y prestación del servicio por parte de los servidores públicos del IDPC¹¹:

Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

1.8 COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Los servidores del IDPC deben contar con capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes, aptitudes y competencias cognitivas y actitudinales que le permitan brindar un servicio de calidad a la ciudadanía¹², entre las cuales se destacan¹³:

¹⁰ Manual de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pág. 11

¹¹ Código de Integridad del IDPC, adoptado mediante Resolución 369 de 2018.

¹² Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, julio de 2019.

¹³ Decreto 815 de 2018 “*Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos*”.

Aprendizaje continuo: Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión de contexto.

Orientación a resultados: Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.

Orientación al usuario y al ciudadano: Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de los ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.

Compromiso con la organización: Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.

Trabajo en equipo: Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.

Adaptación al cambio: Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas, asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.

Resolución de conflictos: Capacidad para identificar situaciones que generen conflicto, prevenirlas o afrontarlas ofreciendo alternativas de solución y evitando las consecuencias negativas.

Creatividad e innovación: Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones orientados a mantener la competitividad de la entidad y el uso eficiente de recursos.

Iniciativa: Anticiparse a los problemas proponiendo alternativas de solución.

Comunicación efectiva: Establecer comunicación efectiva y positiva con superiores jerárquicos, pares y ciudadanos, tanto en la comunicación escrita, como verbal y gestual.

Toma de decisiones: Elegir alternativas para solucionar problemas y ejecutar acciones concretas y consecuentes con la decisión.

Disciplina: Adaptarse a las políticas institucionales y generar información acorde con los procesos.

Responsabilidad: Conoce la magnitud de sus acciones y la forma de afrontarlas.

Colaboración: Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.

1.9 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Las condiciones básicas que deben cumplirse al momento de brindar atención a la ciudadanía y a los grupos de interés son:

Actitud. Se define como el conjunto de comportamientos que emplea un individuo en su relación con otros. En la relación con la ciudadanía y/o grupos de interés, el servidor público o contratista debe emplear comportamientos que denoten interés por el trabajo que realiza, preocupación por satisfacer los requerimientos de la ciudadanía y/o grupos de interés, y sentido de pertenencia.

Comunicación. Es la “acción y efecto de comunicarse”. La comunicación humana se manifiesta cuando un receptor y un emisor por diversos modos, se relacionan intercambiando información. La comunicación con la ciudadanía y/o grupos de interés debe ser cordial y asertiva.

Imagen. En el servicio, es la percepción que tiene la ciudadanía y/o grupos de interés al recibir un bien o un servicio. Es la primera impresión en el momento del Ciclo de Servicio. Por lo anterior, se puede deducir que la imagen que proyecta el servidor público o contratista de sí mismo y de la institución que representa (forma de vestir, organización del puesto de trabajo y disposición para servir) y la comunicación (tono de voz, palabras que utiliza, forma de escuchar) son factores determinantes cuando se pretende medir la satisfacción de la ciudadanía.

Oportunidad en la atención. Los servidores públicos y/o contratistas deben mostrar diligencia en la atención a las solicitudes de los ciudadanos, grupos y partes interesadas, atendiendo los procedimientos establecidos para ello.

Medición de la satisfacción de la atención. La medición de la satisfacción ciudadana da cuenta de la capacidad de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido, y del uso de esta información para la toma de decisiones.

1.10 ESTRUCTURA DEL MODELO DE ATENCIÓN

Qué es el Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés.

El Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés del IDPC, constituye una estrategia unificada, sostenible y de largo plazo que orienta la gestión del Instituto y el ejercicio de las labores, por parte de sus servidores y servidoras públicas, articulada con las líneas estratégicas y transversales de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), y con los principios constitucionales de eficiencia administrativa y garantía de derechos.

La adopción e implementación del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés

del IDPC tiene como finalidad:

- Articular la implementación de las políticas que buscan mejorar la relación del IDPC con la ciudadanía, en todos los niveles de relacionamiento.
- Garantizar el acceso de los ciudadanos y las ciudadanas a la oferta pública que tiene el IDPC, en condiciones de igualdad, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial por medio de un lenguaje claro y comprensible, que les permita tener certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y acceder a la oferta institucional.
- Fortalecer los procesos internos del Instituto con el propósito de responder, de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de la ciudadanía para ofrecer un servicio ajustado a las necesidades, realidades y expectativas de nuestros grupos de interés, cumpliendo estándares de calidad y excelencia.
- Ampliar e innovar la oferta de canales de atención para mejorar la cobertura, facilitando el acceso de la ciudadanía y grupos de interés al portafolio de bienes y servicios del IDPC.
- Generar apropiación de la Política de Servicio al Ciudadano en los servidores y servidoras públicas de todos los niveles e incentivar la integridad como valor común inherente a la cultura organizacional del Instituto.
- Establecer esquemas de seguimiento y evaluación de la política pública, que permitan medir el avance en la implementación, y su impacto de cara a la ciudadanía.

1.10. 1 Actores.

Teniendo en cuenta la caracterización de usuarios, realizada por el IDPC¹⁴, son actores clave en la implementación del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés, por una parte, **todos los servidores y servidoras públicas y los y las contratistas vinculadas al IDPC** y, por otra, **la ciudadanía y los grupos de interés**, enmarcados en el principio de corresponsabilidad, que se materializa con la apropiación de sus derechos y con la defensa y cuidado de lo público como un valor común y de todos, lo cual los hace responsables en la protección y sostenibilidad del patrimonio cultural material e inmaterial de Bogotá y en la construcción de ciudad y ciudadanía, generando mayores posibilidades de acceso a servicios que responden a las demandas y necesidades del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

1.10.2. Cómo opera el Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés

El Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés del IDPC integra:

¹⁴https://idpc.gov.co/Transparencia/Atenci%C3%B3n%20al%20Ciudadano%202019/Caracterizacion_de_Usuarios_V1_APROBADO%20CO MIT%C3%89%20INTERINSTITUCIONAL%20DE%20GESTI%C3%92N%20Y%20DESEMPE%C3%91O_02DIC2019.pdf

- La Institucionalidad, es decir, las instancias que definen y orientan la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- La Operación, es decir, las políticas de operación del proceso de atención a la ciudadanía, los componentes, las plataformas de información y canales de comunicación, así como el conjunto de procesos, procedimientos y protocolos que desarrollan las directrices de la PPDSC, y cuya implementación articulada permite que opere el Modelo de Atención.
- El Monitoreo y la sostenibilidad, es decir, las acciones e instrumentos de seguimiento y evaluación del Modelo de Atención, las cuales garantizan la mejora continua de los procesos de atención a la ciudadanía y grupos de interés, y el mantenimiento de los estándares de calidad y de excelencia del servicio.

1.11. INSTITUCIONALIDAD DEL MODELO DE ATENCIÓN

Las instancias que definen y orientan la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés del IDPC, son las siguientes.

En el ámbito Distrital:

- La **Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía**¹⁵, encargada de articular y orientar el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Así como velar por mantener estándares de calidad en la Red CADE, la ejecución de funciones y la prestación de servicios que comprometan a los organismos o entidades pertenecientes a diferentes Sectores Administrativos de Coordinación del Distrito.
- La **Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá**, que tiene como función principal la promoción, el fortalecimiento, creación y administración de los canales que se determinen para el servicio a la ciudadanía y los grupos de interés, para garantizar el más eficiente y equitativo acceso a los servicios del Distrito.
- La **Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital**, liderada por la Veeduría Distrital, a través de la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos, en la que interactúan los encargados de los procesos de servicio al ciudadano de las entidades del Distrito y que tiene como objetivo fortalecer y unificar el proceso de servicio a la ciudadanía de las entidades del Distrito, de conformidad con la normatividad vigente.

