

1. Objetivo

Establecer el marco conceptual y las pautas para brindar una atención amable, oportuna y confiable a la ciudadanía, a través del canal de atención telefónica dispuesto por el IDPC.

2. Definiciones

- a) **Enfoque Diferencial:** El enfoque diferencial identifica las características que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales, que materialicen el goce efectivo de sus derechos. Desde este enfoque se define a la diversidad como el punto de partida para la implementación de las políticas públicas.
- b) **Persona mayor:** Es aquella persona mayor de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor.
- c) **Discapacidad física:** Incluye en general a las personas que por cualquier razón tengan movilidad reducida, que encuentran barreras para movilizarse, cambiar o mantener una posición corporal, manipular objetos de forma autónoma e independiente o que usan ayudas técnicas, prótesis u órtesis.
- d) **Accesibilidad:** Son todas aquellas condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención con el fin de adaptar el entorno, productos y servicios, para asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, lo cual incluye los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- e) **Niños, niñas y adolescentes:** Son ciudadanos sujetos plenos de derechos, sociales, culturales, diversos, capaces, completos y activos, que al igual que los demás seres humanos, están en proceso de desarrollo. Esto significa que son capaces, que pueden participar en lo que atañe a su vida, según su momento de desarrollo y que deben ser valorados en el presente y no sólo como las personas del futuro.

3. Protocolo para la Atención Telefónica

Con base en el manual del Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital v2, se establece el presente protocolo en atención telefónico.

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

Este canal permite la interacción bidireccional y en tiempo real entre el personal colaborador que preste el servicio en el Instituto y la ciudadanía en general y demás actores o las partes interesadas en sus trámites, servicios y demás información pública producida, a través de las redes de telefonía que el IDPC tenga a su disposición. A este canal pertenece el conmutador, así como todas líneas telefónicas directas y las extensiones con las que cuenta el IDPC.

Nuestras líneas telefónicas son:

- a) Línea de atención a la ciudadanía 3550800 ext. 5020-5003; en esta línea se podrán instaurar derechos de petición, quejas o reclamos.
- b) Línea de denuncias por posibles actos de corrupción 3550800 ext.2039.
- c) Celular: 315 869 5159.
- d) Línea 195 Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Tenga en cuenta que las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones, denuncias realizadas telefónicamente deben registrarse en el formato **Recepción de requerimiento ciudadano verbal** y entregarse al área de correspondencia para su radicación y de esta manera, el Administrador Central inicie el trámite a través de los sistemas Orfeo y Bogotá Te Escucha.

3.1. Recomendaciones Generales

- a. Es importante mantener la bocina frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm para facilitar la comunicación y adoptar un tono y volumen que permita la adecuada interacción con la ciudadanía
- b. Es necesario retirar de la boca cualquier objeto que pueda dificultar la correcta vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc., y vocalizar de manera clara y diferenciada cada palabra.
- c. Atender la llamada de manera amable y respetuosa, dado que la actitud de la persona que presta el servicio también puede ser percibida a través del teléfono
- d. Saludar y mencionar el nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, de quién atiende y escuchando atentamente al ciudadano o ciudadana del otro lado del teléfono.
- e. Transmitir la información que solicite la persona usuaria de acuerdo con su ritmo de consulta, de manera que esta pueda ser comprendida en su totalidad por el o la interlocutor.
- f. La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- g. El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- h. Se debe verificar el correcto funcionamiento y disponibilidad de los distintos elementos que son necesarios para la adecuada atención telefónica se encuentre disponibles (computador, bases de datos, teléfono fijo, celular, entre otros).
- i. 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.
- j. Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto, de las novedades y eventos del Instituto, así como el listado de las sedes del Instituto y conocer las extensiones de cada una de las oficinas que operen allí.
- k. Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- l. Documentarse muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.

- m. Escuchar y responder con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
- n. Solicitar apoyo cuando se desconozca información o no se cuenta con los argumentos suficientes para dar respuesta.

