



INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL



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

Modelo

MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS - MANUAL OPERATIVO

Proceso

Atención a la Ciudadanía

Vigencia: 17 junio 2020
Versión: 02

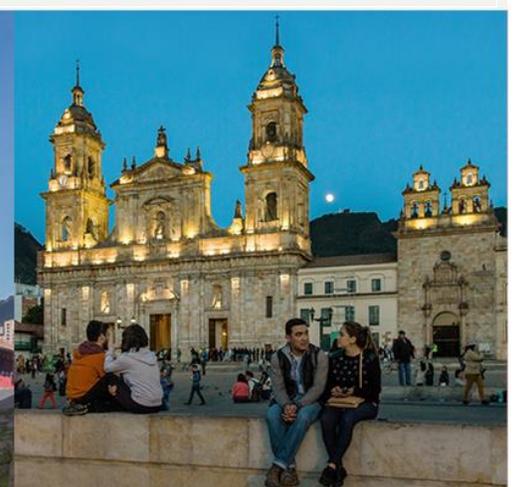


Tabla de contenido

PRESENTACIÓN	4
CAPÍTULO I.....	5
GENERALIDADES DEL MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	5
I. OBJETIVO	5
II. ALCANCE.....	5
III. MARCO NORMATIVO	5
IV. GLOSARIO DE TÉRMINOS	6
V. PRINCIPIOS Y VALORES DEL SERVICIO PÚBLICO	9
VI. COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS	10
VII. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO	11
VIII. ESTRUCTURA DEL MODELO DE ATENCIÓN	12
A. INSTITUCIONALIDAD DEL MODELO DE ATENCIÓN.....	13
B. OPERACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN	15
C. MONITOREO Y SOSTENIBILIDAD DEL MODELO	18
CAPÍTULO II.....	19
CARACTERIZACIÓN DE ACTORES, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	19
CAPÍTULO III.....	20
MANUAL OPERATIVO DEL MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS.....	20
1. CANALES DE ATENCIÓN.....	20
2. PLATAFORMAS DE INFORMACIÓN	23
3. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS	24
3.1. PROCESO ESTRATÉGICO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS. 24	
3.2. SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES – BOGOTÁ TE ESCUCHA	25
4. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	26
4.1 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL.....	29
4.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	36
4.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL	38
4.3.1 Protocolo para el uso de correo electrónico.....	38
4.3.2 Protocolo para el uso redes sociales	40
4.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA.....	43
4.4.1 Buzón de Sugerencia	44
4.5 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS DE ACTOS DE CORRUPCIÓN.....	44

MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS - MANUAL OPERATIVO



CAPÍTULO III.....	51
A. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS:	51
B. CARTA DE TRATO DIGNO	52
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS	56
ANEXO 1. MARCO LEGAL.....	56
ANEXO 2. DOCUMENTACIÓN PROCESO ESTRATÉGICO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS.....	60
CONTROL DE CAMBIOS	60
CRÉDITOS	60

PRESENTACIÓN

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC - es un establecimiento público de orden distrital adscrito a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, al que le corresponde promover y gestionar la preservación y sostenibilidad del patrimonio cultural de Bogotá, mediante la implementación de 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 el sentido de apropiación social del patrimonio cultural.

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, Grupos y Partes Interesadas que se presenta a continuación; el cual recoge los lineamientos estipulados en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y tiene como objetivo garantizar a la ciudadanía, grupos y partes interesadas una atención transparente, cordial, oportuna, eficiente y efectiva, con base en una comunicación asertiva, el auto control, la autogestión y el compromiso en común de cada uno de nuestros servidores en ofrecer a la ciudadanía un servicio de excelencia; y dar así cumplimiento a las necesidades, expectativas y demandas ciudadanas relativas a la promoción, salvaguardia 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 y demás instrumentos que el IDPC debe desplegar en ejercicio de sus funciones y cumplimiento de su mandato misional, con el fin de brindar un servicio amable, oportuno y confiable y garantizar la entrega efectiva de los bienes y productos institucionales.

El Modelo de Atención adopta el enfoque de derechos, aplica el principio de corresponsabilidad ciudadana y reconoce a la ciudadanía como eje y razón de ser de la administración pública en el desarrollo de su gestión, en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y los lineamientos de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

La presente actualización del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés del IDPC responde a la necesidad de armonizar sus contenidos con los del nuevo Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital elaborado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor en julio de 2019, que fue divulgado a las entidades distrital durante el último trimestre de la actual vigencia.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DEL MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS

I. OBJETIVO

Modelo de Atención del IDPC tiene como objetivo garantizar a la ciudadanía, grupos y partes interesadas una atención transparente, cordial, oportuna, eficiente y efectiva, con base en una comunicación asertiva, el auto control, la autogestión y el compromiso en común de todo el personal vinculado al IDPC en ofrecer un servicio de excelencia; y dar así cumplimiento a las necesidades, expectativas y demandas ciudadanas relativas a la promoción, salvaguardia y disfrute del patrimonio cultural material e inmaterial de Bogotá D.C.