¹⁵ Ver artículos 16 y 17 del Decreto 197 de 2014

En el IDPC:

- El **Comité Institucional de Gestión y Desempeño**. Instancia que se encarga de coordinar y gestionar las actividades necesarias para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión en la Entidad.
- La **Subdirección de Gestión Corporativa**, responsable y líder del **Proceso de Atención a la Ciudadanía del IDPC**, la cual tiene como objetivo, garantizar la atención amable, oportuna y confiable a la ciudadanía, atendiendo criterios diferenciales de accesibilidad y lineamientos del orden nacional y distrital en materia de atención a la ciudadanía, a través de los canales de interacción presenciales, telefónicos y virtuales, dispuestos para satisfacer, de manera efectiva, las demandas y necesidades de la ciudadanía, en el marco misional del IDPC.
- El **Defensor de la Ciudadanía**, quien en el cumplimiento del literal a, del artículo 2 del Decreto Distrital 392 de 2015¹⁶ debe realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía, a los planes de mejoramiento, y a las acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en el instituto; orientar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y velar por el cumplimiento de la normatividad, en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, para grupos y partes interesadas.

1.12. OPERACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN

Componentes.

A continuación, se describen los componentes y el esquema de operación del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés del IDPC, el cual integra los componentes básicos y el sistema relacional presente en el documento CONPES 3 de 2019.

El ámbito de “*la ventanilla hacia adentro*”, integra los siguientes tres componentes asociados al fortalecimiento institucional:

Arreglos Institucionales. Da cuenta de la relevancia que el Proceso Estratégico de Atención a la Ciudadanía tiene al interior del Instituto, representado en el compromiso de la Alta Dirección, de la existencia de una estructura formal para la gestión del servicio a la ciudadanía y a los grupos de interés, así como de la formulación, ejecución y seguimiento de planes de acción y de mejora de los procesos de atención y prestación de los servicios del IDPC.

Mejora de Procesos y Procedimientos. Comprende las condiciones que debe cumplir e

¹⁶ “Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones

implementar el Instituto, con sujeción a la norma, en términos de procesos y procedimientos, documentación, inventario de trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPAs), y estrategia de racionalización de trámites.

Servidores públicos competentes. Se refiere al desarrollo administrativo que, desde la Gestión del Talento Humano, se debe desplegar para consolidar una cultura alrededor del servicio que reconozca a la ciudadanía y grupos de interés como el centro estratégico de su accionar. Este concepto incluye desde el diseño de perfiles, esquemas de selección, capacitación y evaluación de servidores públicos, con enfoque de servicio al ciudadano, hasta acciones y herramientas que fomenten la vocación por el servicio.

Por otra parte, el ámbito de la “*ventanilla hacia afuera*”, que comprende la materialización de la prestación de servicio de cara a la ciudadanía y a los grupos de interés, integra los siguientes tres componentes:

Cobertura en los canales de comunicación. Referida a la accesibilidad efectiva de los canales de comunicación, por medio de los cuales el IDPC interactúa con la ciudadanía y con los grupos de interés; en este sentido se deben considerar las distintas particularidades socioeconómicas de la ciudadanía en general y grupos de interés, priorizando las características y necesidades de ellos y, por último, realizar las mediciones sobre el desempeño de los mismos.

Cumplimiento de expectativas y calidad. Uno de los propósitos fundamentales del presente documento es obtener la satisfacción ciudadana y de los grupos de interés con relación al servicio y atención brindada por el IDPC; por tanto, el Instituto medirá constantemente las experiencias ciudadanas y de los grupos de interés y, a partir de esta medición, estructurará estrategias que permitan la mejora constante del proceso estratégico de atención a la ciudadanía, de trámites y de otros procedimientos administrativos.

Certidumbre de tiempo, modo y lugar. En este sentido el Instituto garantizará la entrega de información clara, oportuna y comprensible sobre la oferta de trámites y servicios, los mecanismos para acceder a la misma y los canales por los cuales los ciudadanos y/o grupos de interés podrán presentar sus solicitudes o inconformidades.

Líneas Estratégicas.

El Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés del IDPC se estructura a partir de las líneas estratégicas de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que se relacionan a continuación.

Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía y/o de los grupos de interés para hacer efectivo el goce de sus derechos. El IDPC, en coordinación con la Administración Distrital, desarrollará estrategias de formación pedagógica y sensibilización hacia la ciudadanía y los grupos de interés, como garantes en la defensa y el *cuidado de lo público*,

así como de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.

Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía y/o grupos de interés suficiente y adecuado. El IDPC debe garantizar que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción al ciudadano tengan los siguientes atributos:

- **Accesibles:** el espacio físico y los servicios que se prestan deben ser accesibles a todos, especialmente a los grupos más vulnerables sin discriminación, asequibles materialmente (localización geográfica o tecnología moderna) y al alcance de todos y todas.
- **Suficientes:** este atributo se relaciona directamente con el anterior; la infraestructura física y tecnológica debe estar en una cantidad suficiente.
- **Cualificación de los equipos de trabajo.** El IDPC deberá caracterizar y homogeneizar el perfil por competencias de los servidores públicos y de los contratistas que atienden a la ciudadanía, y fortalecer en todos ellos la vocación de servicio público.
- **Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.** El IDPC participará en la implementación de la estrategia de articulación distrital, liderada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, dirigida a dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía y grupos de interés; armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades; suprimir trámites innecesarios, generar sinergias, y optimizar los recursos públicos.

Líneas Transversales.

Adicionalmente, el Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés del IDPC integra en su operación las líneas transversales de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así:

Investigación y conocimiento. El IDPC atenderá los lineamientos dados por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano que resulten de los Observatorios Sociales de Servicio a la Ciudadanía, cuyo objeto es incentivar la investigación y el diseño de estrategias, encaminadas a conocer en profundidad las necesidades y demandas de la ciudadanía y los grupos de interés, con el fin de poder garantizar trámites y servicios acordes con sus necesidades.

Uso intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento – TIC´s. Igualmente, adoptará los desarrollos tecnológicos que realicen la Dirección Distrital de Servicio al

Ciudadano y la Alta Consejería para TICs; y promoverá desarrollos tecnológicos propios en torno a los canales de atención y la prestación de servicios (trámites y OPAs).

Seguimiento y evaluación. El IDPC deberá realizar un seguimiento constante al Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés, haciendo uso de las herramientas e instrumentos de gestión creados para este fin, como son el Plan Operativo Anual –POA, el Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía -PAAC, seguimiento al plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el Formulario Único de Registro Actualizado de Gestión -FURAG y mapas de riesgo.

Mejoramiento continuo. Con base en los resultados del seguimiento y evaluación a la implementación del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés y de la PPDSC, el IDPC diseñará las acciones requeridas para mejorar la atención y los servicios bajo su responsabilidad.

1.13. MONITOREO Y SOSTENIBILIDAD DEL MODELO

El Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés será sostenible en la medida en que se garantice la ejecución de las líneas estratégicas y transversales contenidas en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como ejes fundamentales del Modelo que el IDPC adoptó.

Acorde con las últimas dos líneas transversales de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el IDPC deberá realizar un seguimiento periódico a la implementación del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés, haciendo uso de las herramientas e instrumentos de gestión creados para este fin.