3.2. Pasos en la atención telefónica

De acuerdo con el Manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital con los ajustes razonables para el IDPC, el ciclo de servicio vía telefónica consta de los siguientes momentos, en cada uno de los cuales se debe prestar atención y realizar las actividades correspondientes de la siguiente manera:

3.2.1. La llamada de la ciudadana o ciudadano entra a la entidad.

- La persona encargada de la atención telefónica en el IDPC debe contestar la llamada en el menor tiempo que le sea posible. No se debe colgar la llamada que ingresa a la entidad y por el contrario se debe procurar contestarla, pues estas actuaciones generan una imagen negativa del servicio telefónico que presta el Distrito Capital.

3.2.2. Atención que presta la persona encargada del contacto telefónico con la ciudadanía.

- Se debe saludar diciendo: “Buenos días/tardes/noches, Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, en qué puedo ayudarle”.
- Es importante personalizar la llamada preguntándole a la persona su nombre para dirigirse a ella, anteponiendo la palabra “Señora” o “Señor”.
- Antes de proceder a indagar por la solicitud de la persona, se debe informar sobre la Política de Tratamiento de Datos Personales del Instituto.

3.2.3. Requerimiento o solicitud de la ciudadanía.

- Se debe prestar atención a la persona durante la llamada para no solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindadas.
- Verificar que entiende la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- En los casos en los que, por ejemplo, la persona presente información intrascendente o fuera de contexto que no aporte a la solicitud inicial es

válido interrumpirla de forma respetuosa para encauzar nuevamente la llamada

- Con el propósito de transmitir seguridad, se recomienda omitir titubeos y silencios, puesto que pueden dar la sensación de desconocimiento de los temas por los que la persona está llamando.
- Es importante controlar la llamada brindando la información necesaria según la solicitud para evitar las preguntas redundantes o repetitivas por parte de los o las ciudadanas.
- Aplicar filtros adecuados: Es necesario realizar preguntas, abiertas o cerradas, que permitan definir y aclarar la solicitud de la persona, para proceder a entregar la información que corresponda con su solicitud. De ser pertinente reformúlelas de acuerdo con la comunicación de la ciudadana o ciudadano y recuerde que las preguntas son una muestra de interés por la otra persona.

3.2.4. Respuesta por parte de la persona que presta la atención telefónica en el IDPC.

- Una vez identificada la solicitud por parte de la persona usuaria, se deben explicar los pasos que debe seguir para acceder al trámite o servicio y brindar información sobre los documentos y requisitos necesarios, así como responder las preguntas de la ciudadana o ciudadano y entregar toda la información que requiera y las alternativas que tiene de forma sencilla, clara y precisa.
- Así mismo, es importante brindar información sobre cuál será la dependencia encargada de dar respuesta a la solicitud y los términos de ley para dar la respuesta.
- Una vez entregada la información, se debe verificar con la ciudadanía que esta haya sido comprendida, con el fin de asegurar el servicio
- Si el Instituto no es competente para resolver la solicitud, es importante explicarle a la persona a qué entidad debe comunicarse y por qué debe comunicarse con otra entidad. De ser requerido por la persona usuaria, y de ser posible, informar los datos de contacto y el horario de atención.

3.2.5. Validación de información.

- Si la persona encargada de la atención telefónica requiere verificar la información, se le debe explicar a la persona la razón por la cual debe poner la llamada en espera e informarle el tiempo aproximado de espera.

- Mientras la persona se encuentre en espera, debe retomarse la llamada cada cierto tiempo, alrededor de un minuto y medio y constantemente, para que sienta que está siendo atendida y no decida colgar.
- Cuando retome la llamada, es importante agradecer por la espera o disculparse por la demora, en caso de haber excedido el tiempo indicado inicialmente.

3.2.6. Transferencia de llamadas.

- Si de acuerdo con lo expresado por la persona usuaria es necesario transferir la llamada, se debe explicar la razón por la cual se va a transferir y procurar realizar esta acción de manera correcta.
- Asegurar el contacto con el funcionario o contratista al cual se le va a transferir la llamada e informar o contextualizarlo sobre la solicitud
- La persona a la que se le transfiere la llamada también debe tener en cuenta el presente protocolo, aplicar las recomendaciones generales y tener claros los pasos en la atención telefónica.

