**Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés**

**En Lenguaje Ciudadano**

**Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC)**

**2019**

**Tabla de Contenidos**

[Presentación 3](#_Toc25047322)

[¿Qué es el Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés? 3](#_Toc25047323)

[¿Cuáles son los actores claves en la implementación del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés? 3](#_Toc25047324)

[Capítulo I 3](#_Toc25047325)

[Manual Operativo del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés 3](#_Toc25047326)

[Canales de atención 3](#_Toc25047327)

[Presencial 4](#_Toc25047328)

[Telefónico 4](#_Toc25047329)

[Virtual 4](#_Toc25047330)

[Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) – Bogotá Te Escucha 5](#_Toc25047331)

[Modalidades de las peticiones y términos de respuesta para su atención 5](#_Toc25047332)

[Capítulo II 6](#_Toc25047333)

[Protocolos de atención a la ciudadanía 6](#_Toc25047334)

[Protocolo para la atención presencial 7](#_Toc25047335)

[Recomendaciones generales 7](#_Toc25047336)

[Atención preferencial 8](#_Toc25047337)

[Acciones de anticipación 9](#_Toc25047338)

[Protocolo de atención telefónica 10](#_Toc25047339)

[Protocolo de atención virtual 11](#_Toc25047340)

[Protocolo para el uso de correo electrónico 11](#_Toc25047341)

[Referencias 14](#_Toc25047342)

# Presentación

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC) es un establecimiento público de la ciudad de Bogotá que forma parte del sector Cultura, Recreación y Deporte que promueve y gestiona la preservación y sostenibilidad del patrimonio cultural de Bogotá D.C.

Para el IDPC el servicio a la ciudadanía es fundamental y por esta razón, estructuró el Modelo de Atención a la Ciudadanía, Grupos y Partes Interesadas que se presenta en este documento.

El Modelo establece los conceptos, la estructura, los protocolos y demás instrumentos que el IDPC debe aplicar en sus funciones para brindar un servicio amable, oportuno y confiable y garantizar la entrega efectiva de los bienes y productos a su cargo.

Este Modelo adopta el enfoque de derechos con responsabilidad ciudadana y reconoce a la ciudadanía como eje y razón de ser de la administración pública.

## ¿Qué es el Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés?

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 públicos, articulada con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC) y los principios constitucionales de eficiencia administrativa y garantía de derechos.

El Instituto debe 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, que integran el Portafolio de Servicios del Instituto; en constante medición para impulsar acciones que permitan elevar los niveles de satisfacción en la ciudadanía y grupos de interés.

El Modelo busca:

* Ofrecer a la ciudadanía y grupos de interés información en lenguaje claro y comprensible.
* Diseñar herramientas que le permitan a los servidores públicos encargados del servicio ofrecer un servicio ajustado a las necesidades, realidades y expectativas de la ciudadanía, 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.

## ¿Cuáles son los actores claves en la implementación del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés?

Todos los servidores públicos y contratistas vinculados al IDPC y la ciudadanía y los grupos de interés.

# Capítulo I

## Manual Operativo del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés

Incluye los canales, procedimientos y protocolos de la atención establecidos en el marco de los procesos institucionales del IDPC.

## Canales de atención

### Presencial

1. Ventanilla de información y atención a la Ciudadanía: Casa Fernández, Calle 8 No. 8-52; horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

En este punto de atención 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).
1. Ventanilla de información y atención a la Ciudadanía: Sede Palomar - Centro de Documentación, Calle 12 b No. 2-96 horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

En este punto de atención la Ciudadanía podrá acceder a los siguientes servicios:

* Consulta en sala de las colecciones del Centro de Documentación y consulta en sala del Archivo de Bienes de Interés Cultural en el horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m.
* Asesoría técnica personalizada los martes en el horario de 8:00 am a 12:30 pm y de 2:00 pm a 4:00 pm.
* Orientación e información general de los trámites y Atención a la Ciudadanía y/o grupos de interés.
1. Museo de Bogotá: Programación de actividades educativas y culturales dirigidas a todos los ciudadanos.

El Museo cuenta con dos sedes:

* Casa Sámano, ubicada en la Carrera 4 No.10-18
* Casa de la Independencia, ubicada en la Calle 10 No. 3–61.