CAPÍTULO II: CARACTERIZACIÓN DE ACTORES, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

Se incorporan al Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés del IDPC los resultados del ejercicio de caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía y de sus intervinientes, realizado en el mes de junio de 2021; los cuales se recogen en el Documento “*Caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía, actores, usuarios y grupos de interés*”, aprobado por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, que hace parte integral de este Manual.¹⁷

Dada la importancia de identificar los tipos de usuarios y su impacto en la gestión del IDPC, se consolidó el documento de Caracterización de usuarios y Grupos de interés, en el cual se desarrolla la personalización de la ciudadanía, personas usuarias y grupos de interés del IDPC, así como los ámbitos de interacción con estos actores. Este ejercicio permite la construcción de estrategias para el mejoramiento de la oferta de servicios de la entidad, con un enfoque plural y diferenciado.

La caracterización beneficiará de manera directa a la ciudadanía, como agente principal de la gestión del Instituto, dado que conocer sus expectativas y necesidades, aportará a la optimización de sus recursos, fortalecerá el desarrollo de acciones focalizadas que respondan a la garantía del ejercicio de los derechos culturales de la población, a la calidad del servicio y a la participación en las actividades y procesos ofrecidos por la Entidad para el disfrute de los derechos patrimoniales de la ciudadanía. Específicamente, esta caracterización holística responde a las apuestas estratégicas del IDPC, en términos de:

- Forjar el patrimonio cultural de Bogotá como una plataforma para el reconocimiento de la diversidad territorial y poblacional, la construcción de una ciudad más inclusiva e igualitaria y el fortalecimiento de los vínculos sociales y cotidianos que caracterizan la vida barrial, comunitaria y los entornos vecinales.
- Reconocer y visibilizar las prácticas simbólicas y las representaciones culturales de quienes habitan en Bogotá, como un valor agregado en los procesos de ordenamiento territorial en perspectiva de Ciudad-Región.
- Consolidar el patrimonio cultural como un campo de debate para interpelar memorias y relatos históricamente silenciados en Bogotá.
- Propiciar la construcción colectiva y el reconocimiento de las diversas maneras de concebir el patrimonio, a través de una participación ciudadana efectiva e incidente con enfoque territorial y diferencial.

¹⁷ El documento completo se puede consultar en la Intranet > proceso estratégico Atención a la ciudadanía; y en el micrositio de Transparencia y Acceso a la información Pública de la página web del IDPC

CAPÍTULO III: MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS

El Manual Operativo del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés reúne los canales, procedimientos y protocolos de atención, establecidos en el marco de los procesos institucionales del IDPC, los cuales deben ser aplicados por los servidores públicos, contratistas y particulares que, por su razón de ser, funciones o actividades, participan en el ciclo de servicio a la ciudadanía y grupos de interés.

Este Manual es el instrumento general a través del cual se materializa el Modelo de Atención adoptado por el IDPC.

3. 1 CANALES DE ATENCIÓN

3.1.1 Canal presencial

Ventanilla de información y radicación:

Casa Pardo, calle 12b No. 2-91; Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. En este punto de atención a la Ciudadanía encontrará:

- Correspondencia y Radicación.
- Orientación e información general de los trámites.
- Atención a la Ciudadanía y/o grupos de interés.
- Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS).

Ventanilla de Atención a la Ciudadanía:

Palomar del Príncipe, calle 12b No. 2-96
Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

En este punto de atención la ciudadanía podrá acceder a los siguientes servicios.

- *Consulta Centro de Documentación:* requiere cita previa. El horario de atención son los lunes y miércoles de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- *Consulta en sala del Archivo de Bienes de Interés Cultural:* horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.
- *Asesoría técnica personalizada:* requiere cita previa. Se brinda asesoría presencial y virtual (diariamente) en el horario de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
- Orientación e información general de los trámites y otros procedimientos administrativos y Atención a la Ciudadanía y grupos de interés: horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m y de 2:00 p.m a 5:00 p.m.

Museo de Bogotá: es un espacio en el que se promueve la apropiación del patrimonio cultural material e inmaterial a través de una programación expositiva y de actividades educativas y culturales dirigidas a todos los ciudadanos. El Museo cuenta con dos sedes:

- Casa de los siete balcones – Colección permanente, ubicada en la calle 10 No. 3 – 61
- Casa Sámano – Exposiciones temporales, ubicada en la carrera 4 No.10 -18

Los horarios de atención son:

- Martes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.
- Sábados, domingos y festivos de 10:00 a.m. a 5:00 p.m.

El Museo de Bogotá **no abre al público los días lunes**, en ninguna de sus sedes.

Si desea consultar nuestro fondo de fotografías y mapas, puede enviar su solicitud al correo electrónico archivodigitalmdb@idpc.gov.co

3.1.3 Canal telefónico

Las líneas de atención telefónicas descritas a continuación son atendidas en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- Línea de Atención al ciudadano(a)
- Teléfono: 3550800 ext. 5020/5003/5026
- Celular: 3159695159
- Línea 195

En este canal podrá:

- Recibir información sobre trámites y Otros Procedimientos Administrativos
- Seguimiento a radicados
- Solicitud de citas de Asesoría Técnica Personalizada, Centro de Documentación y Archivo BIC
- Denunciar posibles actos de corrupción

3.1.4 Canal virtual

- Correos electrónicos para la atención a la ciudadanía y grupos de interés. atencionciudadania@idpc.gov.co; a través del cual se reciben solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- defensordelciudadano@idpc.gov.co; a través del cual se pueden interponer quejas, reclamos o sugerencias relativas a la atención a la ciudadanía o a los servicios -trámites y otros procedimientos administrativos- que brinda el IDPC.
- centrodedocumentacion@idpc.gov.co; a través del cual se puede solicitar información relativa a las colecciones que hacen parte del Centro de Documentación del IDPC.
- educacionmdb@idpc.gov.co; a través del cual se puede solicitar información de la agenda



de actividades del Museo de Bogotá.

- A un clic del Patrimonio Cultural; en esta plataforma la ciudadanía tiene a su disposición los servicios en línea dispuestos por el IDPC. <http://190.26.194.251/virtualizacion/Formulario.php?>
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS. En este portal, la ciudadanía podrá interponer solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, o denunciar posibles actos de corrupción y realizar seguimiento a los mismos. http://idpc.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/ley_transparencia_idpc/formulario-electronico-solicitudes-peticiones-quejas-reclamos-denuncias/

3.1.5 SuperCADE Virtual

Aplicación móvil que permite acceder a información sobre la red de servicios de la Administración Distrital, realizar trámites virtuales e interponer peticiones ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha. El IDPC hace parte del SuperCADE Virtual. <https://supercade.bogota.gov.co/>

Redes Sociales

Twitter: @Patrimoniobta

Facebook: InstitutodePatrimonioCultural

Youtube: Patrimonio Bogotá

Facebook: MuseodeBogotá

3.2 PLATAFORMAS DE INFORMACIÓN

Página web del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural: es el portal institucional a través del cual el IDPC pone a disposición de la Ciudadanía y Grupos de Interés toda la información de la entidad, en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes y, en particular, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

<http://idpc.gov.co/>

http://idpc.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/ley_transparencia_idpc/formulario-electronico-solicitudes-peticiones-quejas-reclamos-denuncias/

Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.: es el portal del orden distrital en el que se encuentran publicados todos los servicios (trámites y otros procedimientos administrativos) que ofrece el IDPC y las demás entidades de orden distrital.

