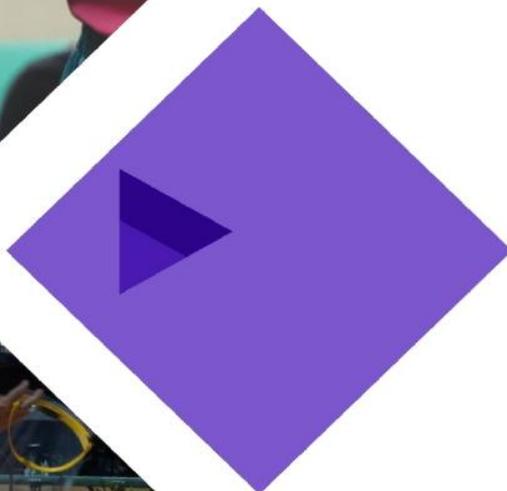


Área de Relacionamento
con la Ciudadanía



Estrategia de Servicios

Instituto Distrital de las Artes
Idartes
AcercArte 2024



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



Contenido

Presentación	4
Introducción.....	5
Justificación.....	5
Objetivo general	6
Objetivos específicos	6
Armonización de los protocolos de atención	7
Manual de Lenguaje Claro	8
Protocolo de atención y servicio a la ciudadanía.....	10
Monitoreo y medición de las solicitudes de atención inmediata que recepciona el área de Relacionamento con la Ciudadanía.....	10
Reporte mensual de la gestión de peticiones PQRSD de la Entidad	12
Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	13
Atributos del servicio según la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	13
Fundamentos de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.....	15
Componentes	16
Ventanilla hacia adentro:.....	16
Ventanilla hacia afuera.....	17
Canales de acompañamiento y atención a la ciudadanía	18
Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía	
Decreto 542 de 2023.....	19
Principios del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía	21
Creación de la Mesa Técnica para la implantación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.....	22
Ruta para la Implementación del Modelo de Relación con la Ciudadanía en Idartes	27
Estrategia de Lenguaje Claro con la Ciudadanía	28
Inclusión y accesibilidad en la comunicación	31

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 promueve el acceso al disfrute y la práctica de las artes en condiciones de igualdad y oportunidad para los habitantes de Bogotá, mediante el fomento de la investigación, formación, creación, circulación y apropiación social del arte, contribuyendo al desarrollo de sujetos creativos, sensibles, respetuosos de la diferencia, aportando a la construcción de una ciudad incluyente y solidaria con el propósito de garantizar los derechos culturales en la ciudad.

Por lo anterior, resulta la necesidad de centrarse en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como una estrategia que fomente la empatía, a través de un lenguaje claro, pertinente y cálido, Ley 1712 de 2014 y Ley 1755 de 2015, mediante las cuales 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, de la vigencia 2024 de la Entidad.

Introducción

La Subdirección Administrativa y Financiera del Instituto Distrital de las Artes - Idartes se constituye como 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 difusión de la oferta artística ofrecida por Idartes a través del equipo de Relacionamento con la Ciudadanía; de esta manera nace la estrategia de servicios del Instituto Distrital de las Artes – Idartes **AcercArte porque acercarse es conectarse**, la cual comprende un acercamiento estratégico con la ciudadanía y toda la comunidad institucional, en línea con los criterios de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que tiene como atributos claves: la empatía, la calidez, el respeto, la equidad, la transparencia y la oportunidad en el servicio.

Desde esta perspectiva, surge la propuesta de crear esta 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 en la ciudad. Y de esta manera, lograr conectarnos con los grupos de valor a través de un dialogo y escucha activa en los diferentes escenarios de relacionamiento, para que se creen vías de apropiación institucional y poder así, brindar con pertinencia a la ciudadanía un servicio centrado en sus necesidades.

Justificación

La estrategia de servicios AcercArte, se pensó desde una perspectiva de cercanía a la ciudadanía y a la comunidad institucional, lo cual implica que los equipos que están de cara a la ciudadanía se caractericen por la alta vocación de servicio, la escucha activa, la observación y sensibilidad, para lograr conectarse con gente y los grupos de valor de la entidad, como como una apuesta para llegar cada vez a más personas con oferta institucional.

AcercArte contempla objetivos que buscan el bienestar y el acompañamiento integral de la ciudadanía y a su vez, en los lineamientos claves del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, en el que, se hace necesario la articulación institucional para el seguimiento de los escenarios de relacionamiento. Estos escenarios tienen que ver con la disposición permanente de canales de atención para la ciudadanía, la racionalización de trámites, los espacios de participación y la transparencia para el acceso a la información pública, con un enfoque diferencial y de lenguaje claro.

Así mismo, se pretende identificar las oportunidades de mejora en acciones de las políticas públicas que impactan estos escenarios como: la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, de Participación, la Política de Racionalización de Trámites y la Ley de Transparencia, a través de un seguimiento por parte del Defensor de la Ciudadanía, sobre las acciones establecidas por las unidades de gestión, a cargo de la implementación de estas políticas, con el fin de fortalecer la gestión de servicio a la ciudadanía.

