

# Instituto Distrital de las Artes - Idartes

Estrategia de  
Relacionamiento con la  
Ciudadanía para la atención  
y acompañamiento de los  
grupos de valor e interés,  
vigencia 2023



## Contenido

AcercARTE porque Acercarse es Conectarse .....	3
Pilares de la estrategia Acercarte.....	4
Objetivo de la estrategia de servicio 2023.....	5
Objetivos Específicos .....	5
Justificación.....	6
Cualificación de los Equipos de Trabajo.....	6
Coordinación y Control del Capital Intelectual.....	8
Armonización de los Protocolos de Atención.....	9
Alianzas Estratégicas para la Promoción Portafolio de Servicios de Idartes en cada localidad .....	10
Atributos del servicio .....	12

## Presentación

El Instituto Distrital de las Artes – Idartes, como gestor de las prácticas artísticas en Bogotá, está comprometido con aumentar la confianza de los artistas, gestores y ciudadanía en el sector de las artes en Bogotá, a través de un esfuerzo continuo de mejora en su gestión, con criterios de eficiencia, eficacia y efectividad.

Para este fin, establece su plataforma estratégica, en la cual desde su misionalidad se propende garantizar el ejercicio de los derechos culturales, mediante la promoción de las artes en el Distrito Capital, contribuyendo al desarrollo de sujetos creativos, sensibles, respetuosos de la diferencia, aportando a la construcción de una ciudad incluyente y solidaria.

De ello resulta la necesidad de centrarse en la política de servicio a la ciudadanía, como una estrategia que fomente la empatía, a través de un lenguaje claro, pertinente y cálido, que permita un diálogo permanente con la ciudadanía para conocer sus expectativas y necesidades particulares; de conformidad con las disposiciones legales (Estatuto Anticorrupción, Ley 1712 de 2014 y Ley 1755 de 2015 se fijaron los lineamientos para atender y hacer seguimiento a las peticiones presentadas por la ciudadanía.

A continuación, se presenta la información sobre la estrategia de servicio, control de la vigencia 2023 de la Entidad.

## AcercARTE porque Acercarse es Conectarse

### Introducción

La Subdirección Administrativa y Financiera del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá se constituye en la columna vertebral que facilita la operación de los procesos de toda la entidad, fungiendo como eje articulador entre las diferentes unidades de gestión que la componen, lo cual posibilita la operación y la difusión de la oferta artística ofrecida por Idartes; de esta manera, nace la estrategia **AcercArte, porque acercarse es conectarse**, la cual comprende precisamente un acercamiento estratégico con la ciudadanía, y toda la comunidad institucional a luz de los criterios contemplados en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, los cuales tienen como atributos claves: la interiorización de la misionalidad institucional, el intercambio de conocimientos, la empatía, la calidez, el respeto, la equidad, la transparencia y la oportunidad en el servicio.

Desde esta perspectiva, surge entonces la propuesta de crear una estrategia en red, que permita conocer de primera mano los intereses, necesidades, expectativas y manifestaciones, tanto de la ciudadanía como de la comunidad institucional, en relación con la promoción del arte y la cultura, y de esta manera, lograr conectarnos no solo a través de una oferta institucional centrada en la satisfacción de esos criterios, sino que además, se potencialice la gestión del conocimiento, la gestión de la información y la producción intelectual, las cuales parten de un nivel de capacidades específicas, no sólo de los flujos de información al interior de la entidad, sino de los componentes técnicos y administrativos del manejo de la información para que se creen esas vías de apropiación institucional.

## Pilares de la estrategia Acercarte

La estrategia **AcercArte** se aborda desde cinco pilares fundamentales:

1. Cualificación de los equipos de trabajo de la entidad, a luz de su misionalidad y la política de atención a la ciudadanía.
2. Armonización de los protocolos de atención para cada uno de los equipamientos administrados por Idartes.
3. Alianzas estratégicas interinstitucionales, para la promoción de los programas y la agenda cultural y artística de la entidad en cada localidad.
4. *Coordinación y control del capital intelectual del Idartes, a través de la conformación de un Centro de Documentación que permita la preservación de la memoria institucional de la entidad y la socialización de los contenidos en los territorios.*
5. Ferias de Servicio desde la gestión misional del área de Relacionamiento con la Ciudadanía se vinculó la a las ferias de servicio promovidas por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá quien ejerce la secretaría técnica de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, dicho cronograma está prevista para llevará toda su oferta institucional oferta de servicios

## Objetivo de la estrategia de servicio 2023

- Establecer la gobernanza institucional para la articulación y ejecución de los atributos y componentes de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con criterios diferenciales de accesibilidad y un enfoque de derechos y de género, a la luz de los principios de lenguaje claro.
- Ser embajadores del Idartes en los espacios de relacionamiento para la promoción y socialización de la oferta cultural y artística en los territorios, y responder de manera oportuna y con calidad a las necesidades culturales de la ciudadanía.