Sistema Único de Información de Trámites –SUIT: es el portal del orden nacional en el que se encuentra publicada la información de los trámites y otros procedimientos administrativos que ofrece el IDPC y las demás entidades de orden nacional y distrital.

Ventanilla Única de Información -VUC: la Ventanilla Única de la Construcción (VUC) fue creada, desarrollada y puesta en marcha, como estrategia de apoyo al propósito del proyecto “*Trámite Fácil*”, liderado por la Secretaría Distrital del Hábitat, con el objetivo de automatizar los trámites de la cadena de Urbanismo y Construcción en Bogotá.

A un clic del Patrimonio: es el canal de atención virtual, a través del cual los ciudadanos y ciudadanas pueden acceder a realizar sus trámites y servicios, sin salir de casa. <https://aunclidelpatrimonio.idpc.gov.co/>

3.3. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS

3.1 Proceso de atención a la ciudadanía y grupos de interés.

El objetivo del proceso estratégico de atención a la ciudadanía y grupos de interés es garantizar una atención amable, oportuna y confiable, atendiendo criterios diferenciales de accesibilidad y lineamientos del orden nacional y distrital en materia de atención a la ciudadanía; a través de los canales de interacción presenciales, telefónicos y virtuales, dispuestos para satisfacer de manera efectiva las demandas y necesidades de la ciudadanía, grupos y partes interesadas en el marco misional del IDPC.

En el marco del proceso se establecieron las siguientes políticas de operación:

- Los servidores públicos del IDPC aplican los principios y lineamientos contenidos en el Manual Operativo del Modelo de Atención a la Ciudadanía del IDPC.
- El IDPC presta el servicio a la ciudadanía, responde las PQRS y atiende las denuncias por posibles actos de corrupción, aplicando los principios de la función administrativa, que son: economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, igualdad, transparencia y moralidad.
- Cuando en una petición no se alleguen los documentos e informaciones requeridas por la ley, en el acto de recibo el servidor público del Instituto deberá indicar al peticionario los faltantes. Si el peticionario insiste en que se radique, se procederá dejando constancia de esta circunstancia en la cual se indique los requisitos o documentos faltantes.
- Todas las comunicaciones oficiales internas o externas, de entrada y salida, deben ser registradas en el sistema de gestión documental Orfeo, digitalizadas y asignadas a los responsables de área de manera inmediata; la entrega de estas comunicaciones se realizará en la ventanilla única de radicación a cada uno de los auxiliares administrativos o quien ejerza esta responsabilidad, en los horarios establecidos en el procedimiento de correspondencia.
- Los servidores públicos deberán proporcionar a la ciudadanía las herramientas requeridas para evaluar su satisfacción respecto a la atención recibida y a la resolución de su trámite.
- Los servidores públicos del IDPC deben garantizar el cumplimiento de los derechos de la ciudadanía contenidos en la Carta de Trato Digno.



- El Defensor del Ciudadano intervendrá de acuerdo con su competencia y en salvaguarda de los derechos ciudadanos, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Política Pública Distrital de Atención a la Ciudadanía.
- Toda actuación que inicie un ciudadano(a) ante la Entidad implica el ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo. Mediante dichas actuaciones, entre otras, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica o administrativa, y la prestación de un servicio; requerir información y consultar, examinar y solicitar copias de documentos; presentar quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos; por tanto, se deben gestionar conforme a los plazos establecidos en la normatividad vigente y el Manual de Procesos y Procedimientos del IDPC.
- La documentación completa y actualizada del proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés hace parte integral del presente Modelo de Atención, y se presenta en el Anexo 2, como se relaciona a continuación:
 - Caracterización del proceso
 - Normograma
 - Indicadores
 - Riesgos del proceso
 - Encuestas de satisfacción
 - Procedimientos e Instructivos.
 - Caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía, actores, usuarios y grupos de interés.

3.2 Sistema Distrital de quejas y soluciones – Bogotá te escucha

El SDQS – Bogotá te escucha es un sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, en este orden de ideas, a continuación se describen las tipologías de las solicitudes ciudadanas y los términos de respuesta prevista en la Ley 1755 de 2015.

En desarrollo del derecho de petición, toda persona podrá solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones del Instituto, a consultar los documentos que reposen en la entidad, a que se le expidan certificaciones y copias de los mismos, siempre que no exista reserva sobre los mismos en los términos de la Constitución y la ley.

Modalidades de las peticiones y términos de respuesta para su atención.

Interés General y Particular: Busca el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, que se resuelva una situación jurídica, que se preste un servicio, o solicita información, consulta, o la expedición de copias de documentos, presenta quejas, denuncias o reclamos. Esta modalidad deberá ser atendida a partir del día hábil siguiente a su radicación y dentro de los 15 días hábiles siguientes.

De documentos y de información: Busca consultar, examinar y/o requerir copias de documentos. Esta modalidad deberá ser atendida a partir del día hábil siguiente a su radicación y dentro de los 10 días hábiles siguientes.

Consulta: Cuando el ciudadano formula a la Entidad una consulta sobre las materias a su cargo. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuesta a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, en los términos de la Ley 1755 de 2015. Esta modalidad deberá ser atendida a partir del día hábil siguiente a su radicación y dentro de los 30 días hábiles siguientes.

Queja: Pone en conocimiento de la Entidad una actuación que se considera irregular que involucra funcionarios, exfuncionarios, contratistas o excontratistas de la Entidad. Esta modalidad deberá ser atendida a partir del día hábil siguiente a su radicación y dentro de los 15 días hábiles siguientes.

Reclamo: Pone en conocimiento de la Entidad una actuación que se considera irregular en el funcionamiento de los servicios prestados por la Entidad. Esta modalidad deberá ser atendida a partir del día hábil siguiente a su radicación y dentro de los 15 días hábiles siguientes.

Denuncias por posibles actos de corrupción: Se configuran cuando la ciudadanía considere abuso de posiciones de poder o de confianza para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones. Esta modalidad será atendida a partir del día hábil siguiente a su radicación y dentro de los 15 días hábiles siguientes. Toda la información sobre el cómo proceder en este caso, se encuentra en el Protocolo de atención por denuncias de actos de corrupción

3.4 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON ENFOQUE DIFERENCIAL

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural IDPC adopta los Protocolos de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés que integran este Manual Operativo, los cuales servirán de guía para mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos, garantizando una atención exitosa, optimizando la asertividad en la respuesta, mejorando la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.

De manera complementaria y con el fin de lograr la excelencia en el servicio, el IDPC integra a este Modelo los Protocolos de Servicio establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital¹⁸, actualizado en 2019 por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de

¹⁸ “El Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital es una guía para los servidores públicos del Distrito capital sobre qué hacer y cómo lograr que la ciudadanía reciba un servicio oportuno, eficaz,



Bogotá, y que tiene como fin “*que los servidores públicos, cualquiera que sea el canal de interacción y el rol desempeñado dentro del ciclo del servicio, ofrezcan a la ciudadanía el servicio con la mayor calidad*”.

Al momento de brindar atención a la ciudadanía, grupos y partes interesadas, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos y condiciones:

Actitud de servicio

La actitud de servicio, entendida como la disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en la ciudadanía o en los grupos de interés, sino de pensar como el ciudadano, ponerse en sus zapatos y ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

En este sentido, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades de la ciudadanía o de los grupos de interés.
- Escuchar y evitar interrumpir a las personas mientras hablan.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que puede cumplir.
- Ser creativo para dar a la ciudadanía, grupos y partes interesadas, una experiencia de buen servicio.
- Atención a personas alteradas.