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

II. ALCANCE

El Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés se enmarca dentro del proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía e involucra a la totalidad de las dependencias del Instituto y a todos los funcionarios, contratistas 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 2016-2020 Bogotá, Mejor para Todos.

Este Modelo adopta el enfoque de derechos, aplica el principio de corresponsabilidad ciudadana y reconoce a la ciudadanía como eje y razón de ser de la administración pública en el desarrollo de su gestión, en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y los lineamientos de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

III. 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 legal¹:

- Constitución Política de Colombia de 1991.

¹ Anexo 1 – Marco legal

- 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”.
- 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”.
- Decreto Nacional 19 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- 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”.
- 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”.
- 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”.
- 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 y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- 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”.

IV. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- 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.²

² Carta Iberoamericana de calidad en la gestión pública, pág. 10

- **ACTORES DEL SERVICIO.** Son todas las entidades y las personas que en calidad de servidores públicos o contratistas participan en la prestación del servicio público³.
- **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, entendiéndose 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 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.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 efectivas entre la administración y el ciudadano, posibilitando la creación de mecanismos de participación y coordinación con diferentes instancias.⁵
- **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,

³ Decreto 197 de 2014 Política pública distrital de servicio a la ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.; Artículo 3.

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

⁵ Ibídem; Artículo 4

sindicatos, socios o accionistas, entidades de control, veedurías ciudadanas o la Sociedad en general.⁶

- 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.⁷
- 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.⁸
- 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 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 público⁹.

⁶ *Ibidem*

⁷ Decreto 197 de 2014 Política pública distrital de servicio a la ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.; Artículo 6.

⁸ Decreto 197 de 2014 Política pública distrital de servicio a la ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.; Artículo. 12

⁹ Manual de servicio a la ciudadanía; Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá; pág. 11.

V. PRINCIPIOS Y VALORES DEL SERVICIO PÚBLICO

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural adopta como propios los siguientes principios, que serán acogidos por cada uno de los servidores públicos:

- a) **Principio de servicio público¹⁰ - servicio centrado en la ciudadanía:** El IDPC está al servicio de los ciudadanos y, en consecuencia, dará preferencia a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
- b) **Diversidad y accesibilidad:** El IDPC brindará una atención enmarcada en criterios diferenciales y de accesibilidad universal.
- c) **Transparencia¹¹:** El IDPC es una entidad transparente en su gestión, abierta al escrutinio público, tolerante a la crítica y permeable a las propuestas de mejora y de cambio provenientes de la ciudadanía.

Los valores¹² 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 IDPC:

- 1) **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- 2) **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.
- 3) **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.
- 4) **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.
- 5) **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

¹⁰ Carta Iberoamericana de calidad en la gestión pública, pág. 9

¹¹ Ibídem.

¹² Código de Integridad; Modelo Integrado de Planeación y Gestión DAFF.

VI. COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS¹³

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 ciudadanía, entre las cuales se destacan¹⁴:

- ✓ **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.

¹³ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, julio de 2019.

¹⁴ 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".

- ✓ **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.

VII. 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 de verdad 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.

VIII. 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 públicos, 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.

Se fundamenta en la teoría “De la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia afuera”, e implica la adopción y desarrollo de políticas internas impulsadas por la Alta Dirección para garantizar la actualización y optimización de los procesos y procedimientos que aplican los servidores públicos del IDPC, quienes deberán contar con herramientas suficientes para brindar una eficiente y cálida atención a los ciudadanos y grupos de interés.

En este marco, el Instituto debe garantizar la atención y prestación de servicios bajo estándares universales de calidad, que comprende, entre otros, la oportunidad en la atención, la confiabilidad de la información y la optimización de los trámites y otros procedimientos administrativos –OPAs-, que integran el Portafolio de Servicios del Instituto, para dar así cumplimiento a las demandas, expectativas y necesidades de la ciudadana y grupos de interés del IDPC; lo cual estará en constante medición para impulsar acciones que permitan elevar los niveles de satisfacción en la ciudadanía y grupos de interés.

La adopción y desarrollo del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés del IDPC tiene como finalidad:

- Ofrecer a la ciudadanía y grupos de interés información en 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.
- Diseñar herramientas que le permitan a los servidores públicos encargados del servicio y atención a la Ciudadanía y/o Grupos de Interés del IDPC ofrecer un

servicio ajustado a las necesidades, realidades y expectativas de ellos, 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.

— *Actores.*

Son actores claves en la implementación del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés, por una parte, **todos los servidores públicos y contratistas vinculados 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 corresponsables 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.

— *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:

- 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.