Objetivo general

- Fortalecer la articulación institucional para lograr que la gestión de servicio a la ciudadanía sea eficiente, pertinente y oportuna, según las necesidades de los grupos de valor de la Entidad; de acuerdo con los atributos y componentes de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Objetivos específicos

- Armonizar protocolos para la prestación del servicio, y brindar una mejor experiencia, que impacte en el fortalecimiento de la imagen institucional a través de la oportunidad y pertinencia de la información brindada.

- Realizar un monitoreo y medición de las solicitudes de atención inmediata que recibe el área de Relación con la Ciudadanía, teniendo en cuenta los datos demográficos, de geolocalización, temas frecuentes y canales de recepción a través de un reporte mensual que permita identificar aspectos relevantes para la toma de decisiones de Alta Dirección.
- Elaborar un reporte de la gestión de peticiones tipificadas como: derechos de petición de acceso a la información, particular y general, consultas, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias PQRSD, con el fin de identificar las necesidades de la ciudadanía de acuerdo con la gestión institucional.
- 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 y la ley de Transparencia.
- Crear la mesa técnica en el marco de la implementación del Modelo Distrital de Relación Integral con la Ciudadanía, para el seguimiento de los escenarios y las políticas de relacionamiento ciudadano.

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, se propone la aplicación de los protocolos de atención desde un enfoque diferencial, que claramente beneficie la atención de grupos de ciudadanías como: personas mayores, personas con discapacidad, personas de los diferentes sectores sociales y personas de los grupos étnicos que en ocasiones por desconocimiento y la falta de aplicación de la ruta protocolaria, llevan 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.

Igualmente, se diseñó un modelo de plantillas de respuesta traducidas a lenguaje claro de acuerdo con las preguntas frecuentes de la ciudadanía, en las que se evidencia los criterios de lenguaje claro de cara a la ciudadanía, los cuales permiten que la persona:

- Encuentre la información que busca.
- Comprenda la información que encontró.
- Que pueda usar esa información para su beneficio.

Estas plantillas han sido automatizadas a través de los diferentes canales virtuales para la atención, lo que ha permitido eficiencia, certidumbre, claridad y transparencia en la información; de modo que, la ciudadanía conozca de primera mano las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus solicitudes.

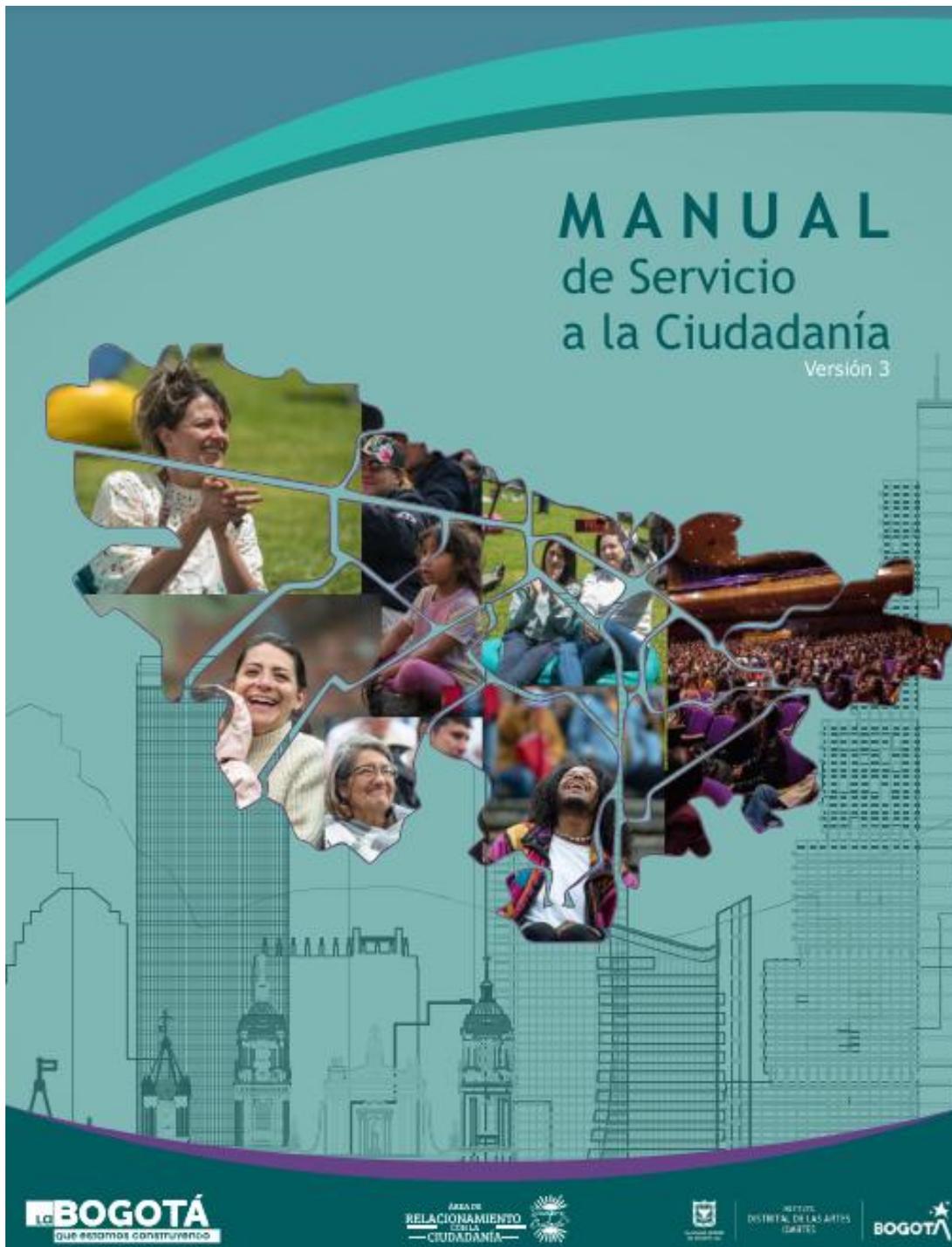
También, hemos creado el manual de lenguaje claro para los colaboradores de la Entidad; así mismo, contamos con el protocolo de servicios, además de actualizar el Manual de Servicio a la Ciudadanía siguiendo las directrices de la Secretaría General, a continuación, se referencia cada uno:

Manual de Lenguaje Claro

https://comunicarte.idartes.gov.co/sites/default/files/Doc_SIG/GRC-MAN-02_V2_MANUALDELENGUAJECLARO.pdf

Manual de Servicio a la Ciudadanía

<https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/documentos/manual-servicio-ciudadania.pdf>



Protocolo de atención y servicio a la ciudadanía

https://comunicarte.idartes.gov.co/sites/default/files/Doc_SIG/Manual%20de%20protocolo%20de%20servicio.pdf

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>ESTRATEGIA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA</small>	GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Código: GRC-MAN-01
		Fecha: 12/12/2023
	MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIO	Versión: 4
		Página 1 de 44



PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA



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

Monitoreo y medición de las solicitudes de atención inmediata que recepciona el área de Relacionamento con la Ciudadanía

En 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 atención, 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; y que esta estructura se evidencie a través de la experiencia del servicio que se le brinda indistintamente del punto de atención al que acudan.

Por lo anterior, y de acuerdo con los objetivos de la estrategia de servicios de la Entidad, se ha establecido un monitoreo que permita identificar aspectos relevantes para la toma de decisiones de Alta Dirección, además de conocer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de valor, para así hacer los ajustes razonables en línea con los estipulado en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

En este sentido, en el instituto se cuenta con los informes mensuales de monitoreo a las atenciones inmediatas, en los que se presentan las generalidades demográficas en cuanto a género y rango de edad; de geolocalización por localidades, temas de más consulta, canales de atención y en general sobre del servicio prestado de las siguientes áreas y programas:

- Área de Relacionamiento con la Ciudadanía sede Principal
- Área de Relacionamiento con la Ciudadanía sede Cinemateca de Bogotá
- Centros de Formación Artística CREA.
- El Permiso para Aprovechamiento Económico de Artistas en Espacio Público PAES.

- El Planetario de Bogotá
- La articulación entre el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía y el área de Convocatorias

Los insumos para el análisis se recibieron mediante el registro por parte de los funcionarios, llevado a cabo el acompañamiento a la ciudadanía.

A continuación, se referencia el enlace a través del cual se puede consultar la información sobre las generalidades de las atenciones inmediatas de la Entidad.

<https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/servicio-ciudadania/informes/informe-atenciones>

Reporte mensual de la gestión de peticiones PQRSD de la Entidad

De acuerdo con los objetivos de la estrategia de servicios el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Subdirección Administrativa y Financiera expone la gestión realizada mensualmente con relación al tratamiento, gestión y análisis de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias ciudadanas, con el propósito de aportar a la construcción de un documento para apoyo en la toma de decisiones de la alta Dirección del Instituto.

Para la gestión de los reportes de PQRSD nos hemos basado en el Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como el Decreto 542 el cual establece los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y lo emitido por la Veeduría

Distrital, se presenta el siguiente informe de gestión de peticiones del Instituto Distrital de las Artes el mes de febrero 2025.

A continuación, se referencia el enlace a través del cual se podrá consultar la información sobre los reportes pormenorizados de la gestión de peticiones ciudadanas.

<https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/informe-de-pqrds>

Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Dentro de los criterios de la estrategia de servicio del Idartes se encuentran las acciones de sensibilización a la comunidad institucional, sobre la importancia de acompañar integralmente a la ciudadanía, grupos de valor e interés de la Entidad.

Para lograr este objetivo el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía ha establecido un programa de capacitación en articulación con el PIC (Programa Institucional de Capacitación) en el que se enfatiza los objetivos y atributos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el enfoque diferencial, el lenguaje claro y la ley de Transparencia.

En este sentido se realizan charlas, capacitaciones y cursos sobre estas temáticas a las y los colaboradores de programas que se encuentren de cara a la ciudadanía, vinculados como los equipos de seguridad y servicios generales con el propósito de sensibilizar y armonizar la prestación de nuestros servicios de acuerdo con las particularidades de la ciudadanía que nos visita.

Atributos del servicio según la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía



Ilustración 1 Atributos del Servicio Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, elaboración propia.