En muchas ocasiones llegan personas inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos.

En estos casos, 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.
- Dejar que la persona se desahogue, escucharla atentamente, no interrumpirla ni entablar una discusión.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal; generalmente, la ciudadanía se queja de un servicio y no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que la persona también

transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual”

El documento completo se puede consultar en la Intranet > proceso estratégico Atención a la ciudadanía; y en el microsítio de Transparencia y Acceso a la información Pública de la página web del IDPC



- 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 conciencia de la causa y el malestar de la persona.
 - Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
 - Si el mismo problema ocurre con otra persona, ponerlo en conocimiento del grupo responsable del proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés del IDPC.

Lenguaje (Comunicación Verbal y No Verbal)

El lenguaje claro es la expresión simple, clara y directa de la información que la ciudadanía en general y los servidores públicos necesitan conocer y poner a disposición.

A continuación, se proponen algunas recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con la ciudadanía, los grupos y las partes interesadas debe ser respetuoso, claro, sencillo y cortés; expresiones como: “*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 a la persona por el nombre que ella utiliza, sin importar si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos del Instituto.
- No tutear a las personas, ni utilizar términos como “*Mi amor*”, “*Corazón*”, etc.
- Para dirigirse a las personas, deberá encabezar la frase con “*Señor*” o “*Señora*”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “*Sí*”, “*No*”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

- No siempre se puede dar a la ciudadanía o grupo de interés la respuesta que ellos esperan. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud se debe informar sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que la parte interesada comprenda la razón.

A continuación, algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede dar respuesta positiva o acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que las personas requieren, ayudan a solucionar aceptablemente la petición y muestran que la ciudadanía es importante y que

la intención es prestar un servicio de calidad, a pesar de las limitaciones.

- Asegurarse de que la respuesta fue entendida, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

Atención de reclamos

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad.

Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir a la persona que se atiende.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que se está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacerse y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacerse.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos en la normatividad vigente para dar respuesta a la petición ciudadana, trámite u OPA.
- En todo caso, las causas de los reclamos deben ser puestas en conocimiento del grupo responsable del proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés del IDPC.

1.1 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.

3.5 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.

3.6 ACCIONES DE ANTICIPACIÓN

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

- Abrir la puerta cuando las personas se aproximen, evitando obstruir el paso.
- Hacer contacto visual con y sonreír, evitando mirar a la persona con desconfianza.
- Saludar diciendo: “*Buenos días/tardés*”, “*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 la encuesta de satisfacción de Atención a la Ciudadanía.

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

- Saludar amablemente diciendo: “*Bienvenido/a, 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 deben 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 (a) o parte interesada no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta, señalar 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 que solo se 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 por 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.

Atención preferencial



Es aquella que se da prioritariamente a ciudadano (a) 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.

Adultos mayores y mujeres embarazadas. Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos, la atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

Atención a niños, niñas y adolescentes. Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular.

En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamarlos por su nombre y no usar apelativos como '*chiquito*' o '*mijito*', entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

Personas en situación de vulnerabilidad. Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención.

En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

Grupos étnicos minoritarios. A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos.

El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español.
- Si no se comunica en este idioma, debe pedirle a la persona que explique con señas la solicitud.
- Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

Personas en condición de discapacidad. Para brindar atención adecuada, el servidor público debe:

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirlos o comportamientos similares.
- Mirar a las personas con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “*¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?*”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual. Para brindar atención adecuada, el servidor público debe:

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “*Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo*”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.

Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsica. Para brindar atención adecuada, el servidor público debe:

- Aplicar la guía de comunicación básica para atender a personas sordas.¹⁹

¹⁹ Diccionarios básicos de la lengua de señas colombiana [<http://www.ucn.edu.co/e-discapacidad/Documents/36317784-Diccionario-lengua-de-senas.pdf>]



- Preguntarle al ciudadano mediante señas cómo se comunica, si en lengua de señas o por escrito.
- Si la persona se comunica mediante lengua de señas, el orientador al ciudadano deberá acceder al portal del centro de relevo www.centrodelevo.gov.co, para que allí se preste el servicio de interpretación y se facilite la atención.
- Si no es posible comunicarse con el centro de relevo el servidor del IDPC debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, hay que tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- En el caso que sea imposible la comunicación con el ciudadano ponerlo en contacto con grupo responsable del Proceso de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés del IDPC, quienes se encargaran de brindar atención al usuario.

Atención a personas con sordo-ceguera. Para brindar atención adecuada, el servidor público debe:

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Atención a personas con discapacidad física o motora. Para brindar atención adecuada, el servidor público debe:

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

Atención a personas con discapacidad cognitiva. Para brindar atención adecuada, el servidor público debe:

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente, tanto al hablar como al escuchar, pues puede que la persona se demore

más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

Atención a personas de talla baja. Para brindar atención adecuada, el servidor público debe:

- Buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar a la persona según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

Protocolo de atención telefónica

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

3.7 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.

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 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, registrándola 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 reconfirmar los datos de la reserva e indicar el número de la reserva, si es el caso.

1.2 Protocolo de atención virtual

Este canal integra todos los medios de servicio a la ciudadanía y grupos de interés que se prestan a través de tecnologías de la información y las comunicaciones, como el correo electrónico y las redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

Protocolo para el uso de correo electrónico

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Hacer uso del protocolo establecido por la entidad en la Política de Comunicaciones con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

En el contacto inicial:

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional, y no a un correo personal de un servidor.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitir a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

En el desarrollo del servicio:

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “*Asunto*”.
- En el campo “*Para*” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “*CC*” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “*yo sí contesté*”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como “*Según su solicitud de fecha..., relacionada con...*” o “*En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...*”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo, guarde el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

En la finalización del servicio:

- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad.
- Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “*Enviar*”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión del Instituto de quien recibe el correo electrónico.
- Si la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, siga esa directriz.

Protocolo para el uso redes sociales

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico -e individual- como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información - en simultánea- puede volverse inmanejable. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

El Manual de gestión de la comunicación en redes sociales del Ministerio de Tecnologías de la Información, contiene herramientas para saber cómo gestionar mensajes en las redes sociales (*Facebook, YouTube, Twitter*, entre otras). Se recomienda su consulta.

- Es importante respetar el uso de la imagen institucional, los logos, colores, tipografía y estilos editoriales.
- El lenguaje institucional se caracteriza por un tono enfático, sencillo, respetuoso y, en particular, incluyente en primera persona plural y sin tutear (con especial cuidado del género y las poblaciones vulnerables, etc).
- En toda comunicación, por parte del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, ha de primar la formalidad, la correcta redacción con impecable ortografía y, en lo posible, lograr concisión y claridad en la información expuesta.
- Los contenidos elaborados para la ciudadanía en general han de cumplir con criterios de responsabilidad de la información en veracidad, exactitud y congruencia y, además, deben elaborarse según las características del grupo objetivo al que están dirigidos, siempre orientados a resultar atractivos, coherentes y relevantes.

En el desarrollo del servicio:

- Se puede sugerir consultar otros canales como la página web -por ejemplo, las preguntas frecuentes- u otro medio con información pertinente.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.
- Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata por tratarse de solicitudes de trámites u OPA, poner en contacto al ciudadano con los servidores encargados de orientación al ciudadano.