A. 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.

A nivel Distrital:

- i) 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 y 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.
- ii) 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 al ciudadano y los grupos de interés, para garantizar el más eficiente y equitativo acceso a los servicios del Distrito.
- iii) 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.

En el IDPC:

- iv) El **Comité Institucional de Gestión y Desempeño** (antes Comité SIG).
- v) La **Subdirección de Gestión Corporativa**, responsable y líder del **Proceso Estratégico de Atención a la Ciudadanía del IDPC**, que 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.
- vi) El **Defensor de la Ciudadanía**, quien en el cumplimiento del artículo 2 literal a) del Decreto Distrital 392 de 2015¹⁶ debe realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en el instituto; orientar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la

¹⁵ Ver artículos 16 y 17 del Decreto 197 de 2014

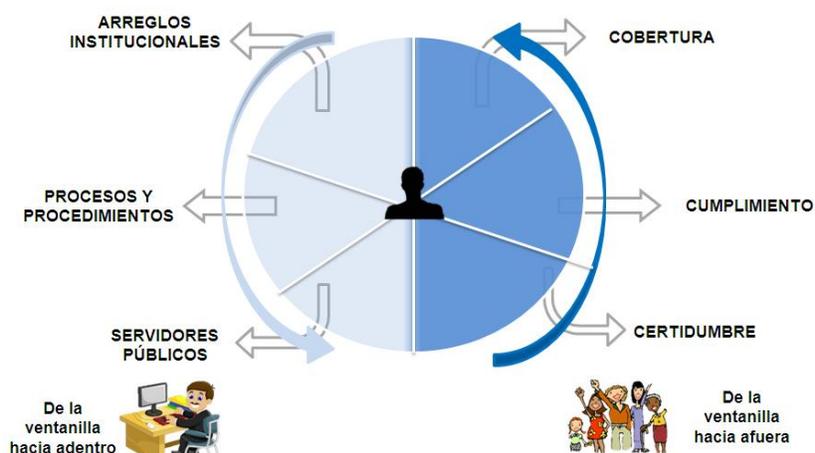
¹⁶ "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"

Ciudadanía; y velar por el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, grupos y partes interesadas.

B. 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 3785 de 2013.



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

- 1) 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.
- 2) Mejora de Procesos y Procedimientos.** Comprende las condiciones que debe cumplir e implementar el Instituto en 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.

- 3) Servidores públicos competentes.** Se refiere al desarrollo administrativo que, desde la Gestión del Talento Humano, se deber 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:

- 1) 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.
- 2) 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 lo 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.
- 3) Certidumbre de tiempo, modo y lugar.** En este sentido el Instituto garantizará la entrega de una 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.

- a. 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.

b. 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.

c. 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.

d. 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:

a. 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.

b. 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).

- c. **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.
- d. **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 orientarse al mejoramiento de la atención y de los servicios bajo su responsabilidad.

C. 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.

Así mismo y 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 orientarse al mejoramiento de la atención y de los servicios bajo su responsabilidad.

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 a finales de 2018; 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

El alcance del ejercicio de caracterización realizado incluyó, por una parte, la identificación y caracterización de los ámbitos de interacción con la ciudadanía y su clasificación general como espacios de participación ciudadana y de atención y acceso a servicios; y, por otra parte, la identificación de los actores, usuarios y grupos de interés que intervienen en dichos espacios y a los cuales están dirigidas las acciones de participación y rendición de cuentas y la oferta institucional (trámites y servicios); así como de los beneficiarios de la gestión misional del IDPC.

El ejercicio de caracterización tuvo como objetivo general identificar y caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés con los que el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural tiene relación e interactúa en los espacios de participación ciudadana y de acceso a los servicios que brinda el Instituto, a fin de conocer sus intereses, expectativas y necesidades y con ello garantizar el efectivo ejercicio de sus derechos, particularmente en los procesos de participación y control social, de rendición de cuentas y de atención a la ciudadanía - trámites y otros procedimientos administrativos que se adelantan ante el Instituto.

Así mismo, se tuvieron los siguientes objetivos específicos:

- ✓ Conocer los intereses y expectativas de la ciudadanía, relativos al quehacer misional del instituto, para promover una participación activa, productiva y eficaz.
- ✓ Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo que garanticen la participación ciudadana y fortalezcan los ejercicios de rendición de cuentas.
- ✓ Identificar características de la población objetivo de trámites y servicios, con el fin de racionalizar, simplificar o automatizar trámites, y garantizar así una

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.

atención oportuna y de calidad a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

- ✓ Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia de canales de comunicación y espacios de interacción, para implementar acciones de mejora.

CAPÍTULO III

MANUAL OPERATIVO DEL 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 la 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 materializará el Modelo de Atención adoptado por el IDPC.