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.

Fundamentos de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía

Uno de los objetivos de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía es que las entidades distritales garanticen un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, amable y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción. Esto permitirá que la ciudadanía acceda a la oferta de servicios, satisfaga sus necesidades y mejore su calidad de vida.

Por esto, el Instituto Distrital de las Artes se compromete, con su vocación de servicio, a garantizar y reconocer los derechos culturales de la ciudadanía. Asimismo, incorporará los protocolos de servicio para los diferentes canales de comunicación (presenciales, telefónicos y virtuales) y en los diversos escenarios que ofrece la entidad.

El equipo de Relacionamento con la Ciudadanía de la SAF tiene la responsabilidad de realizar el seguimiento y verificar que se cumplan las políticas y los procedimientos establecidos por la entidad. Esto incluye la realización de los trámites, la prestación de los servicios, la entrega de información y la respuesta a las quejas, reclamos y sugerencias de manera oportuna, eficiente y eficaz, garantizando una adecuada respuesta al ciudadano a través de los canales dispuestos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Asimismo, se

preocupa de que los servidores públicos cuenten con las capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, aptitudes, actitudes y competencias cognitivas y actitudinales necesarias para brindar un servicio de calidad y con capacidad de respuesta a la ciudadanía.

Componentes de La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

En el marco de esta política, se establecen dos áreas que conectan los procesos internos de la entidad con el acceso de la ciudadanía a trámites, solicitudes de información, peticiones y servicios. Estas áreas, llamadas "ventanilla hacia adentro" y "ventanilla hacia afuera", incluyen seis componentes para mejorar los servicios que presta Idartes a la ciudadanía:

Los componentes en los cuales se centra la gestión son:

- Posicionamiento estratégico de la política de servicio a la ciudadanía.
- Mejoramiento de procesos y procedimientos.
- Gestión del talento humano para el servicio a la ciudadanía.
- Fortalecimiento de canales de interacción con la ciudadanía.
- Cumplimiento de expectativas y calidad del servicio.
- Claridad en las condiciones de la prestación del servicio.

Ventanilla hacia adentro:

La ventanilla hacia adentro, se refiere al fortalecimiento de los procesos y procedimientos internos, para responder oportunamente a las peticiones, requerimientos o cualquier solicitud de un ciudadano, manteniendo y mejorando la articulación entre sus diferentes gerencias y programas, buscando así crear una cultura de servicio a la ciudadanía.

Componente 1. Posicionamiento Estratégico de la Política de Servicio a la Ciudadanía

Se logra asignando recursos (financieros, humanos, físicos y tecnológicos) y designando dependencias responsables de su implementación. Considerando que el servicio ciudadano es importante, se establecen programas, proyectos, actividades, recursos e indicadores con el fin de implementar la política. Estos ajustes institucionales se hacen con el respaldo de la alta dirección.

Componente 2: Mejoramiento de Procesos y Procedimientos

Este componente se centra en garantizar que la entidad cumpla con los

requerimientos en cuanto a procesos, procedimientos, documentación y simplificación de trámites y servicios. También incluye la atención oportuna a las peticiones de la ciudadanía y la implementación de protocolos y estándares de servicio.

Componente 3: Gestión del Talento Humano para el Servicio a la Ciudadanía.

Este componente destaca la importancia de capacitar y preparar a los servidores públicos para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos y responder de manera oportuna a sus solicitudes y requerimientos.

Estas iniciativas se llevan a cabo con los programas de Crea, Nidos, con Grupos Étnicos, Sectores Sociales, Planetario, Cinemateca, Comunicaciones, Gerencias.

Ventanilla hacia afuera

Se refiere a la atención directa de los requerimientos de los ciudadanos, por los canales de atención. Los componentes clave son:

Componente 4: Fortalecimiento de Canales de Interacción con el Ciudadano (Cobertura)

Este componente se centra en gestionar y fortalecer los canales de servicio para interactuar con la ciudadanía. Cuyo objetivo es integrar espacios de interacción que ofrezcan información, faciliten la relación con la Administración Pública y gestionen de manera efectiva las peticiones, trámites y servicios.

Componente 5: Claridad en las Condiciones de la Prestación del Servicio.

Este componente promueve el uso de un lenguaje claro para mejorar la comunicación con la ciudadanía. La información debe ser comprensible, asegurando que los ciudadanos entiendan las condiciones de tiempo, modo y lugar para solucionar inquietudes y realizar trámites.

Componente 6: Cumplimiento de Expectativas y Calidad del Servicio

La entidad debe ajustar sus trámites y servicios para que se alineen con las necesidades y preferencias de los ciudadanos, utilizando evaluaciones participativas y análisis de pertinencia. Esto es fundamental para asegurar que la oferta institucional responda adecuadamente a las expectativas de la ciudadanía.

Canales de acompañamiento y atención a la ciudadanía

En Idartes, para asegurar que la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos sea efectiva, se utilizan los diversos canales de comunicación. Estos son atención presencial, telefónico y virtual, los cuales facilitan el acceso de la ciudadanía a la información, trámites y servicios.