## Objetivos Específicos

Contribuir con acciones que fortalezcan el sentido de pertenencia e **identidad institucional**.

- Armonizar protocolos para la prestación del servicio, y brindar una mejor experiencia, que impacte en el fortalecimiento de la imagen institucional.
- Incrementar, como estrategia de territorialización, la presencia local del Idartes como entidad gestora y referente de procesos artísticos y culturales.
- Realizar un monitoreo y medición de las solicitudes y temáticas que recepciona el área de Relacionamiento con la ciudadanía por género y localidad.



- Sensibilizar a la comunidad institucional sobre la importancia de acompañar integralmente a la ciudadanía, grupos de valor e interés de la Entidad, a través de capacitación y charlas a luz de la política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el enfoque diferencial, el lenguaje claro, la y la ley de Transparencia.

## Justificación

La estrategia **AcercArte**, se pensó desde una perspectiva de cercanía a la ciudadanía y a la comunidad institucional, lo cual implica empatía, actitud de servicio, escucha activa, observación y sensibilidad, para lograr conectarnos con el arte y la cultura, como estrategia de visibilización en los territorios, y como una apuesta para llegar a más ciudadanos, **AcercArte**, permite a su vez, conocer, aprender y responder a las necesidades particulares de la ciudadanía, **acercarse es conectarse**.

**AcercArte** se guiará a través de cuatro pilares fundamentales que constituyen la hoja de ruta y se desarrollan a continuación:

## Cualificación de los Equipos de Trabajo.

En este sentido, se propone crear un programa de formación para todos los servidores de la Entidad, en el cual no sólo se contemple la misionalidad de esta y los atributos de nuestra política de atención, sino que, además, se tenga en cuenta el fortalecimiento de competencias blandas, adquisición de conocimientos, básicos y habilidades para el desempeño efectivo de las funciones, así como la normatividad que rige la atención a la ciudadanía y los enfoques planteados en el Plan de Desarrollo Distrital 2020-2024: enfoque de género, diferencial, territorial, de cultura ciudadana y de participación,

contribuyendo al fortalecimiento institucional a través del desarrollo de competencias comunes y comportamentales y de esta forma, armonizar la prestación de los servicios del Idartes, siempre desde la empatía, el respeto y la calidez.

Para el logro de esta cualificación se plantea el diseño de una propuesta formativa en *modalidad virtual*, teniendo en cuenta que el éxito de la estrategia dependerá del fortalecimiento del talento humano a través del aprendizaje de temáticas multidisciplinarias y complementarias a través de procesos internos como la inducción y la re inducción, así como el reconocimiento de la plataforma estratégica de la Entidad, en el desarrollo tecnológico que facilite el capital intelectual y en general todo un conjunto de ejes temáticos que le permitirá al equipo tener un proceso de formación complementario que permita mejorar la calidad del servicio tanto hacia la ciudadanía, como al interior de la Entidad.

### **Cualificación de los grupos de trabajo:**

Programa de formación:

- Diseño de una propuesta formativa en modalidad virtual a partir del diseño instruccional con temáticas multidisciplinarias como: lenguaje claro, enfoque diferencial y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Desarrollar un sistema de formación en el que se busca el fortalecimiento de competencias blandas, para las personas de cara a la ciudadanía.
- Fase exclusivamente enfocada a la sensibilización interna, para la atención y manejo de grupos o comunidades bajo los principios del enfoque diferencial.



Igualmente, al desarrollar este sistema de formación se buscará alcanzar de manera paralela el fortalecimiento de competencias blandas y no del quehacer, de esta manera serán transversales para todos los servidores independientemente de su formación académica y el desarrollo de sus funciones y ejecución contractual desde su rol. Dichas competencias están orientadas hacia el servicio y una atención no solo oportuna, sino a su vez de calidad.