1. CANALES DE ATENCIÓN

➤ CANAL PRESENCIAL

- Ventanilla única de información y atención a la Ciudadanía:** Ubicada en la Sede Casa Fernández, Calle 8 No. 8-52; horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

En este punto de atención la Ciudadanía encontrará:

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

- Atención a la Ciudadanía:** Ubicada en la Sede Palomar- Centro de Documentación, Calle 12 b 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, en el horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.
 - 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; y martes en el horario de atención de la Asesoría técnica personalizada.
 - Asesoría técnica personalizada los días martes, en el horario de 8:00 am a 12:30 y de 2:00 pm a 4:00 pm.
 - Orientación e información general de los trámites y otros procedimientos administrativos y Atención a la Ciudadanía y grupos de interés, en 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.
- c. **Museo de Bogotá:** A semejanza de otras metrópolis del mundo que tienen un museo de ciudad, los capitalinos cuentan con el Museo de Bogotá. Creado en 1969, evolucionó en el tiempo para convertirse en un lugar de reflexión sobre el patrimonio de la capital colombiana. Más de 25.000 fotografías, 425 planos históricos y 220 objetos hacen parte de nuestra colección y son testimonio de las transformaciones históricas de Bogotá. Si desea consultar nuestro fondo de fotografías y mapas, puede enviar su solicitud al correo electrónico *archivodigitalmdb@idpc.gov.co*

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, y

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 días lunes, en ninguna de sus sedes

- d. **Sede Casa Gemelas:** 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.

➤ CANAL TELEFÓNICO

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

- Atención al ciudadano(a) 6478909 ext. 5003 ó 3550800 ext. 115 en esta línea se podrán instaurar derechos de petición, quejas o reclamos.
- Información de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos y seguimiento de radicaciones 6478909 ext. 5020 ó 3550800 ext. 115.
- 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 6478909 ext. 5020 ó 2813539.
- Línea de atención Museo de Bogotá Sede Casa de los siete balcones 6478909 ext.7000 ó 2820448
- Línea de atención Museo de Bogotá Sede Casa Sámano: 6478909 ext. 6000 ó 3521864 y 3521865.
- Línea 195 Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

➤ CANAL VIRTUAL

a. 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.

b. 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?>

c. 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/

d. 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 Escuela. El IDPC hace parte del SuperCADE Virtual. <https://supercade.bogota.gov.co/>

e. Redes Sociales

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

2. PLATAFORMAS DE INFORMACIÓN

a. 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/

b. Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.: Es el portal de 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.

c. Sistema Único de Información de Trámites –SUIT-: Es el portal de 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.

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

3.1. PROCESO ESTRATÉGICO 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 donde 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 lo 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 Manual Operativo del 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.

- b. **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.
- c. **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.
- d. **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.
- e. **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.
- f. **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 deberá ser atendida a partir del día hábil siguiente a su radicación y dentro de los 15 días hábiles siguientes.

4. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

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 Manual Operativo 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 Bogotá, y que tienen 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:

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, eficiente, 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 del IDPC >proceso estratégico Atención a la Ciudadanía; y en el micrositio de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la página web del IDPC.

- ✓ 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.

➤ **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, 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.

➤ **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.

4.1 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.

A) RECOMENDACIONES GENERALES

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

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

B) ACCIONES DE ANTICIPACIÓN

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

- ✓ Abrir la puerta cuando las personas se aproximen, evitando obstruirle el paso.
- ✓ Hacer contacto visual con 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 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 debe ir.

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

- ✓ Verificar que el ciudadano (a) o parte interesada traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- ✓ Dar información al ciudadano (a) o parte interesada con base en documentos oficiales del Instituto que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- ✓ En caso de que un ciudadano (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 completará la solicitud esta será archiva mediante acto administrativo.
- ✓ Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de atención, ofrecerle esa opción.

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

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

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

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

En la finalización del servicio, le corresponde:

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

C) ATENCIÓN PREFERENCIAL

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 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. 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 pedírsele 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, 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.** 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
 - ✓ 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.centroderelievo.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.

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

- ✓ 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.
 - ✓ 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.

D) ATENCIÓN DE VISITAS GUIADAS AL MUSEO DE BOGOTÁ

- ✓ Se deben seguir las recomendaciones contenidas en el Capítulo II, numeral 4. del presente documento.
- ✓ Se deben respetar los horarios de inicio de visitas programadas y de grupo.
- ✓ El Guía debe presentarse en el punto de encuentro con anterioridad suficiente (si es necesario algunos minutos antes de la hora de inicio).
- ✓ Si por cualquier motivo se tuviera que retrasar el inicio de la visita, se darán las oportunas explicaciones estableciendo una nueva hora de inicio. En caso de esperas prolongadas, se deberá facilitar a los visitantes un espacio de espera.
- ✓ Con carácter previo al inicio del recorrido, el Guía explicará el contenido temático de la visita, especificando la metodología a desarrollar. Siempre que sea posible, hará entrega de material promocional a todos los componentes del grupo.
- ✓ El Guía invita sutilmente a los miembros del grupo a participar en la visita, despertando las dudas y curiosidad sobre aquello que está explicando y fomentando el diálogo para que los integrantes del grupo participen en las explicaciones. Intenta incorporar información anecdótica que despierte y mantenga el interés.
- ✓ El Guía escucha atentamente, sin interrupciones, manteniendo el contacto visual con sus interlocutores. Manifiesta interés y comprensión ante los problemas o peticiones del grupo, resolviendo con diligencia sus dudas o problemática.