Canal Presencial:

Carrera 8 No. 15 - 46 - Bogotá - Colombia

PBX: (+57) 601 379 5750 Ext. 4501, 4502

Horario de atención: Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m. - Jornada continua

Ventanilla única de correspondencia

Carrera 8 No. 15 - 46 Bogotá - Colombia

Teléfono: (601) 379 5750 - Ext. 4600 - 4604

Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m. - Jornada continua

Canal Telefónico:

Centro de contacto: (601) 379 5750 opción 1

Horario: días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua.

Canal Virtual:

<https://www.idartes.gov.co> en horario permanente

Chat, página en la parte inferior derecha <https://www.idartes.gov.co>

Horario: Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Correo electrónico: contactenos@idartes.gov.co

**Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía
Decreto 542 de 2023**

La Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. emitió el Decreto 542 de 2023, con el objetivo de fortalecer su relación con la ciudadanía y asegurar el acceso a la información pública, adoptó el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía. En respuesta a este decreto, el Instituto Distrital de las Artes - Idartes, ratifica su compromiso con la mejora continua en la atención y el servicio a la **ciudadanía, incorporando** en sus procesos y procedimientos los lineamientos del manual, asegurando una gestión pública, transparente, inclusiva, eficiente y cercana a la ciudadanía.

Objetivo General

Fortalecer la relación con la ciudadanía mediante la mejora y optimización de los medios de comunicación y atención existentes, con el fin de promover el acceso y la participación en las artes y la cultura de la ciudad, asegurando una gestión pública que responda de manera eficiente y transparente a las necesidades y expectativas de la comunidad, siempre con un enfoque de respeto e inclusión.

Objetivos Específicos

- Mejorar los procesos internos del Instituto Distrital de las Artes - Idartes para fortalecer la atención y el servicio a los artistas, gestores culturales y ciudadanos en general, asegurando una gestión más eficiente y efectiva.
- Garantizar el acceso equitativo y fácil de todos los ciudadanos a los programas, servicios e información artística y cultural.
- Fomentar la colaboración y coordinación entre Idartes y otras entidades del sector cultural y artístico del Distrito.
- Incrementar la participación ciudadana en la planificación y desarrollo de programas y políticas culturales de Idartes.
- Implementar mecanismos de seguimiento y evaluación para medir la efectividad de los programas artísticos y culturales, así como la satisfacción de los usuarios.
- Asegurar el respeto y la protección de los derechos culturales de los ciudadanos.
- Promover una cultura de servicio orientada al ciudadano entre los funcionarios de Idartes, con énfasis en la sensibilidad artística y cultural.

- Desarrollar estrategias de comunicación claras y accesibles sobre las oportunidades artísticas y culturales que ofrece Idartes a la ciudadanía.
- Fortalecer la articulación entre las dependencias para garantizar que el área de Relacionamento con la Ciudadanía reciba información correcta y oportuna sobre nuevos programas y eventos, permitiendo así una comunicación rápida y eficaz con la ciudadanía.

Principios del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía

El modelo establece los siguientes principios para mejorar la comunicación con los artistas, gestores culturales y la ciudadanía de Bogotá:

- **Transparencia y acceso a la información:** Idartes se compromete a compartir de manera clara y abierta la información sobre sus programas, convocatorias y eventos culturales, permitiendo que todos los interesados estén bien informados.
- **Simplificación de trámites:** Se busca hacer más sencillos y rápidos los procesos para participar en actividades culturales, aplicar a convocatorias o acceder a los espacios artísticos de la ciudad.
- **Calidad en la atención:** La Entidad implementa medidas para mejorar el servicio, asegurando un trato respetuoso, eficiente y cordial a artistas, gestores culturales y público en general.
- **Participación ciudadana:** Se crean espacios y mecanismos para que la ciudadanía pueda involucrarse activamente en la planificación y desarrollo de programas culturales y artísticos de la ciudad.
- **Inclusión:** Garantizar que todos los ciudadanos, sin importar sus

condiciones, puedan acceder a las actividades culturales y participar en los procesos artísticos que ofrece la entidad.

Creación de la Mesa técnica para la implantación del Modelo Distrital De Relacionamiento Integral Con la Ciudadanía

Para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía se debe realizar la Creación de la mesa técnica interinstitucional, que dé cuenta del proceso de articulación entre las diferentes áreas para responder a los escenarios de relacionamiento entre la Entidad y la ciudadanía, el cual se trabaja a partir de cuatro políticas, de las cuales se empiezan a planear las acciones que permitan mejorar los escenarios de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Siguiendo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública el Comité Institucional de Gestión y Desempeño fue el responsable de coordinar la implementación, recursos y articulación de las políticas de relación Estado-Ciudadanía en el marco del MIPG (DAFP, 2021). Para lo cual se creó la Mesa Técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía con las áreas involucradas en las políticas de relacionamiento; con el propósito de concertar las acciones para la implementación de este Modelo.

De esta manera se establecieron las áreas responsables para lograr el seguimiento y por ende el fortalecimiento de los escenarios de relacionamiento, con el propósito de responder con pertinencia y calidad a las necesidades de la ciudadanía y los grupos de valor de la Entidad en lo referente a la oferta de servicios, racionalización de trámites, los espacios de participación ciudadana y las acciones de transparencia para el acceso a la información.