3.2.7. Finalización de la llamada

- Para finalizar es necesario despedirse de la persona de manera cordial, deseando “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches”, y agradecer la llamada.
- Preguntar si le puede ayudar en algo más a la persona usuaria.

4. 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.

Para el caso de la atención telefónica se tendrá especial atención a los siguientes grupos poblacionales:

4.1. ATENCIÓN CON ENFOQUE DE GÉNERO:

Permite analizar cómo el sistema sexo-género se ha traducido en impactos diferenciales entre ambos sexos mediante roles y conductas que dan lugar a la asignación desigual de los recursos, las oportunidades y el poder, tanto en el ámbito de lo público como de lo privado” (CONPES D.C. 14, 2020 p.36).

Este enfoque permite comprender las relaciones de poder y desigualdad que existen entre mujeres y hombres, que se reproducen a través de imaginarios, creencias, roles y estereotipos y afianzan las brechas de desigualdad impidiendo el goce efectivo de los derechos de las mujeres a lo largo del curso de su vida, el acceso al control de bienes y recursos y a la participación para la toma de decisiones en las diferentes dimensiones de su desarrollo y de la vida social y comunitaria (Acuerdo 761, 2020).

4.1.1 Recomendaciones para su atención

- a) Durante la atención no refuerce imaginarios, prejuicios, estereotipos y prácticas sociales que generen y reproduzcan los diferentes tipos de discriminación contra las mujeres. Adicionalmente evite expresiones como “niña”, “niñita” o “muchachita” que infantilizan a las mujeres y absténgase de utilizar expresiones como “mi amor”, “princesa”, o “mami” pues resultan irrespetuosas y sobrepasan la confianza.
- b) Durante la atención no refuerce comportamientos, prácticas y actitudes machistas, y reconozca a las mujeres desde sus diferencias y diversidades.

4.2 ADULTOS MAYORES:

Se consideran adultos mayores las personas mayores de 60 años de edad, sujetos de atención preferencial.

4.2.1 Recomendaciones para su atención

- a) Se debe cambiar la expresión persona adulta mayor por persona mayor, que es la forma como lo establece la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores –

CIPDHPM.

- b) Llamar a las personas mayores por su nombre, evitando el uso de expresiones como: "mamá", "adulto mayor", "persona de la tercera edad", "abuela", "abuelo", "abuelitos", "abuelitas", entre otras similares, en tanto el uso de estos términos se considera un exceso de confianza e irrespeto.
- c) Tratar a las personas mayores con respeto como persona adulta sin hacer diferenciación en el trato por razones de su edad, no usar diminutivos que los infantilice, ni expresiones paternalistas o maternalistas.
- d) Entregar la información de forma clara y despacio para que la persona mayor pueda tomar nota. Adicionalmente, se debe cerciorar que la información que sea entregada quede completamente comprendida por la persona mayor.
- e) Reconocer a las personas mayores desde sus habilidades, potencialidades y destrezas.
- f) No deben asociarse las dificultades físicas que puedan tener las personas mayores, con su nivel de desarrollo mental y cognitivo.

4.3 . 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.

4.3.1 Recomendaciones para su atención

- a) Priorizar su atención frente a los demás usuarios que requieren ser atendidos.
- b) Se recomienda evitar incredulidad hacia la voz del niño, niña o adolescente.
- c) Evitar usar apelativos que discriminen por la edad, tales como "chino o china", "chiquillo o chiquilla", "muchachito o muchachita", entre otros.
- d) Se recomienda no emplear tecnicismos del derecho o de la psicología para evitar confundirlos.

- e) Se les debe dar la palabra, y propiciar su diálogo, independientemente de que estén acompañados por un adulto.
- f) Siempre manejar reserva sobre la información que manifiesten.

4.4 GRUPOS ETNICOS:

Un grupo étnico se identifica por un conjunto de características como: costumbres, lengua, territorio, instituciones políticas y jurídicas, tradiciones e historia, creencias religiosas, el sentido de su cohesión comunitaria y colectiva, elementos resultantes de una historia y orígenes comunes.