4.2 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 interesada, a través de las redes de telefonía; pertenecen a este canal el conmutador y todas líneas telefónicas directas con las que cuenta el IDPC.

A) 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 Elementos Comunes a Todos los Canales del presente documento.
- ✓ **La vocalización:** Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- ✓ **La velocidad:** La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- ✓ **El volumen:** El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

B) RESERVA DE VISITAS GUIADAS AL MUSEO DE BOGOTÁ

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

información, el servidor, antes de finalizar la llamada deberá re-confirmar los datos de la reserva e indicar el número de la reserva, si es el caso.

4.3 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.

4.3.1 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 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.

4.3.2 Protocolo para el uso redes sociales

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: Museo de Bogotá

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 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.
- ✓ La claridad, oportunidad y precisión de la respuesta, así como el uso de la ortografía son indispensables.
- ✓ 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 la pregunta del ciudadano requiere de una respuesta técnica. El administrador de las redes debe radicar la pregunta por Orfeo e informar al ciudadano el número de radicado con el que podrá hacer seguimiento a su

petición, así como también los canales de atención a través de los cuales podrá hacerlo.

Recomendaciones generales para la interacción con la ciudadanía en Redes Sociales

De acuerdo con el *Protocolo de Interacción en Redes Sociales* del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, las siguientes recomendaciones son claves para posicionar a la entidad como cercana a la ciudadanía y evidenciar su interés por responder de manera clara, oportuna y precisa.

1. Filtrar el tipo de interacciones por temas:
2. Para identificar los temas de los que más hablan los ciudadanos y las preguntas frecuentes que realizan.
3. Una vez detectados los temas más relevantes, realizar guías, abecé o documentos con preguntas frecuentes.
4. Estas herramientas deben diseñarse en lenguaje ciudadano y deben tener información clara y oportuna que le permita dar respuesta a la ciudadanía en las redes.
5. Realizar piezas gráficas específicas, infografías o memes pedagógicos con las respuestas a las preguntas o comentarios más comunes que realizan los ciudadanos.
6. Estas herramientas complementan los documentos de abecé o preguntas frecuentes y facilitan la respuesta a las inquietudes de la ciudadanía.
7. Evaluar el volumen de preguntas y comentarios de los ciudadanos a responder.
8. Si el volumen de preguntas es alto, programe las respuestas, para no llenar el timeline con comentarios que estén fuera de contexto para los demás ciudadanos o seguidores de las redes del IDPC.

¿Cómo debe responder?

- **Opiniones y comentarios:** analizar + responder o retwittear
- **Felicitaciones:** analizar + agradecer + valorar + retwittear
- **Críticas constructivas:** analizar + valorar + compromiso + agradecimiento
- **Preguntas:** analizar + valorar + responder

¿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</i>

	<i>de desacreditar e incitar a la desinformación.</i>	<i>las casas patrimoniales decretadas por el distrito, que amenazan ruina. FUE TRADICIONAL Y OBLIGATORIO ENLUCIRLAS 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

Definiciones²⁰

4.4 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 cual es la entidad competente a la cual se dará traslado a 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:

²⁰ Ver [Protocolo de Interacción en Redes Sociales del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones](#)

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

4.4.1 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 encontrado, 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 atención a la ciudadanía serán contestadas por el Defensor del Ciudadano del IDPC.

4.5 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS DE ACTOS DE CORRUPCIÓN

I. OBJETIVO

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.

II. 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.

III. 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: La corrupción, tradicionalmente entendida como el abuso de un poder delegado en detrimento del interés colectivo, toma muchas formas y se manifiesta en distintos ámbitos de la vida pública, afectando de manera directa a los ciudadanos (Transparencia por Colombia).

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 Distrito²¹.

IV. NORMATIVIDAD

Convención Interamericana Contra la Corrupción. Aprobada por la Ley 412 de 1997: Adoptada el 29 de marzo de 1996, tiene como propósitos promover y fortalecer el desarrollo de los instrumentos para prevenir, detectar, sancionar y erradicar la corrupción, en el ejercicio de las funciones públicas. En el artículo 3, numeral 1 y 8, la Convención establece la creación de medidas preventivas para exigir a los funcionarios o autoridades competentes denunciar actos de corrupción de los que tengan conocimiento; así como también, herramientas que protejan a los funcionarios o contratistas que denuncien actos de corrupción.