Escenario 1: Acceso a la información pública:

La información siempre debe estar disponible, accesible y presentada en un lenguaje claro para que la ciudadanía pueda acceder a la información pública a

través de cualquiera de las redes o canales de atención que la entidad ofrece, de una forma rápida y oportuna. Esto significa que la ciudadanía pueda encontrar fácilmente lo que busca, entenderlo y utilizarlo de manera útil y adecuada.

Por esta razón, fomenta el compromiso de sus servidores públicos y colaboradores, para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, cumpliendo con la misión institucional a través del adecuado desempeño de sus funciones, y alcanzando así la eficiencia.

El monitoreo de este acceso debe ser responsabilidad del área de Relacionamiento con la Ciudadanía, quien también debe establecer los lineamientos del lenguaje claro para toda la Entidad.

Los aliados dentro de este proceso son:

- La Oficina de Comunicación, ya que son los encargados de garantizar la información de la entidad en la página web y en redes sociales, especialmente en cuanto a programas, eventos y equipamientos.
- La Oficina Asesora de Planeación y de Tecnologías de la Información, porque forman parte del enlace de transparencia, el cual es explicado por el área de Relacionamiento con la Ciudadanía para facilitar el control social.

Escenario 2: Adelanta trámites y accede a servicios:

Este escenario se relaciona con la política de racionalización de trámites y la política pública de servicio a la ciudadanía, que involucra a toda la entidad. Se centra en cómo la ciudadanía adelanta trámites y accede a los servicios de Idartes.

En este escenario de trámites y acceso a servicios, colaboran estrechamente dos actores fundamentales de Idartes: el Defensor de la Ciudadanía, que lidera el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía, y la Oficina Asesora de Planeación. Juntos, coordinan esfuerzos para garantizar una atención eficiente, la correcta gestión de solicitudes ciudadanas y la actualización constante de la información

sobre trámites y servicios de la entidad de la siguiente manera:

a. Gestión de Solicitudes Ciudadanas:

En este contexto, el Defensor de la Ciudadanía y el equipo de Relacionamento con la Ciudadanía, trabajan para gestionar todas las solicitudes de PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, felicitaciones) y cualquier otra petición que llegue a la entidad, asegurando que, todas las solicitudes sean atendidas en los términos y condiciones que exige la ley, evitando silencios administrativos positivos.

Logrando que la ciudadanía perciba una gestión efectiva y transparente por parte de la Entidad.

b. Guía de Trámites y Servicios:

El área de Relacionamento con la Ciudadanía es responsable de mantener actualizada la Guía de Trámites y Servicios, asegurando que la información esté en lenguaje claro y actualizada mensualmente, como los programas Crea, Nidos, Libro al Viento, uso temporal de equipamiento cultural, servicios corporativos a la Cinemateca de Bogotá y a la BECMA, Planetario de Bogotá, Convocatorias, Graffiti, Permiso para Artistas en Espacio Público (PAES) y la información sobre la agenda cultural y artística se mantienen como servicios no pagos. Cabe mencionar que la Cinemateca de Bogotá, el Planetario de Bogotá y otros escenarios ofrecen tanto servicios gratuitos como de pago, dependiendo del tipo de evento o función.

El objetivo principal de este escenario es garantizar que los ciudadanos puedan acceder fácilmente a los servicios de la Entidad y que se cuente con una gestión eficiente y transparente.

Escenario 3: Control y Rendición de Cuentas:

La rendición de cuentas es una parte esencial de este escenario ya que es la forma en que Idartes explica a todos, qué ha hecho, cómo lo ha hecho y qué resultados

ha obtenido. Esto incluye compartir información con los ciudadanos, grupos comunitarios, otras entidades del gobierno y organismos que supervisan su trabajo. El objetivo es crear un diálogo abierto donde todos y todas puedan entender y opinar sobre el trabajo que se está haciendo en la Entidad. De esta manera, Idartes garantiza que sus acciones sean transparentes y estén orientadas al beneficio de la comunidad.

Igualmente, la Entidad promueve el control social, que es el derecho y deber de la ciudadanía de participar en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados. Esto se puede hacer de manera individual, a través de organizaciones, redes sociales e instituciones y los diferentes canales de atención dispuesto para la ciudadanía, asegurando el uso correcto de los recursos y bienes públicos.

Para facilitar este control social y la rendición de cuentas, Idartes:

- Realiza auditorías internas para revisar y mejorar los procesos.
- Identifica posibles riesgos y trabaja para prevenirlos.
- Presenta informes periódicos sobre la gestión y el uso de los recursos públicos.
- Publica información relevante en la página web para garantizar el acceso público.
- Gestiona las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) como herramienta de mejora continua.
- Realiza encuestas de satisfacción para evaluar y mejorar los programas y servicios ofrecidos.

Además, Idartes ofrece a la ciudadanía:

- La posibilidad de postular temáticas para la rendición de cuentas.
- Una estrategia de comunicación para la rendición de cuentas.
- Acceda a los informes de rendición de cuentas, disponibles para descargar en formato PDF.
- Memorias de cada evento, incluyendo videos de las interpretaciones de

cuentas de años anteriores.