4.4.1 Recomendaciones para su atención

- a) Identificar si el ciudadano puede comunicarse en español.
- b) Los funcionarios y funcionarias; deben ser pacientes y tener actitud de servicio para solicitarle al ciudadano o ciudadana los documentos de soporte para ampliar la comprensión de lo manifestado.
- c) Atender a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.
- d) No realizar comentarios por el tono de voz de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano.
- e) No realizar comentarios que denoten desagrado, desacuerdo o lástima en relación con la forma de hablar o expresarse de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano.
- f) Si en la atención se debe diligenciar algún formato, verificar siempre que la información registrada sea correcta, esto teniendo en cuenta que para el caso de las personas que hacen parte de las comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano, en ocasiones su nombre o apellidos no son comunes o fáciles de escribir o pronunciar.

- g) Si en la atención se debe diligenciar algún formato que indague por la pertenencia étnica, no omita hacer esta pregunta, ni asuma la pertenencia étnica de las personas en razón a sus rasgos físicos aspecto o vestimenta, recuerde que lo que prima es el auto reconocimiento.

4.5 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.

4.5.1 Recomendaciones para su atención

- a) Mantener control sobre la voz, evitar las risas burlonas y los comentarios de doble sentido que puedan generar un sentimiento de rechazo, discriminación o desagrado.
- b) Siempre se debe usar el término personas con discapacidad y nunca términos como minusválido, inválido, persona en condición de discapacidad, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades.
- c) No tratarlos como si fueran niños, hablándoles cariñosamente, ni consintiéndolos.
- d) Si es evidente que el usuario no comprende la información dada, debe preguntarle de manera amable si requiere que se le repita.
- e) Evitar el proteccionismo excesivo, las personas con discapacidad no necesitan ser sobre atendidas, excepto para necesidades concretas o que ellas mismas pueden indicar.

4.6 DISCAPACIDAD INTELECTUAL

De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, pensamiento abstracto, el juicio, y aprendizaje. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana.

4.6.1 Recomendaciones para su atención

- a) 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.
- b) Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- c) Evitar el lenguaje técnico y complejo, adoptar una manera de hablar natural y sencilla.
- d) Entregar la información de forma clara y despacio para que la persona pueda tomar nota. Adicionalmente, se debe cerciorar que la información que sea entregada quede completamente comprendida por la persona.

4.7 VÍCTIMAS:

Se entiende como víctima a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legítima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación.

4.7.1 Recomendaciones para la Atención

- a) Tener siempre presente que el conflicto armado genera una serie de afectaciones en las personas que han vivido hechos victimizantes, que los

pueden llevar a tener reacciones emocionales dirigidas a protegerse o exigir que se respeten y garanticen sus derechos, y a recibir un trato digno.

- b) Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- c) Reconocer a la persona que tiene en el teléfono como sujeto de derechos, a quien le está sirviendo como puente para facilitar el acceso a los mismos.
- d) Evitar realizar juicios de valor que puedan generar malestar antes, durante o al finalizar la llamada. No asumir situaciones por la manera de hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima del conflicto armado.
- e) Cualquier tipo de atención a la población víctima, debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional. Asumir una postura de humanidad al momento de hablar con la persona.
- f) Durante el proceso de atención, usar un lenguaje que no genere falsas expectativas; debe ser un lenguaje específico, claro y sencillo, no utilizar tecnicismos.
- g) Documentarse muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- h) Escuchar y responder con claridad y honestidad las inquietudes o demandas de las personas.
- i) Solicitar apoyo cuando se desconozca información o no se cuenta con los argumentos suficientes para dar respuesta.
- j) Garantizar a la persona víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- k) No brindar trato en términos de inferioridad o de lástima con las víctimas del conflicto armado.
- l) Escuchar de forma respetuosa lo que la persona expresa y lo que le produce la situación en que se encuentra y ser empático.

