



INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL



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



Protocolo

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL

Proceso Atención a la Ciudadanía

Vigencia: 11 de Diciembre 2020
Versión: 01



1.OBJETIVO

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

2.DEFINICIONES

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Enfoque Diferencial	El enfoque diferencial identifica las características que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales, que materialicen el goce efectivo de sus derechos. Desde este enfoque se define a la diversidad como el punto de partida para la implementación de las políticas públicas.
Adulto Mayor	Es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más. Una persona podría ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen.
Discapacidad física	Incluye en general a las personas que por cualquier razón tengan movilidad reducida, que encuentran barreras para moverse, cambiar o mantener una posición corporal, manipular objetos de forma autónoma e independiente o que usan ayudas técnicas, prótesis u órtesis
Accesibilidad	Realizar acciones encaminadas a garantizar condiciones de accesibilidad al entorno físico, a los servicios de atención al desplazamiento, a la información y la comunicación necesarias para que esta población pueda desempeñarse en condiciones de igualdad
Niños, niñas y adolescentes	Son ciudadanos sujetos plenos de derechos, sociales, culturales, diversos, capaces, completos y activos, que al igual que los demás seres humanos, están en proceso de desarrollo. Esto significa que son capaces, que pueden participar en lo que atañe a su vida y según su momento de desarrollo y que deben ser valorados en el presente y no sólo como las personas del futuro

3.PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN 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.

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.

CHAT Y REDES SOCIALES:

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico -e individual- como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información - en simultánea- puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes. El Manual de gestión de la comunicación en redes sociales del Ministerio de Tecnologías de la Información, contiene herramientas para saber cómo gestionar mensajes en las redes sociales (Facebook, YouTube, Twitter, entre otras). Se recomienda su consulta.

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

En el desarrollo del servicio:

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

En la finalización del servicio:

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

ALERTAS TEMPRANAS

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

ATENCIÓN PREFERENCIAL Y ENFOQUE DIFERENCIAL

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos y ciudadanas o parte interesada en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

Enfoque diferencial: Los funcionarios y funcionarias del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, reconocen la singularidad y las condiciones particulares de las personas en virtud de la dignidad humana, la equidad, y el fomento de políticas públicas con enfoque de derechos, lo que implica dar un buen trato en el marco de una ética del cuidado, con una mirada integral a cada persona y, en consecuencia, una atención especializada a quienes tienen necesidades de protección diferencial.

- ✓ **ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS O LACTANTES** Se consideran adultos mayores las personas mayores de 60 años de edad, sujetos de atención preferencial, junto con las mujeres embarazadas o lactantes, y las personas con discapacidad.
- ✓ **NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES:** Se entiende por niño o niña, las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente, las personas entre 12 y 18 años de edad.
 - Priorizar su atención frente a los demás usuarios que requieren ser atendidos.
 - Ninguno de los sujetos que interactúan pueden mostrar incredulidad hacia su presencia en cualquiera de los escenarios de atención.
 - Evitar usar apelativos que discriminen por la edad, tales como “chino o china”, “chiquillo o chiquilla”, “muchachito o muchachita”, entre otros.
 - Se recomienda no emplear tecnicismos del derecho o de la psicología para evitar confundirlos.
 - Siempre manejar reserva sobre la información que manifiesten.

- ✓ **GRUPOS ÉTNICOS:** Personas que se diferencian en el conjunto de la sociedad nacional por sus prácticas socioculturales, que pueden ser visibles a través de sus costumbres y tradiciones.
 - Identificar si el ciudadano puede comunicarse en español.
- ✓ **CIUDADANOS Y CIUDADANAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD:** Las personas con discapacidad son aquellas que cuentan con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir o limitar su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.
 - Mantener control sobre las expresiones que se manifiesten por correo electrónico o por redes sociales.
 - No tratarlos como si fueran niños, hablándoles cariñosamente, ni consintiéndolos.
 - Si es evidente que el usuario necesita ayuda, debe preguntarle de manera amable si la requiere.
- ✓ **VÍCTIMAS:** Se debe evitar a toda costa re-victimizar a quienes se consideran víctimas, lo que significa incurrir en acciones que generan sentimientos de estigmatización, culpabilidad y rechazo en las personas que demandan la atención. Por lo tanto, quienes interactúen con ellas deben:
 - Explicar el rol de quien atiende como profesional.
 - No mostrar interés malsano en la vida privada y priorizar la obtención de información para cumplir con la actividad encomendada, estrictamente relacionada con la labor.
 - Tener conocimiento notorio de los trámites y servicios para acceder al servicio e informar de manera clara los requisitos para el mismo.
 - Mantener un entorno de privacidad y protección del ciudadano o ciudadana.
 - Evitar sostener una comunicación con exceso de terminología técnica que le impida comprender la situación.
 - Evitar realizar preguntas complejas esperando respuestas idealizadas por parte de la víctima.
 - Nunca emitir juicios que responsabilicen a la víctima del hecho ocurrido.

4.CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Naturaleza del cambio
02-12-2020	1	Creación del documento.

5.CRÉDITOS

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Camila Acero Tinoco	Nombre: Ángela María Castro Cepeda	Nombre: Juan Fernando Acosta Mirkow
Cargo – Rol: Contratista Equipo de Transparencia y Atención a la ciudadanía - Subdirección de Gestión Corporativa, Administrador Central del SDQS.	Cargo – Rol: Líder Equipo de Transparencia y Atención a la ciudadanía - Subdirección de Gestión Corporativa	Cargo: Subdirector de Gestión Corporativa
Aprobado	Memorando interno con N° radicado 20205100059023 de 02-12-2020	