Los horarios de atención son:

* Martes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm
* Sábados, domingos y festivos de 10:00 am a 5:00 pm
* El Museo de Bogotá no abre al público los lunes, en ninguna de sus sedes
1. Sede Casa Gemelas:Ventanilla de información y atención a la Ciudadanía y Grupos de interés ubicada en la Carrera 9 No. 8-30; horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

### Telefónico

Las líneas de atención son atendidas en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

* Atención al ciudadano(a) 3550800 ext. 138 en esta línea se podrán presentar derechos de petición, quejas o reclamos (PQRS).
* Información de Trámites y seguimiento de radicaciones 3550800 ext. 117.
* Línea de denuncia por posibles actos de corrupción 3550800 ext.102.
* Solicitud de citas previas para acceder al servicio de asesoría técnica personalizada, seguimiento a radicados y atención a la ciudadanía 3411466.
* Línea de atención Museo de Bogotá Sede Casa Sámano: 3521864 y 3521865.
* Línea de atención Museo de Bogotá Sede Casa de la Independencia 282048.
* Línea 195 Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

### Virtual

Correos electrónicos para la atención a la ciudadanía y grupos de interés:

* Para enviar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en el correo: atencionciudadania@idpc.gov.co
* Para interponer quejas, reclamos o sugerencias relativas a la atención a la ciudadanía o a los servicios - trámites que brinda el IDPC en el correo: defensordelciudadano@idpc.gov.co
* Puede solicitar información relativa a las colecciones que hacen parte del Centro de Documentación del IDPC en el correo: centrodedocumentacion@idpc.gov.co
* Para solicitar información de la agenda de actividades del Museo de Bogotá en el correo: educacionmdb@idpc.gov.co
* Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS: 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-](http://idpc.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/ley_transparencia_idpc/formulario-electronico-solicitudes-peticiones-quejas-reclamos-denuncias/) [reclamos-denuncias/](http://idpc.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/ley_transparencia_idpc/formulario-electronico-solicitudes-peticiones-quejas-reclamos-denuncias/)

Redes Sociales:

* Twitter: @Patrimoniobta
* Facebook: InstitutodePatrimonioCultural
* Youtube: Patrimonio Bogotá

## Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) – Bogotá Te Escucha

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha”, es un sistema de información que le permite a los ciudadanos poner una queja en un punto presencialmente, por teléfono o en la página de la entidad.

Toda persona puede solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones del Instituto, consultar los documentos que reposen en la entidad, que se le expidan certificaciones y copias, siempre que no exista reserva en los términos de la Constitución y la ley.

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

1. Interés General y Particular: Busca el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, que se preste un servicio, o solicitar información, consulta, o la expedición de copias de documentos, presentar quejas, denuncias o reclamos. Debe ser atendida a partir del día hábil siguiente a su radicación y dentro de los 15 días hábiles siguientes.
2. De documentos y de información: Busca consultar, examinar y/o requerir copias de documentos. Debe ser atendida a partir del día hábil siguiente a su radicación y dentro de los 10 días hábiles siguientes.
3. 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, es decir no obligan a la entidad, pero si sirven como antecedente. Debe ser atendida a partir del día hábil siguiente a su radicación y dentro de los 30 días hábiles siguientes.
4. Queja: Pone en conocimiento de la Entidad una actuación que se considera irregular que involucra funcionarios, exfuncionarios, contratistas o ex contratistas de la Entidad. Debe ser atendida a partir del día hábil siguiente a su radicación y dentro de los 15 días hábiles siguientes.
5. Reclamo: Pone en conocimiento de la Entidad una actuación que se considera irregular en el funcionamiento de los servicios prestados por la Entidad. Debe ser atendida a partir del día hábil siguiente a su radicación y dentro de los 15 días hábiles siguientes.
6. Denuncias por posibles actos de corrupción: Se presentan cuando la ciudadanía considere abuso de poder o de confianza para el beneficio particular en deterioro del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones. Debe ser atendida a partir del día hábil siguiente a su radicación y dentro de los 15 días hábiles siguientes.

# Capítulo II

## Protocolos de atención a la ciudadanía

El IDPC adopta los siguientes protocolos de atención, que servirán de guía para mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.

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

1. Actitud de servicio

Disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades, 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.

2. 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 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 consciencia 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.

3. 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.

4. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar a la ciudadanía la respuesta que ellos esperan. Cuando se niegue una solicitud se debe informar sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que se 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, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que la ciudadanía es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
* Asegurarse de que la respuesta fue entendida, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.

5. Atención de reclamos

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

Por eso es necesario:

* 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, trámites y OPAs.
* 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.

## Protocolo para la atención presencial

### Recomendaciones generales

* Presentación personal:La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano (a) del Instituto y sus servidores. Por eso, es importante mantener una buena presentación 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 hablar por celular o con sus compañeros -si no es necesario para completar la atención solicitada, indispone al ciudadano (a), 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 (celulares).

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 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.

### Atención preferencial

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

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.

* Identificar si la persona puede comunicarse en español.
* Si no se comunica en este idioma, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud.
* Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y vocación 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:
* 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, consentirles la cabeza 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:
* 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:
* Aplicar la guía de comunicación básica para atender a personas sordas. 15
* Preguntarle al ciudadano mediante señas como 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.centroderelevo.gov.co,](http://www.centroderelevo.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, 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.

### Acciones de anticipación

Se recomienda a los Guardas de seguridad:

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

A los Orientadores oAnfitrionesles 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 debe ir.

Si las personas requieren adelantar un Trámite u Otro Procedimiento Administrativo), 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, señalarlo en el formulario e informarle que su trámite ingresará a estudio una vez allegue los documentos faltantes, para lo cual tiene un (1) mes; y solo iniciará a contar los términos de respuesta al día siguiente que complete la solicitud; si transcurrido este término no completaré la solicitud esta será archivada 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 ventanillales corresponde:

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

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

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

En la finalización del servicio, le corresponde:

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

### Protocolo de atención telefónica

**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. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
* El lenguaje: Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones sobre lenguaje previstas en el Capítulo 2 Elementos Comunes a Todos los Canales del presente documento.
* La vocalización: Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
* La velocidad: Cuando se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
* 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, informando las condiciones de reserva.
* Solicitar los datos pertinentes y confirmarlos con las personas, registrándolas en el instrumento que se disponga para este fin; se recapitula sobre lo hablado y se comunica a los visitantes que su reserva será confirmada en la forma en que lo soliciten, e indicándoles la fecha en la que se remitirá la información, el servidor, antes de finalizar la llamada deberá reconfirmar los datos de la reserva e indicar el número de la reserva, si es el caso.

### Protocolo de atención virtual

### 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, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

En 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 de este 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**

Se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

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

Acciones de anticipación:

* Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
* Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

En 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.

## Referencias

Protocolos de servicio al Ciudadano DNP – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC [https:/[/www.cisa.g](http://www.cisa.gov.co/cmsportalcisa/Documentos/SistemaIntegradoDeGestion/MANUAL-DE-)o[v.co/cmsportalcisa/Documentos/SistemaIntegradoDeGestion/MANUAL-DE-](http://www.cisa.gov.co/cmsportalcisa/Documentos/SistemaIntegradoDeGestion/MANUAL-DE-) PROTOCOLO-DE-SERVICIO-AL-CIUDADANO.pdf]

Herramientas de accesibilidad DNP

[https[://www.d](http://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Herramientas-)n[p.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Herramientas-](http://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%20Ciudada no/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%2 0Comunicaci%C3%B3n-Redes%20Sociales.pdf]

Buenas prácticas para la atención al cliente museos y centros de interpretación [[htt](http://www.anfitrionesturismo.es/wp-content/uploads/2016/06/mbp_MUSEOS_may09.pdf)p[://www.anfitrionesturismo.es/wp-content/uploads/2016/06/mbp\_MUSEOS\_may09.pdf](http://www.anfitrionesturismo.es/wp-content/uploads/2016/06/mbp_MUSEOS_may09.pdf)]

Manual de área Museo Nacional de Colombia División Educativa y Cultural [[htt](http://www.museonacional.gov.co/el-museo/manuales-de-area/Documents/meducativacultural.pdf)p[://www.museonacional.gov.co/el-museo/manuales-de-area/Documents/meducativacultural.pdf]](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 D.C.

[[htt](http://secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/publicacion/otras-)p[://secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/publicacion/otras-](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 [[htt](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=57396)p[://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=57396](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=57396)]

Carta Iberoamericana de calidad en la gestión pública