



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 PRESENCIAL

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 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 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 diligenciada la encuesta de satisfacción de Atención a la Ciudadanía.

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

- ✓ Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido o bienvenida, 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 o una ciudadana 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 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.
 - El guarda de seguridad de manera cordial señala el lugar destinado para ellos dentro de la sala de espera, y la persona de recepción asigna el turno de atención preferencial.

- Si su estado de salud lo requiere, debe preguntarle al usuario si desea que lo acompañen hasta el lugar donde será atendido o si requiere que la persona que lo va a atender se acerque.
- Se debe garantizar la accesibilidad de sus acompañantes.
- ✓ 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 usuario 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.
 - Se les debe dar la palabra, y propiciar su diálogo, independientemente de que estén acompañados por un adulto.
 - 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.
 - Los funcionarios y funcionarias; deben ser pacientes y tener actitud de servicio para solicitarle al ciudadano o ciudadana que intente manifestar su solicitud mediante señas, y pedirle de la misma manera los documentos de soporte para ampliar la comprensión de lo manifestado.
- ✓ 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 la expresión del rostro, evitar las risas burlonas y los comentarios de doble sentido que puedan generar un sentimiento de rechazo, discriminación o desagrado.
 - 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.
 - Cuando el usuario trae consigo acompañante, el personal debe dirigirse a quien requiere el servicio. Sin embargo, puede preguntarle directamente si prefiere que el acompañante realice la gestión y ponga en conocimiento su situación.
 - Escuchar atentamente al usuario o a su acompañante sin anticiparse a definir la solicitud cuando ésta sea evidente.
- ✓ DISCAPACIDAD AUDITIVA
 - Hablar de frente al usuario vocalizando lentamente sin exagerar, y por ningún motivo tapar los labios para que puedan ser leídos. Si resulta imposible la comunicación puede ofrecerle papel y lápiz para que se manifieste escribiendo y, así mismo, darle respuesta a su solicitud. No obstante, la respuesta debe ser breve y clara.
 - De igual manera, el instituto se encuentra inscrito en el Centro de Relevó, de tal manera que es la herramienta adecuada para lograr una comunicación asertiva.
- ✓ DISCAPACIDAD VISUAL Personas que presentan carencia, disminución o defectos de la visión.

- Mantener siempre informado al usuario sobre las actividades que se estén realizando y orientarlo con claridad sobre lo que se le pide que haga.
 - Cuando se le entreguen documentos, ficha de turno o fecha y hora de próxima cita, debe ser leído para que comprenda el asunto de lo entregado.
 - Para ayudar al usuario a acercarse a algún punto de atención o sala de espera, es importante preguntarle si requiere ayuda y, por ningún motivo, halarlo de la ropa ni del brazo. Basta con posar su brazo sobre el propio hombro, y si tiene perro guía se recomienda no separarlos.
- ✓ **DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA** Personas que presentan una desventaja resultante de una imposibilidad que limita o impide el desempeño motor.
- No tocar ni cambiar de lugar los instrumentos que utiliza el usuario de ayuda para su movilidad. A las personas de talla baja sin ningún tipo de discapacidad, también debe darse un trato especial para garantizar la integridad del servicio. Por lo tanto, el personal debe buscar quedar a la altura del usuario para dirigirse a él durante el tiempo de la atención. Por ejemplo, haciendo uso de una mesa de trabajo en la que puede interactuar sin obstáculos visuales, tratándolo siempre según su edad cronológica.
- ✓ **DISCAPACIDAD COGNITIVA Y/O MENTAL:** Personas que presentan un funcionamiento intelectual inferior y que manifiestan una limitación sustancial del desenvolvimiento corriente.
- Para la comunicación con estos ciudadanos y ciudadanas son de utilidad los mensajes visuales, para que reciba información específica y de fácil comprensión. Así mismo, se debe tener la mejor actitud de servicio, pues se requiere de paciencia para escuchar al usuario y ofrecerle la información cuantas veces sea necesario.
 - Formular preguntas cortas y evitar realizar comentarios que irriten o alteren al usuario.
- ✓ **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.
 - Atender a la víctima en un entorno adecuado, de privacidad y protección de la misma.
 - 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 | |