4.8 SECTORES SOCIALES LGBTI

Enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género: El enfoque diferencial en la categoría de análisis por orientación sexual e identidad de género parte de reconocer la discriminación, exclusión, marginación, invisibilización y/o violencias cometidas hacia las personas con diferente orientación sexual a la heterosexual y con identidades de género no hegemónicas. En este sentido, permite focalizar acciones de política pública hacia personas de los sectores sociales LGBTI, sus familias y redes de apoyo, reconociendo la vulneración histórica de sus derechos debido a sus orientaciones sexuales e identidades.

Discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género: Incluye toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en la orientación sexual o la identidad de género que tenga por objeto o por resultado la anulación o el menoscabo de la igualdad ante la ley o de la igual protección por parte de la ley, o del reconocimiento, o goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de los derechos humanos y las libertades fundamentales. La discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género puede verse y por lo común se ve agravada por la discriminación basada en otras causales, incluyendo género, raza, edad, religión, discapacidad, estado de salud y condición económica.

4.8.1 Recomendaciones para la atención

- a) Se debe resaltar la importancia del personal de atención al ciudadano en respetar la identidad de género de la persona, por ello, es tan importante que se recalque en la importancia de preguntar por la forma como se identifica cada persona, más allá de su tono de voz.
- b) El lenguaje incluyente implica usar palabras que no desconozcan las diferentes identidades.
- c) Si la persona solicita un servicio en particular, evite presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona lo solicite así.
- d) En caso de utilizar el nombre del ciudadano o ciudadana para dar alguna información o llamar su atención, utilice el nombre que la persona haya suministrado, no el nombre que aparece en la cédula de ciudadanía. Esto

aplica especialmente para referirse a personas transgenero.

- e) Refiérase a las personas trans de una manera respetuosa, según el género con el que se haya identificado.
- f) El tono de voz de las personas se asocia con ciertos estereotipos y comportamientos positivos o negativos, socialmente aceptados o rechazados. Es importante NO evidenciar con la actitud en la atención, el juicio que se haga sobre el ciudadano o ciudadana. Esto aplica para la atención a hombres con ademanes considerados femeninos, a mujeres con modales considerados masculinos, o con la actividad laboral de personas transgenero (travestis, transexuales, o transformistas).
- g) Elimine todo comentario o risa que denote una actitud en la atención, que haga visible representaciones sociales e imaginarios discriminatorios en relación con las personas trans.
- h) No guiarse por el timbre de la voz para establecer la pertenencia a algún género determinado.

4.9 Campesino o campesina:

Sujeto intercultural, que se identifica como tal; involucrado vitalmente en el trabajo directo con la tierra y la naturaleza, inmerso en formas de organización social basadas en el trabajo familiar y comunitario no remunerado o en la venta de su fuerza de trabajo.

4.10. Recomendaciones para la atención

- a) Evite expresiones de desagrado, burla o incomodidad por la voz de las personas campesinas.
- b) Si en el marco de la atención identifica términos propios de sus lugares de procedencia cuyo significado no comprende, pregunte a qué se refieren.
- c) Cuando registre la información, no olvide preguntar el nombre de la vereda, la finca y/o la vía principal más cercana, número del kilómetro y algún lugar relevante para facilitar la ubicación del lugar de residencia, en caso de ser necesario.

- d) Indague si cuenta con señal de celular o acceso a internet en su lugar de residencia o a través de qué medio es más efectivo establecer comunicación para efectos de seguimiento.

5 Control de Cambios

Fecha	Versión	Cambios Introducidos	Simplificación o mejora	Origen
02/12/2020	01	Creación del documento.		
31/05/2023	02	Se actualiza de manera general el protocolo, incluyendo recomendaciones generales y para atención preferencial y diferencial.	MEJORA	Resultado de revisión y autocontrol

6 Créditos

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre(s): José Alberto Domínguez Gabriel. Danilo Sánchez Suarique	Nombre(s): Camila Giraldo Rivera.	Nombre: Aura Herminda López
Cargo – Rol: Profesional contratista Atención a la Ciudadanía.	Cargo – Rol: Profesional especializada Atención a la Ciudadanía.	Cargo: Subdirectora Gestión Corporativa.
Documento de aprobación	Memorando interno con N° radicado 20235100074473 del 31-05-2023	