Convención de Naciones Unidas de Lucha Contra la Corrupción: Fue aprobada el 31 de octubre de 2003, y recoge en la Guía Técnica de la Convención las disposiciones y los componentes claves a tener en cuenta en materia de denuncias de actos de corrupción. En el artículo 8 numeral 3, hace referencia a los códigos de conducta para funcionarios públicos, y en el artículo 33, las medidas para protección a denunciantes.

Estatuto Anticorrupción –Ley 1774 de 2011: "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Establece medidas administrativas dirigidas a prevenir y combatir la corrupción, entendiendo que la Administración Pública es el ámbito originario y natural para la adopción de medidas para la lucha contra la corrupción.

Directiva 08 de 2018 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá: Precisa las conductas que son consideradas como actos de corrupción para facilitar su adecuación típica en materia disciplinaria²²

V. POLÍTICA DE OPERACIÓN

5.1. Personal para la recepción de denuncias

²¹ Decreto 197 de 2014 Política pública distrital de servicio a la ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.; Artículo. 12

²² Directiva 08 de 2018 "Directriz para precisar que conductas son consideradas como actos de corrupción para facilitar su adecuación típica en materia disciplinaria"
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=81323>

La Subdirección de Gestión Corporativa deberá conocer, adelantar y fallar en primera instancia, los procesos disciplinarios contra los servidores y ex servidores públicos del Instituto, de conformidad con el Código Disciplinario Único y demás disposiciones vigentes sobre la materia.

El Subdirector de Gestión Corporativa tiene la competencia para delegar en un profesional o profesional especializado la función del proceso disciplinario. Dicho profesional deberá cumplir con los criterios de idoneidad, apropiar los valores del código de integridad y cumplir con las siguientes competencias²³:

- Atención al detalle
- Colaboración
- Resolución de conflictos
- Capacidad de análisis
- Transparencia

5.2. 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

5.3. Paso a paso

- La Oficina de Control Interno Disciplinario o quién haga sus veces evaluará si el asunto es o no de su competencia. En caso de no serlo reasignará la

²³ Transparencia por Colombia

petición al Administrador Central del SDQS para el cambio de tipología y su asignación al área competente.

- Cuando la denuncia proceda, la Oficina de Control Interno Disciplinario deberá informar al denunciante que su solicitud está siendo tramitada por el IDPC. En el caso contrario, le informará el cambio de tipología y el número de radicado a través del cual podrá hacerle seguimiento. Lo anterior se hará conforme al procedimiento pertinente en los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la misma.
- Cuando la información no sea clara o no sea suficiente para iniciar la investigación se solicitará al denunciante la ampliación de la misma. El término de la denuncia prescribirá a los cinco años.
- 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 SDQS en un término máximo de cinco (5) días hábiles.
- 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.

VI. 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 lo 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 Orgánica y de Talento Humano > Directiva 08 de 2018

MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERÉS - MANUAL OPERATIVO



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

http://idpc.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/ley_transparencia_idpc/

CAPÍTULO III

A. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS²⁴:

Un servicio de calidad contempla la realización y enaltecimiento de los derechos de la ciudadanía.

DERECHOS:

- Conocer de forma oportuna la información sobre localización, horarios de atención y servicios prestados en los diferentes canales de atención del Instituto, así como el portafolio de trámites y servicios.
- Recibir la atención con las características y atributos definidos para el servicio a la ciudadanía y acorde con la condición y estado que presente el ciudadano en el momento de acceder a la atención.
- Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de la misma, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.
- Acceder a canales formales, provistos por el Instituto para presentar peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias y recibir respuesta a las mismas de forma oportuna y en los términos de ley.

DEBERES:

- Actuar de forma transparente y de buena fe y entregar de manera voluntario y oportuna información veraz al Instituto en el marco del servicio.
- Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta el Instituto.
- Elevar solicitudes y requerimientos a la Administración Distrital, en las condiciones establecidas por la ley.

²⁴ Tomado del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, julio de 2019.

B. CARTA DE TRATO DIGNO

Apreciados Ciudadanos:

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural está comprometido con prestar una atención amable y un servicio oportuno y confiable, atendiendo criterios diferenciales y de accesibilidad, a través de los canales de interacción presenciales, telefónicos y virtuales dispuestos para satisfacer de manera efectiva las demandas y necesidades de la ciudadanía y grupos de interés, en el marco misional del Instituto. Los invitamos a conocer sus derechos y deberes.

SUS 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, así como obtener información y orientación sobre los requisitos que las normas vigentes exijan para adelantar actuaciones ante el Instituto.
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 cuando así corresponda, de los respectivos documentos.
5. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, los cuales serán valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir; y ser informado por las autoridades sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
6. Recibir atención especial y preferente cuando se trate de personas con discapacidad, niñas, niños, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y, en general, de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en la Constitución Política.