En la finalización del servicio:

- Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al proceso de Atención a la Ciudadanía y Correspondencia

Incluye los siguientes canales de atención y difusión virtual a través de los cuales se presta el servicio a la ciudadanía:

IDPC twitter: @patrimoniobta
IDPC Instagram: @patrimoniobta
IDPC Facebook: Instituto Distrital de Patrimonio Cultural
MdB twitter: @MuseodeBogota
MdB Instagram: @MuseodeBogota
MdB Facebook: MuseodeBogotá

Ciclo de gestión de PQRD a través de redes sociales

1. **Identificación de la petición recibida a través de redes sociales:** las redes sociales resultan ser medios eficaces para el intercambio de información y mensajes de texto en línea y, prácticamente, en tiempo real. Este canal cada día cobra más relevancia, convirtiéndose en el más efectivo para la comunicación y divulgación de información. Para las entidades públicas, resulta ser un medio eficaz en la promoción de la participación ciudadana y la transparencia gubernamental y es por ello que, a través de este canal, la ciudadanía puede solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y solicitar copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.
2. **Solicitud de datos a la ciudadanía para el registro de la petición:** Una vez identificada la petición ciudadana en redes sociales, ya sea por publicaciones en los muros, espacios comunes o por mensajes internos a inbox, el funcionario encargado de la Oficina de Comunicaciones o la dependencia que haga sus veces, deberá solicitarle al peticionario(a) sus datos de identificación para efectos del registro de la solicitud en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3. **Registro de la petición en el sistema Bogotá Te Escucha:** Una vez el responsable asignado de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía reciba la petición, procederá al registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, indicando como canal de recepción "*redes sociales*".
4. **En caso de ser necesario: solicitud de aclaración de la petición:** Es posible que durante el proceso de análisis inicial que adelanta la Oficina de Comunicaciones a quien haga sus veces, no se comprenda el objeto de la petición. En estos casos, dichas oficinas deberán solicitar inmediatamente a la ciudadanía, a través de un mensaje directo a inbox, según la red social, que se brinde la aclaración necesaria para el adecuado registro.
5. **Tratamiento y protección de datos de la ciudadanía:** En todos los casos —y previo a la solicitud de datos de identificación que se eleve a la ciudadanía para el adecuado registro de sus peticiones— se deberá solicitar la autorización de la ciudadanía para efectos del tratamiento de sus datos personales, según la política de privacidad y tratamiento de datos personales de cada entidad.

6. **Uso del lenguaje claro e incluyente:** En todas las interacciones con la ciudadana a través de las redes sociales, las entidades distritales deben utilizar lenguaje claro e incluyente.
7. **Cierre de la interacción por redes sociales:** La Oficina de Comunicaciones dará cierre a la interacción a través de un mensaje directo en la Red Social en la que se elevó la solicitud. informando el número de registro asignado.

3.8 ALERTAS TEMPRANAS

Para dar trámite a las solicitudes que ingresen por las redes sociales tales como derechos de petición, quejas, reclamos, felicitaciones, solicitudes de información, copias, sugerencias o actos de denuncias de actos de corrupción, el administrador de las redes sociales, solicitará al ciudadano un correo electrónico o dirección física para la entrega de la respuesta y la redireccionará al correo electrónico de atención a la ciudadanía para que inicie su trámite conforme a lo establecido para este canal de atención en el procedimiento Atención de las Peticiones Presentadas por la Ciudadanía (<https://idpc.gov.co/lineamientos-de-atencion-a-la-ciudadania/> > 11. PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA).

- Recibir y tramitar derechos de petición por este medio, y si bien hay disponibilidad de estas plataformas las 24 horas, las respuestas se emiten de acuerdo con los términos legales ya establecidos.
- Para una efectiva y oportuna respuesta, es necesario identificar la información del actor respecto del cual se crea un deber de notificación, tales como su nombre completo y datos; así como la calidad con la que ejerce el derecho de petición dados los términos especiales y prioridades que dispone la normatividad.
- No toda la información recibida a través de las redes sociales, debe tramitarse como un derecho de petición. Así las cosas, las peticiones que ingresan como tal, deberán seguir el trámite establecido por cada autoridad para su resolución, identificándose con número consecutivo y registrándose en el sistema “*Bogotá te escucha*” para que se proporcione una respuesta clara, asertiva, cálida, precisa, congruente, consecuente, efectiva, oportuna y de fondo. Es importante aclarar que si bien pueden ser útiles las características establecidas en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 (sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015), para determinar el contenido de una petición, en ningún caso la autoridad podrá rechazar las manifestaciones que configuran el ejercicio de este derecho fundamental cuando no se cumpla con todos los requisitos, ya que de un lado, tiene la carga de requerir al interesado para que complementa la información para emitir una respuesta de fondo, y de otro, adoptar una decisión flexible sobre qué solicitudes se tramitarán como derecho de petición.
- Es importante contar con respuestas a preguntas frecuentes, que permitan indicar una solución inmediata.

- Obligación de garantizar la protección de los datos del ciudadano (habeas data) y el cumplimiento de la Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública.

3.9 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.
 - Priorizar su atención frente a los demás usuarios 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.
 - 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.
- ✓ **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 las expresiones que se manifiesten por correo electrónico o por redes sociales.
 - 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.
- ✓ **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.
 - Mantener un entorno de privacidad y protección del ciudadano o ciudadana.
 - 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.

¿Qué no se debe responder?

	Definición	Ejemplo
Opiniones y Comentarios	<i>Es una participación de un usuario refiriéndose a un tema particular del IDPC.</i>	<i>“Posiblemente quedará muy llamativo y hermoso el monumento, que muchos gobiernos de nuestra ciudad ignoraron durante décadas. Ahora bien, como la cultura ciudadana y seguridad están muy mal, sería bueno reforzar la seguridad del sector con la ubicación estratégica de un CAI, para evitar que vándalos y malandrines de toda clase, acaben con el esfuerzo de la alcaldía que se preocupó por lo que ninguna otra había hecho”.</i>
Felicitaciones	<i>El ciudadano o usuario ofrecen un reconocimiento o enaltece la gestión del IDPC.</i>	<i>“ todos deberían ver esta magnífica serie, es la mejor forma de dar a conocer los monumentos y sus historia, felicitaciones”. “Desarrollan una magnífica labor”.</i>



Críticas Constructivas/ Negativas	<i>El ciudadano critica, de manera respetuosa, la gestión del IDPC con respecto a un tema determinado.</i>	<i>“Más de tres años terminando las obras de la séptima y se enorgullecen por poner unas banderas. Calles sucias, vendedores ambulantes, robos, etc., eso es lo que representa la carrera séptima por estos tiempos”.</i>
Preguntas	<i>Cuando el ciudadano pregunta de manera respetuosa sobre un tema particular del IDPC.</i>	<i>“Hola, buen día! Espero que todo vaya muy bien. Una pregunta, donde puedo encontrar el inventario de BIC de Bogotá? Estuve buscando la información en la página del Instituto, pero algunos vínculos están siendo actualizados. Agradezco su respuesta, cordial saludo!”</i>
Contra-Pregunta	<i>Cuando el ciudadano pregunta por segunda vez por un tema que ya fue atendido, quiere aclarar información o ampliarla.</i>	<i>“Y donde podría encontrar estas fichas de valoración? Me gustaría saber cuáles son los BIC que están sobre la calle 22” “Quiero identificar los que se encuentran en este eje desde la carrera 1 (Teleférico a Monserrate) hasta abajo la carrera 30 (Antigua Fábrica Andina)”</i>
Críticas destructivas	<i>Cuando el ciudadano crítica sin argumentos o de manera irrespetuosa al IDPC, con el ánimo</i>	<i>“Si el instituto Distrital de patrimonio tiene tanta plata para banderitas que después del evento no se sabe dónde van a parar. porque (sic) no invierten en las fachadas de las casas patrimoniales decretadas por el Distrito, que amenazan ruina... FUE TRADICIONAL Y OBLIGATORIO EN LUCIRLAS EN TODO ÉL PAÍS</i>
Participación Hostil	<i>Cuando el ciudadano participa valiéndose de palabras ofensivas e irrespetuosas.</i>	