- Plan anual de adquisiciones
- Información contractual y ejecución de contratos
- Manual de contratación
- Estrategia anual de participación
- Informes anuales de gestión
- Informes de gestión mensual de peticiones.
- Informes de encuestas de percepción del servicio
- Informes de atenciones en la Entidad

Escenario 4: Participa y Colabora:

Idartes fomenta la participación activa de la ciudadanía en su gestión, en consonancia con los mandatos constitucionales. Para ello:

- Facilita el ejercicio del derecho de petición y la presentación de quejas.
- Promueve las veedurías ciudadanas para la vigilancia de la gestión pública.
- Invita a la ciudadanía a participar en la toma de decisiones sobre programas artísticos y culturales.
- Cuenta con un Equipo de Participación Institucional que organiza actividades para recoger ideas y opiniones ciudadanas.
- La Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información proporciona herramientas para una participación accesible.
- Organiza eventos de evaluación ciudadana del trabajo institucional y recepción de propuestas de mejora.
- Involucra a la ciudadanía en la formulación de políticas públicas relacionadas con el arte y la cultura.

Ruta para la Implementación del Modelo de Relación con la Ciudadanía en Idartes

1. Conformación del Comité de Gestión:

El primer paso es la conformación de un Comité de Gestión, que será responsable de la implementación del modelo de relación. Este comité se encargará de coordinar y supervisar todas las acciones necesarias para llevar a cabo el modelo de manera efectiva.

2. Creación de la Mesa Técnica:

El segundo paso es la creación de la Mesa Técnica, cuya función será coordinar y hacer seguimiento a la implementación de los lineamientos establecidos en el modelo. La mesa técnica asegura que las estrategias y acciones propuestas se ejecutarán de acuerdo con los objetivos.

3. Conformación de la Mesa de Trabajo:

En este tercer paso, se conformará una mesa de trabajo que incluirá a actores clave: el Defensor de la Ciudadanía, el área de Servicio a la Ciudadanía (encargada del relacionamiento), la Oficina Asesora de Planeación, Tecnologías de la Información, el Equipo de Participación Institucional y Talento Humano. Este grupo será responsable de asegurar una articulación efectiva entre las áreas para la implementación del modelo.

4. Formulación de la Estrategia de Articulación y Seguimiento:

El cuarto paso es la formulación de una estrategia de articulación y seguimiento, que garantizará la implementación de todos los elementos del modelo de relación. Esta estrategia permitirá realizar un monitoreo constante para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

5. Informes y Reuniones Trimestrales:

El quinto paso consiste en la preparación de informes y la realización de reuniones trimestrales que permitirán dar cuenta del avance en la implementación de la estrategia.

Además, se deberán asumir las responsabilidades normativas en el marco de la Ley 2052 de 2020 y el Decreto 542 de 2023.

Estrategia de Lenguaje Claro con la Ciudadanía

El Instituto Distrital de las Artes – Idartes, reconoce la importancia fundamental de establecer una comunicación efectiva y cercana con la ciudadanía. Esta estrategia de lenguaje claro busca transformar la manera en que nos comunicamos con los habitantes de Bogotá, artistas, gestores culturales y todos aquellos interesados en la oferta artística y cultural de la ciudad.

La comunicación clara entre la ciudadanía y el Instituto Distrital de las Artes – Idartes, es el puente que ha aumentado la confianza y la credibilidad de la Entidad. Relacionarse en términos de lenguaje claro, permite el fortalecimiento de la imagen institucional y la confianza en la administración.

Objetivo General:

Nuestro principal objetivo es garantizar que toda la información relacionada con programas artísticos, convocatorias, eventos culturales y servicios institucionales sea comprensible y accesible para todos los ciudadanos. Para lograrlo, trabajamos en adoptar un lenguaje cotidiano que elimine las barreras de la comunicación institucional tradicional, sustituyendo términos técnicos por explicaciones sencillas y evitando el uso de siglas sin contexto.

Objetivos Específicos:

- Simplificar el lenguaje institucional para hacerlo comprensible para todos los públicos.
- Mejorar la accesibilidad de la información sobre servicios y programas culturales.
- Reducir las barreras de comunicación entre la institución y la ciudadanía.
- Fortalecer la transparencia y la confianza ciudadana.

Lineamientos de comunicación:

- Claridad: Usar un lenguaje sencillo y directo
- Accesibilidad: Garantizar que la información sea comprensible para todos
- Inclusividad: Considerar la diversidad de públicos
- Transparencia: Proporcionar información precisa y completa

Estrategias de Implementación:

- Simplificación de documentos técnicos
- Creación de guías y manuales en lenguaje ciudadano.
- Capacitación de servidores en comunicación clara
- Desarrollo de contenidos multimedia explicativos.

Resultados y Beneficios Esperados:

Durante los últimos años, Idartes ha implementado diversas iniciativas para mejorar su comunicación con la ciudadanía. El fortalecimiento de las redes sociales y la renovación de los canales de atención han sido pasos importantes. Estos esfuerzos han resultado en un aumento significativo en la participación ciudadana en nuestros programas y una mejor comprensión de nuestros servicios por parte de la comunidad artística.