SUS DEBERES

1. Obrar conforme al principio de la buena y abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las 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.
5. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
6. Informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio.
7. Acatar la Constitución Política y las Leyes.

C. DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

El Defensor de la Ciudadanía y Grupos de Interés dispone las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios brindados por el IDPC.

Entre sus funciones principales, están:

1. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
2. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación de los servicios y la atención a la ciudadanía, de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, de manera que permitan el posicionamiento estratégico de las áreas encargadas de tal fin en el Instituto.
3. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía y los grupos de interés obtengan respuesta a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS-.

4. Velar por el cumplimiento de las normas legales e internas que rigen el desarrollo de los trámites y servicios que presta la entidad y que se den respuestas de fondo a las peticiones; lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia con las expectativas de la ciudadanía o los grupos de interés.
5. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía y grupos de interés en el Instituto.

En qué casos se debe acudir al Defensor del Ciudadano:

1. Los ciudadanos, grupos y partes interesadas pueden dirigirse al Defensor del Ciudadano para formular recomendaciones y propuestas, con el fin de favorecer las buenas relaciones entre ellos y la entidad.
2. Después de presentar una solicitud o iniciar un trámite, y que el Instituto no brinde respuesta o solución al mismo o que la ciudadanía o las partes interesadas no queden conforme con la respuesta dada.
3. Cuando habiendo transcurrido el plazo legal desde la presentación de un requerimiento, el peticionario no haya recibido respuesta.

Contacto: defensordelciudadano@idpc.gov.co

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

Para mayor información lo invitamos a contactarnos a través de la página www.idpc.gov.co o del correo electrónico atencionciudadania@idpc.gov.co.

REFERENCIAS

Protocolos de servicio al Ciudadano DNP – PNSC

[<https://www.cisa.gov.co/cmsportalcisa/Documentos/SistemaIntegradoDeGestion/MANUAL-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%20Gestion%20Comunicaci%C3%B3n-Redes%20Sociales.pdf>]

Buenas prácticas para la atención al cliente museos y centros de interpretación

[http://www.anfitrionesturismo.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

ANEXOS

ANEXO 1. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia de 1991.
Título I. Capítulo 1. De los principios fundamentales, artículo 2.
Título I. Capítulo 2. De los derechos sociales, económicos y culturales, artículo 74.
Título I. Capítulo 3. De los derechos colectivos y del ambiente, artículo 78.
Título I. Capítulo 4. De la protección y aplicación de los derechos, artículo 83.
Título VII. De la Rama Ejecutiva. Capítulo V. De la Función Pública, artículo 209.
- 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”*
Capítulo II. Principio y finalidades de la función administrativa artículo 3 *“Principios de la función administrativa”*.
- 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”*
Capítulo II. Función Administrativa artículo 5 *“Moralidad, Transparencia y Publicidad”*
Capítulo IX. Sector Cultura artículos 92 *“Transformación de la Corporación La Candelaria en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural”*, 93 *Integración del Sector Cultura, Recreación y Deporte”*, 95. *“Naturaleza, objeto y funciones del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural”*, 96 *“Dirección del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural”*, 97 *“Funciones de la Junta Directiva del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural Artículo”*, 98 *“Directora o Director General del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural”*, y 99 *“Patrimonio del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural”*.
- 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”*
Capítulo I. Disposiciones comunes a toda la administración pública artículos 3, 8 *“Entrega de información”*, 9 *“De la obligación de atender al público”*, 10 *“Utilización del correo para el envío de información”*.
- Decreto Nacional 19 de 2012 *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”*
Título I Régimen General. Capítulo I. Principios y normas generales aplicables a los trámites y procedimientos administrativos artículos 12 *“Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes”*, 13 *“Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública”*, 14 *“Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad”*, 38 *“Formulación de*

política pública de racionalización de trámites”, y 39 “Procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley”