Críticas destructivas: analizar + ignorar

Comentarios hostiles: analizar + ignorar

Protocolo de atención por correspondencia

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

En el desarrollo del servicio:

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo e informarle cuál es la entidad competente a la cual se dará traslado, dentro de los tres días siguientes a la recepción.
- Si la solicitud se encuentra dentro de un sobre, este se debe destapar y verificar el contenido y los anexos en presencia del ciudadano.
- Registrar en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y asignarle un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.

Finalización del servicio:

- Generar el sticker en el documento del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.

Buzón de Sugerencia

Se establece como un canal de comunicación a través del cual los ciudadanos y grupos de interés presentan sus sugerencias, quejas y felicitaciones.

Acciones de anticipación:

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- La apertura de los buzones se realizará semanalmente en presencia del Defensor del Ciudadano, un representante del grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía o quien haga de sus veces.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar el acta de apertura de buzones en la que se señale el número y tipología de documentos encontrados.
- Radicar en el área de correspondencia los documentos encontrados, para que se realice la Distribución en las diferentes dependencias.
- En el caso de que se catalogue como Felicitación uno de los documentos, estos serán radicado como informativos a las áreas correspondiente, sin embargo, se emitirá por parte de la Oficina de Atención a la Ciudadanía respuesta protocolaria, la cual será remitida por correo electrónico, si se cuenta con esta información, de lo contrario se fijará en un lugar visible en la sede donde se recibió, siguiendo el trámite contenido en la resolución del IDPC que establece el trámite interno de los derechos de petición.
- Cada área deberá contestar a las solicitudes recibidas por este canal, de acuerdo con su competencia.
- Las sugerencias y quejas en materia de atención a la ciudadanía serán contestadas por el Defensor del Ciudadano del IDPC.

Protocolo para la atención de denuncias de actos de corrupción

Este protocolo establece los procedimientos para recibir, tramitar, emitir respuesta y realizar seguimiento a los requerimientos de la ciudadanía que se tipifiquen como denuncias por actos de corrupción, presentados ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y bajo la competencia del mismo, de acuerdo con lo dispuesto en las normas legales vigentes.

El Subdirector de Gestión Corporativa tiene la competencia para delegar en un profesional o profesional especializado, que sea profesional en derecho, la función del proceso disciplinario. Dicho profesional deberá cumplir con los criterios de idoneidad y apropiar los valores del Código de Integridad.

ALCANCE

Inicia con la recepción de denuncias tipificadas como posibles actos de corrupción, por parte de la ciudadanía, a través de los diferentes canales de atención del Instituto, lo cual incluye las medidas de protección al denunciante; continúa con el trámite interno y termina con la respuesta al peticionario, el registro del número de denuncias recibidas y el seguimiento a las mismas.

DEFINICIONES

Anónimo: usuario que solicita mantener reserva sobre sus datos personales y de contacto, o cuya identidad se desconoce.

Canal de Servicio: modalidad definida específicamente a través de la cual la ciudadanía y/o los grupos de interés interactúan con la administración, con el propósito de cumplir de manera voluntaria con sus obligaciones, obtener información, orientación o asistencia relacionada con los trámites y servicios de las entidades u organismos que prestan servicio público.

Corrupción: se define como el uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado (Conpes Nacional 167 de 2013).

Denuncia por actos de corrupción: acto mediante el cual se pone en conocimiento de una Entidad Pública situaciones de abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: Es el sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía y/o grupos de interés registrados por los diferentes

canales de interacción -escrito, presencial, telefónico y virtual- ante cualquier entidad del Distrito²⁰.

CANALES

Canal habilitado para denuncias de actos de corrupción

El IDPC tiene dispuestos los siguientes canales para la recepción de denuncias de actos de corrupción:

Virtual

- Bogotá Te Escucha –Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:

En este portal la ciudadanía podrá denunciar posibles actos de corrupción y realizar seguimiento a los mismos. El formulario se encuentra habilitado en la página web, en el siguiente link: <http://www.bogota.gov.co/sdqs>

- Correo electrónico

El siguiente correo se encuentra habilitado en el pie de página principal del sitio web del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural disciplinarios@idpc.gov.co y atencionciudadania@idpc.gov.co.

Registro de denuncias por posibles actos de corrupción

El registro de las posibles denuncias por actos de corrupción, se realizará a través de los lineamientos estipulados en la Directiva 001 de 2021 por medio de la cual se establece “*Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante*”. Las posibles denuncias serán asignadas por el sistema “*Bogotá te escucha*” a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

De acuerdo a lo anterior para el registro de las posibles denuncias por actos de corrupción deben cumplir con los siguientes criterios:

- a) Solicitar al ciudadano, en la medida de lo posible, una descripción clara, detallada y precisa de los hechos (Qué ocurrió).
- b) Describir cuándo y en dónde sucedieron los hechos. (Tiempo y lugar).
- c) Señalar el o los presuntos responsables o las señales particulares que permitan individualizarlo. (Quién o quiénes son los responsables).

²⁰ Decreto 197 de 2014 Política pública distrital de servicio a la ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.; Artículo. 12

- d) Adjuntar las evidencias que sustentan el relato en caso de tenerlas. (Fotos, grabaciones, documentos).
- e) Si así se autoriza, suministrar nombre y dirección de residencia, teléfono y correo electrónico, para contactar al denunciante en el evento de ser necesario.
- f) En el momento de solicitar los datos personales para el registro de la denuncia, debe informarse al ciudadano si prefiere presentar su denuncia de manera anónima.
- g) Preguntar al ciudadano si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad, indicando cuál en la descripción de la denuncia.

Asignación de las posibles denuncias por actos de corrupción

Las denuncias registradas directamente por el ciudadano en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “*Bogotá te escucha*”, en la cual se identifica que la información no sea clara o no sea suficiente para iniciar la investigación, se solicitará al denunciante la ampliación de la misma, conforme el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015.