Por otro lado, dentro del plan de formación se contemplará una fase exclusivamente enfocada a la sensibilización interna, atención y manejo de grupos o comunidades, que requieren una atención y/o proceso de acompañamiento diferencial y así los integrantes de los equipos puedan darle un manejo adecuado y profesional, sin que ello genere transferencias o cargas emocionales, mitigando el riesgo psicosocial frente a situaciones diferenciales.

En pro de fortalecer esta fase del plan de formación, se generarán mesas de trabajo y alianzas interinstitucionales con las diferentes entidades del distrito que por su misionalidad, tengan pleno conocimiento de las estrategias de atención diferencial, enfoque territorial, enfoque de género y así robustecer la formación a los diferentes equipos de trabajo que hacen parte de la comunidad institucional.

## **Coordinación y control del capital intelectual**

Integrando la perspectiva hacia la ciudadanía de la plataforma estratégica, la gestión del conocimiento y la apropiación del patrimonio documental del Idartes, se propone la creación y socialización interna/externa de un centro de documentación conformado por contenidos concebidos a partir de la producción intelectual que se ha generado a lo largo de los años desde la creación del

Instituto. Mediante esta iniciativa se puede generar un interés territorial hacia temas específicos de la misionalidad del Idartes desarrollados con la participación de la ciudadanía, es decir, socialización de contenidos sobre actuaciones del Idartes en distintos territorios y con la participación de variados actores sociales y culturales que despierte el interés de consultar la producción documental de la Entidad.

De esta manera, la Subdirección Administrativa y Financiera -SAF- proyecta la construcción de un centro donde se compile y concentre la producción intelectual de las distintas dependencias (misionales y transversales), con el fin de que los colaboradores y ciudadanos se apropien de la producción de información del Instituto, mientras se preserva la memoria institucional del Idartes y se conserva su patrimonio documental.

## **Armonización de los Protocolos de Atención**

Con el propósito de crear una armonización que permita brindar un servicio en el marco misional de la entidad, en articulación con nuestra Política de Atención, se propone la aplicación de los protocolos de atención desde un enfoque diferencial, que claramente beneficia la atención de grupos de ciudadanía como: personas adultas mayores y personas con algún tipo de discapacidad ya sea física, auditiva o visual; que en ocasiones por desconocimiento y la falta de aplicación de la ruta protocolaria, conllevan a que la ciudadanía no se sienta bienvenida y tenga una experiencia negativa del servicio.

Por tanto, nuestra gestión debe estar encaminada a fortalecer un entorno cálido, propiciando un clima de confianza, donde la ciudadanía se sienta a gusto con la gestión realizada en condiciones de efectividad, oportunidad e integralidad, para ello requerimos de un ejercicio de armonización, coordinación y articulación adecuada entre los distintos actores involucrados en cada nivel y etapa del ciclo del servicio.

La estrategia deberá centrarse en el diseño de protocolos de atención para cada equipamiento y centro de formación artística, éstos se elaborarán teniendo en cuenta las necesidades y características propias de cada uno, luego de ello vendrá un trabajo articulado entre el área de Atención a la Ciudadanía y las distintas dependencias para su socialización y posterior puesta en operación. Con todo lo anterior se buscará ofrecer a la ciudadanía información en lenguaje claro de manera que tengan

certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites<sup>1</sup>, esta se constituirá en la columna vertebral para lograr el objetivo propuesto.

## **Alianzas Estratégicas para la Promoción Portafolio de Servicios de Idartes en cada localidad.**

Bajo esta premisa nos convertimos en embajadores del Idartes en la promoción de la oferta cultural y artística en las diferentes localidades, para lo cual, se requiere de alianzas estratégicas con Alcaldías Locales, para hacer presencia en los territorios y poder así leer el contexto desde las necesidades de la ciudadanía, y contribuir con la sistematización de información que permita ser fuente de análisis, para el fortalecimiento de los programas del IDARTES, esto aunado a una estrategia comunicativa, donde es más que oportuno lograr la articulación con las diferentes áreas al interior de la entidad, que nos permitan estar 100% al día con la agenda y así informar de manera oportuna al ciudadano, de allí que la estrategia tenga como objetivo la difusión.