- 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”*
Título I. Disposiciones Generales artículo 5 *“Ámbito de aplicación”* literal a.
Título II. De la publicidad de la información artículos 7 *“Disponibilidad de la Información”*
8 *“Criterio diferencial de accesibilidad”*, 9 *“Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado”* y 11 *“Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado”*.
Título II. Excepciones acceso a la información artículos 20 *“Índice de Información clasificada y reservada”* y 22 *“Excepciones temporales”*.
- Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”*
Capítulo VI. Políticas institucionales y pedagógicas artículos 73 *“Plan anticorrupción y de atención al ciudadano”*, 74 *“Plan de acción de las entidades públicas”*, 75 *“Política antitrámites”*, 76 *“Oficina de quejas, sugerencias y reclamos”* 77 *“Publicación proyectos de inversión democratización de la administración pública”* 79 *“Pedagogía de las competencias ciudadanas”*, 80 *“Divulgación de campañas institucionales de prevención de la corrupción”*, y 81 *“Sanciones por incumplimiento de políticas institucionales”*.
- Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”*
Capítulo II. Derechos, deberes, prohibiciones, impedimentos y recusaciones artículos 5 *“Derechos de las personas ante las autoridades”*, 6. *“Deberes de las personas”*, 7 *“Deberes de las autoridades en la atención al público”*, 8 *“Deber de información al público”*, 9 *“Prohibiciones”* y 10 *“Deber de aplicación uniforme de las normas y la jurisprudencia”*.
Capítulo V. Publicaciones, citas, comunicaciones y notificaciones artículos 65 *“Deber de publicación de los actos administrativos de carácter general”*, 66 *“Deber de notificación de los actos administrativos de carácter particular y concreto”*, 67 *“Notificación personal”*, 68 *“Citaciones para notificación personal”*, 69 *“Notificación por aviso”*, 70 *“Notificación de los actos de inscripción o registro”* 71 *“Autorización para recibir la notificación”*, 72 *“Falta o irregularidad de las notificaciones y notificación por conducta concluyente”*, y 73 *“Publicidad o notificación a terceros de quienes se desconozca su domicilio”*.
- 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”*
Título II. Capítulo I. Derecho de Petición artículo 13 *“Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades”*, 14 *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”*, 15 *“Presentación y radicación de peticiones”*, 16 *“Contenido de las peticiones”*, 17 *“Peticiones incompletas y desistimiento tácito”*, 18 *“Desistimiento expreso de la petición”*, 19 *“Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas”*, 20 *“Atención prioritaria de peticiones”*, 21 *“Funcionario sin competencia”*,

22 “Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones”, y 23 “Deberes especiales de los personeros distritales y municipales y de los servidores de la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo”.

Título II. Capítulo II. Derecho de Petición ante autoridades reglas especiales artículos 24 “Informaciones y documentos reservados”, 25 “Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva”, 26 “Insistencia del solicitante en caso de reserva”, 27 “Inaplicabilidad de las excepciones”, 28 “Alcance de los conceptos”, 29. “Reproducción de documentos” 30 “Peticiones entre autoridades” 31 “Falta disciplinaria”.

- 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 y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”
- Resolución del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural IDPC “Por medio de la cual se establece el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC-”.
- Ley 734 de 2004 “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.
Capítulo III Prohibiciones, artículo 35, numeral 8.
- 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”. y su decreto reglamentario.
Título I Disposiciones Generales Capítulo I. Principios Generales artículo 5 “Las entidades del orden nacional y territorial y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC”.
- Documento CONPES 3649 de 2010 *Política Nacional de Servicio al Ciudadano.*
- Documento CONPES 3785 de 2013 *Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.*
- Directiva del Alcalde Mayor de Bogotá número 002 de 2005 *Adopción de la Política Pública Distrital del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital*
- 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.”
- Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Versión3 – Código 2212100-MA-007
- Directiva 001 del 30 de octubre de 2017 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor - por la cual se modifica el “Manual de Servicio a la Ciudadanía”

- Decreto Nacional 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.”*
- Circular Distrital 127 de 2014 *“Información a publicar en sitios Web”.*
- Manual Estrategia de Gobierno en Línea http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-7941_manualGEL.pdf
- Resolución 619 de 2015 del IDPC *“Mediante la cual fue creado el comité antitrámites y de Gobierno en Línea en el IDPC”*
- 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”.*
- Resolución No. 263 del 26 de abril de 2016 del IDPC *“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”*
- Ley 324 de 1996 *“Por el cual se crean algunas normas a favor de la población sorda”*
- 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”.* Título IV de la Accesibilidad Capítulo I. Art. 43 a 46.
- Decreto Nacional 1538 de 2005 *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997”.*
- Ley 1287 DE 2009 *“Por la cual se adiciona la Ley 361 de 1997”.*
- 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”.*
- 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.”*
- Decreto 654 de 2011 de la Alcaldía Mayor de Bogotá. *“Por el cual se adopta el Modelo de Gerencia Jurídica Pública para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital.” Capítulo 10 informática jurídica y sistemas de información jurídica. artículo 110. Los sistemas de información jurídicos en el DC. Numeral 110.7 sistema de contratación a la vista –CAV-.*
- Circular 005 de 2008 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. *“Guía de Servicios y Trámites y el Mapa Callejero”.*

- Directiva del Alcalde Mayor de Bogotá 015 de 2015 “Directivas relacionadas con la Atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción”.

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	Naturaleza del cambio
29-06-2019	01	Creación del documento.
28 -06-2020	02	Armonización del documento

CRÉDITOS

Elaboró	Revisó	Aprobó
Ángela María Castro Cepada – Contratista Subdirector Gestión Corporativa	Juan Fernando Acosta - Subdirector Gestión Corporativa	Comité Gestión y Desempeño Institucional
Aprobado	Mediante Acta Comité Institucional de Gestión y Desempeño 28 de mayo 2020	