- Cuando la denuncia por posibles actos de corrupción es registrada por el ciudadano por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “*Bogotá te escucha*” esta se asignará de manera automática a la Oficina de Control Interno Disciplinario, la oficina evaluará si corresponde o no a una posible denuncia. En caso de no serlo, se reasignará al administrador del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “*Bogotá te escucha*” para el cambio de tipología y su asignación al área competente.
- Cuando llega directamente una denuncia por posibles actos de corrupción al correo electrónico de la Oficina de Control Interno Disciplinario deberá solicitar el registro del caso al administrador encargado del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “*Bogotá te escucha*” del IDPC, quien será el encargado de realizar el direccionamiento interno.
- Cuando la información se encuentre completa, la Oficina de Control Interno Disciplinario o quien haga sus veces, radicará la denuncia con el formato diseñado para tal fin, con lo cual se garantiza la trazabilidad de la denuncia en la plataforma de gestión documental Orfeo. El formato deberá tener en cuenta la Política de Protección de Datos Personales del IDPC, adoptada mediante la Resolución 0659 de 2018, y disponer de las garantías suficientes para proteger al denunciante.
- La Oficina de Control Interno Disciplinario deberá reportar mensualmente al área de Transparencia y Atención a la Ciudadanía el número de denuncias de corrupción que reciba y tramite, con una explicación general de su estado actual, con el fin de incluirlas en el informe mensual de PQRS. Lo anterior sin perjuicio del principio de confidencialidad y reserva de la información.
- En los casos en los que la ciudadanía se acerque a cualquiera de los espacios de atención presencial del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural a interponer una denuncia por

posible acto de corrupción, deberá ser remitido directamente y de manera inmediata con el Subdirector de Gestión Corporativa o el profesional que haya sido delegado para cumplir la función de Control Interno Disciplinario en el Instituto, quién registrará la denuncia y procederá de acuerdo con el protocolo interno pertinente. Lo mismo ocurrirá en aquellos casos en los que las denuncias se realicen vía telefónica.

- Cuando la denuncia proceda, la Oficina de Control Interno Disciplinario deberá dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la denuncia, indicando que se dio trámite a la misma, garantizando siempre la confidencialidad de la información.
- Cuando se identifique que la denuncia por actos de corrupción es competencia de otras entidades Distritales, se hará el traslado a la entidad competente, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “*Bogotá te escucha*” en un término máximo de cinco (5) días hábiles.

Protección a Denunciantes de Actos de Corrupción y Directrices para la Custodia de Datos de los Denunciantes

La custodia de datos de los denunciantes de actos de corrupción se realizará a través de los lineamientos estipulados en la Resolución Interna 0659 de 2018 por medio de la cual se “*Adopta el Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural -IDPC*”. Para este caso en particular, los datos sensibles de los reportantes se consideran información clasificada, por tanto, su acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito.

El IDPC restringirá el tratamiento de datos personales sensibles únicamente para lo que fueron suministrados; sin embargo, en caso de requerir su utilización por parte de los órganos de control que adelantan la investigación, se suministrará la información con el consentimiento previo y expreso de los titulares o de los representantes legales, en los términos estipulados en la Ley 1581 de 2012.

Así mismo, el Instituto ha establecido en su Plan Estratégico de Tecnología de la Información PETI 2016-2020, el Subsistema de Seguridad de la Información, el cual tiene por objeto asegurar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y conservación de los activos de información, minimizando a la vez los riesgos de seguridad de la información.

Finalmente, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural- IDPC-, a través de la Oficina de Control Disciplinario Interno, tomará las medidas legales necesarias para proteger los derechos de los servidores públicos y contratistas que en ejercicio de sus funciones denuncien un acto de corrupción.

Anexo: Directiva 08 de 2018, Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

Disponible en: www.idpc.gov.co > Transparencia y Acceso a la Información Pública > Estructura



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Orgánica y de Talento Humano > Directiva 08 de 2018 > <https://idpc.gov.co/4-1-normas-generales-y-reglamentarias/>

CAPÍTULO IV: DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS:

CARTA DE TRATO DIGNO - 2022

En el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural trabajamos de manera comprometida, buscando tener una interacción oportuna, eficaz, eficiente, transparente, digna, igualitaria, confiable, equitativa y de calidad con la ciudadanía. Por ello, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 le invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales que tenemos dispuestos para atenderle.

TUS DERECHOS

1. Ser tratados con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
2. Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
5. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad, niñ@s, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta de conformidad con lo establecido en la Constitución Política.

TUS DEBERES

1. Obrar conforme al principio de la buena y abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en actuaciones.
2. Proporcionar un trato respetuoso a los servidores públicos y autoridades públicas.
3. Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos por las normas vigentes en la Entidad, para acceder a los servicios o para adelantar trámites y solicitudes.
4. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, peticiones, trámites y/o servicios. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
5. Informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio.

DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

Es quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.

En qué casos se debe acudir al Defensor de la Ciudadanía:

- Cuando requiera formular recomendaciones y propuestas, con el fin de favorecer las buenas relaciones entre ciudadanos y ciudadanas y la entidad.
- Después de presentar una solicitud o iniciar un trámite, el Instituto no brinde respuesta o solución al mismo, o que la ciudadanía y/o Grupos de Interés no quede conforme con la respuesta dada.
- Cuando habiendo transcurrido el plazo legal desde la presentación de un requerimiento, no se haya recibido respuesta.

Contacto: defensordelciudadano@idpc.gov.co



REFERENCIAS Y ANEXOS

Protocolos de servicio al Ciudadano DNP – PNSC
[https://www.cisa.gov.co/cmsportalcisa/Documentos/SistemaIntegradoDeGestion/MANUA_L-DE-PROTOCOLO-DE-SERVICIO-AL-CIUDADANO.pdf]

Herramientas de accesibilidad DNP
[<https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Herramientas-Servicio/Soluciones%20para%20la%20inclusion%20social/Paginas/Canal-Presencial.aspx>]

Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente
[<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>]

Manual de Gestión de la Comunicación en Redes Sociales- Versión 0.9 Gobierno en línea
[<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Empresarial/17.%20Manual%20%20Gestion%20Comunicaci%C3%B3n-Redes%20Sociales.pdf>]

Buenas prácticas para la atención al cliente museos y centros de interpretación
[http://www.anfitrioneturismo.es/wp-content/uploads/2016/06/mbp_MUSEOS_may09.pdf]

Manual de área Museo Nacional de Colombia División Educativa y Cultural
[<http://www.museonacional.gov.co/el-museo/manuales-de-area/Documents/meducativacultural.pdf>]

Manual de Servicio a la Ciudadanía, Código 2212100-MA-007 Versión 3 Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
[<http://secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/publicacion/otras-publicaciones/manual-servicio-la-ciudadan%C3%Ada>]

Política Pública Distrital de servicio a la Ciudadanía Decreto Distrital 197 DE 2014
[<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=57396>]

Carta Iberoamericana de calidad en la gestión pública

ANEXO 2. DOCUMENTACIÓN PROCESO ESTRATÉGICO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS

La documentación vigente del proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés, que se encuentra publicada en la Intranet del IDPC, y se relaciona a continuación hace parte integral del presente Manual Operativo del Modelo de Atención:

Caracterización del proceso

Normograma

Indicadores

Riesgos del proceso

Encuestas de satisfacción

Procedimientos e Instructivos

Caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía, actores, usuarios y grupos de interés.

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Cambios Introducidos	Simplificación o mejora	Origen
29/06/2019	01	Creación del documento		
28/06/2020	02	Actualización del documento		
31/08/2021	03	Actualización de los protocolos de atención a la ciudadanía con enfoque diferencial, normatividad, se incorpora la sección relacionada con el plan estratégico sectorial, se actualizó la información sobre el nuevo documento de caracterización de usuarios, horarios y sedes y se incorporó referencia a las plataformas de información.	MEJORA	Cambio normativo Resultado de revisión y autocontrol
28/06/2022	04	Actualización documento	MEJORA	

CRÉDITOS

Elaboró	Revisó	Aprobó
Eugenia Arboleda Balbín Contratista Subdirección Gestión Corporativa.	Juan Fernando Acosta - Subdirector Gestión Corporativa	Juan Fernando Acosta - Subdirector Gestión Corporativa
Aprobado	Memorando interno con N°radicado 20225100092313 del 28-06-2022	