---

<sup>1</sup> Discurso del Presidente Juan Manuel Santos durante el evento “Experiencias de gestión de la Administración Pública colombiana”, realizado el 9 de diciembre de 2013

Atender criterios de calidad no sólo significa garantizar el derecho al acceso a la información, sino que a su vez, se dirijan los esfuerzos para que esta logre ser pertinente, incluyente y de calidad, un diálogo permanente centrado en la búsqueda de las mejores condiciones de servicio, en donde siempre se tenga presente al área de Relacionamento con la Ciudadanía, vinculando a todas las actividades que se realicen en el territorio y que vea a ésta dependencia, como el apoyo para la realización y difusión de las actividades culturales a cargo de Idartes.

Otra de las ideas que surgen a partir de la necesidad de difusión de las actividades y programación de Idartes, está ligada con el área de comunicaciones de cada alcaldía local, buscamos que, a través de las pantallas ubicadas en cada una, podamos promover la agenda cultural.

Componentes para la prestación de un servicio eficiente a la ciudadanía

Fundamentados en los componentes de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se han identificado seis componentes, sobre los cuales se centra la gestión de las entidades, para lograr mejoras efectivas en los sistemas de servicios que se prestan a la ciudadanía, estos son:

- Posicionamiento estratégico de la Política de Servicio a La Ciudadanía (articulación institucional).
- Mejoramiento de procesos y procedimientos para la prestación de un servicio, cada vez más centrado en las necesidades de la ciudadanía.
- Gestión del talento humano para el servicio a la ciudadanía.
- Fortalecimiento de canales de interacción con la ciudadanía.

- Cumplimiento de expectativas de la ciudadanía a través de la calidad del servicio prestado.
- Claridad en las condiciones de la prestación del servicio estrategias para la implementación de lenguaje claro.

Fuente: Tomado de: Guía para la autoevaluación – modelo de seguimiento y medición a la calidad del servicio  
Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

## Atributos del servicio



De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía los atributos de servicio, que todo servidor y servidora debe evidenciar en su gestión son:

**Oportunidad:** Al hablar de oportunidad nos referimos a la posibilidad que tiene la ciudadanía, de obtener el servicio que requiere sin retrasos, en el momento preciso, garantizando el acceso a la información, a tiempo y

oportunamente, para cumplir con la misión de la entidad, en el ejercicio pleno de los derechos culturales.

**Respeto:** Esto quiere decir que nuestro servicio se enfoca en reconocer las necesidades reales de la ciudadanía, para brindar un acompañamiento efectivo y satisfactorio, valorando las diferencias, sin discriminación alguna.

**Digno:** Un trato digno a través de un servicio incluyente, con igualdad de condiciones para todos y todas, sin ningún tipo de discriminación, reconociendo la identidad de género.

**Transparente:** Enfocados en un buen servicio, es disponer la información importante para orientar con pertinencia a la ciudadanía, realizar una gestión oportuna de las peticiones con transparencia, fortalece la confianza y la honestidad.

**Empatía:** Una de las estrategias más exitosas en la prestación de un servicio, está en la comprensión de las necesidades reales de la ciudadanía, de esta manera se podrá brindar un servicio de calidad enfocado en resolver con precisión y oportunidad sus inquietudes.

**Con respuestas de fondo:** Esto tiene que ver con responder de manera precisa y con pertinencia, a las necesidades y peticiones ciudadanas, en este caso nos enfocaremos en brindar información útil y clara evitando ambigüedades, y solicitudes de ampliación para comprender la información.

***¡AcerARTE, porque Acercarse es Conectarse!***



Por otro lado, se creó el manual de lenguaje claro para las y los servidores de la Entidad, así mismo el protocolo de servicios y se actualiza anualmente el manual de Servicio a la Ciudadanía de la Entidad a la luz de los criterios de la Secretaría General, a continuación, se referencia cada uno:

## Manual de lenguaje claro para el Idartes

**¡A escribir en lenguaje claro!**

Ya tienes identificadas, planeadas y estructuradas la idea principal y las ideas secundarias, ahora puedes escribirlas.

**Técnicas para escribir frases y párrafos eficientes:**

- ▶ En un encabezado presenta al ciudadano la estructura del texto.
- ▶ La idea más importante debe escribirse en el primer o segundo párrafo del documento.
- ▶ Cada párrafo debe tener por lo menos una idea principal, expresada en máximo 8 líneas.
- ▶ Usa viñetas para separar visualmente oraciones e ideas.
- ▶ Usa lenguaje y palabras positivas y propositivas en lugar de negaciones y prohibiciones.
- ▶ Usa palabras comunes y de manejo habitual, evitando los tecnicismos y el lenguaje muy elaborado.

Estrategia Lenguaje Claro

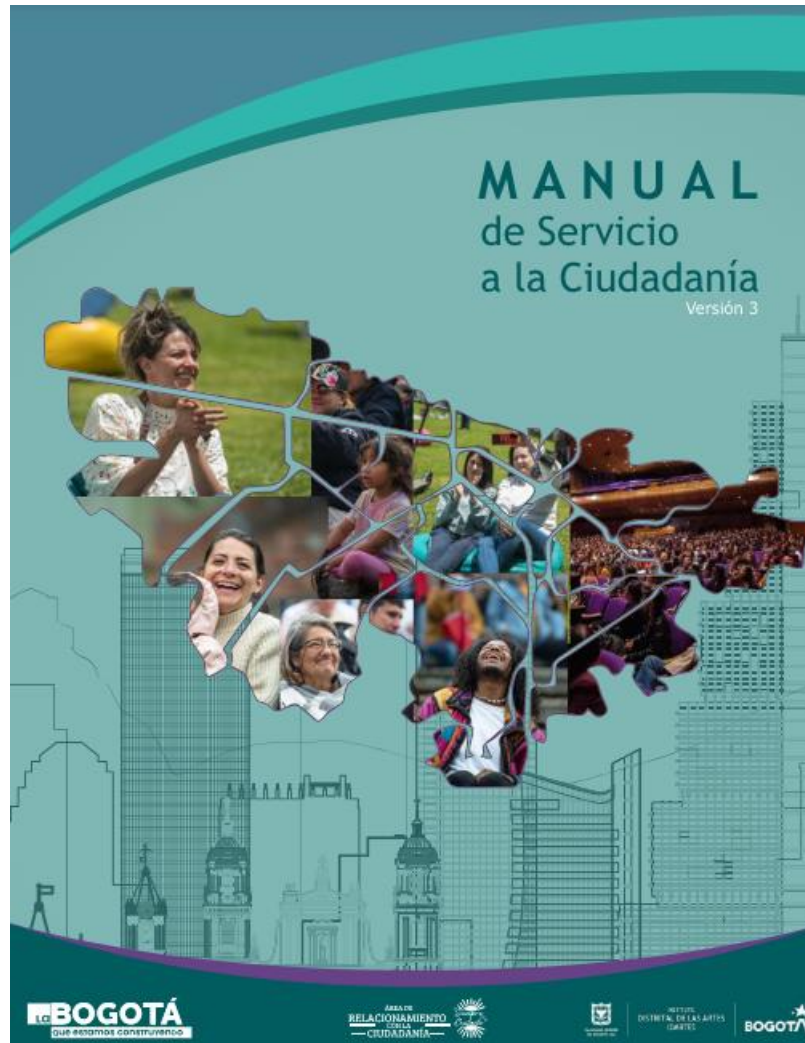
ÁREA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

INSTITUTO DISTRIAL DE LAS ARTES IDARTES

BOGOTÁ


[https://comunicarte.idartes.gov.co/sites/default/files/Doc\\_SIG/Manual%20de%20lenguaje%20claro.pdf](https://comunicarte.idartes.gov.co/sites/default/files/Doc_SIG/Manual%20de%20lenguaje%20claro.pdf)


## Manual de Servicio a la Ciudadanía Idartes



[https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/2022-09/MANUAL%20VERSION%203%20FINAL%20%281%29\\_compressed%20%281%29.pdf](https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/2022-09/MANUAL%20VERSION%203%20FINAL%20%281%29_compressed%20%281%29.pdf)


## Protocolo de servicios Idartes

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes	GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Código: GSC-MAN-01
	PROTOCOLO DE SERVICIO	Fecha: 12/12/2023
		Versión: 4
		Página 1 de 44

  
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de las Artes

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

ÁREA DE  
**RELACIONAMIENTO  
CON LA  
— CIUDADANÍA —**



Código: GMC-F-13  
Vigencia: 04/05/2021  
Versión: 01

[https://comunicarte.idartes.gov.co/sites/default/files/Doc\\_SIG/protocolo%20de%20atenci%C3%B3n%20a%20la%20ciudadan%C3%ADa.pdf](https://comunicarte.idartes.gov.co/sites/default/files/Doc_SIG/protocolo%20de%20atenci%C3%B3n%20a%20la%20ciudadan%C3%ADa.pdf)