La adopción de una estrategia de lenguaje claro representa múltiples beneficios para nuestra entidad. En primer lugar, fortalece la confianza ciudadana al hacer más transparente y accesible nuestra gestión. Además, reducir significativamente las consultas respectivas y las aclaraciones sobre procesos, lo que optimiza nuestros recursos y mejora la eficiencia operativa. También contribuye a aumentar la participación en convocatorias y programas, al hacer más comprensibles los requisitos y procedimientos.

Nuestros canales de comunicación se adaptarán para reflejar este compromiso con la claridad de la siguiente manera:

- En redes sociales, privilegiaremos mensajes concisos acompañados de recursos visuales explicativos.
- La página web institucional se organizará de manera intuitiva y nuestro material impreso mantendrá un diseño limpio que priorice la comprensión.
- El personal de atención al público utilizará un lenguaje cercano y comprensible en todas las interacciones.
- En la práctica, se procura que todas nuestras comunicaciones sean presentadas de una forma sencilla y clara,
- Los eventos culturales contendrán información esencial organizada de manera intuitiva.
- Los programas de formación artística se describan en términos comprensibles, facilitando que los interesados entiendan claramente las oportunidades disponibles.

Como parte de nuestro compromiso con la innovación y la mejora continua, implementaremos un sistema de seguimiento y evaluación de la efectividad de nuestras comunicaciones. Esto incluye encuestas de satisfacción. Los resultados de estas evaluaciones nos permitirán ajustar y mejorar constantemente nuestra estrategia de comunicación.

Este compromiso con el lenguaje claro representa un paso fundamental en nuestra misión de democratizar el arte y la cultura en Bogotá. Al eliminar las barreras de comunicación, buscamos que la ciudadanía, pueda participar plenamente en la vida cultural de la ciudad y aprovechar todos los servicios que la Entidad ofrece. La claridad en nuestra comunicación no es solo una meta institucional, sino una herramienta fundamental para construir una ciudad más inclusiva y culturalmente activa.

Inclusión y accesibilidad en la comunicación

En el marco de nuestra estrategia de lenguaje claro, la inclusión se consolida como un paso importante en nuestras acciones. Este enfoque responde no solo a un compromiso con las políticas públicas, sino también a una visión institucional que promueve la accesibilidad como una responsabilidad compartida.

Objetivos de Inclusión en la Comunicación

- Promover la inclusión en todas las comunicaciones, adaptándolas a las necesidades de diferentes grupos, incluyendo personas con discapacidades.
- Fomentar la reflexión sobre cómo nuestras propias limitaciones y fortalezas pueden influir en la interacción con otros y en la construcción de una comunicación más inclusiva.
- Adaptar espacios y actitudes para garantizar que todos los ciudadanos se sientan incluidos en nuestras iniciativas culturales y artísticas.

Para lograrlo, estamos trabajando activamente en la implementación de medidas que aseguren que nuestra comunicación y nuestras iniciativas sean accesibles y comprensibles para todos los ciudadanos. Estas acciones no solo se proyectan hacia el futuro, sino que ya están en curso y reflejan nuestro compromiso con una cultura inclusiva.

Acciones para Fortalecer la Inclusión:

- **Accesibilidad en Contenidos:** Asegurar que todos nuestros materiales, ya sean digitales o impresos, sean accesibles para personas con discapacidad visual, auditiva o motora. Esto incluye el uso de texto alternativo en imágenes, subtítulos en videos y diseño inclusivo.
- **Ejercicios de Reflexión:** Implementar actividades internas que inviten a los servidores a reflexionar sobre sus propias actitudes e implicaciones en la inclusión. Por ejemplo, se realizarán sesiones de reflexión en las que los equipos puedan explorar cómo sus acciones contribuyen o dificultan la inclusión.
- **Adaptación de Espacios:** En nuestros eventos y actividades, garantiremos que los espacios físicos y virtuales sean inclusivos, adaptándolos a las necesidades de todas las personas.

Implementación:

Actualmente, estamos trabajando activamente en la implementación de estas acciones. Algunos ejemplos de lo que ya hemos comenzado a implementar incluyen:

- **Reflexión Interna:** Sesiones de trabajo para que los equipos identifiquen cómo sus actitudes y prácticas pueden influir en la inclusión.
- **Capacitación Interna:** Se han realizado talleres de capacitación para los servidores, enfocados en la importancia de la inclusión y cómo integrarla en sus interacciones diarias con la ciudadanía.
- **Adaptación de Espacios:** Garantizar que nuestros eventos y actividades cuenten con espacios físicos y virtuales inclusivos.
- **Ampliación de Contenidos Accesibles:** Extender el alcance de materiales adaptados para personas con discapacidades visuales, auditivas o motoras.

Beneficios Esperados:

La incorporación de estos aprendizajes sobre inclusión en nuestra estrategia de lenguaje claro nos permitirá:

- Construir una comunicación más cercana y comprensible para todos los ciudadanos.
- Fortalecer la confianza ciudadana al demostrar un compromiso real con la inclusión y la accesibilidad.
- Enriquecer nuestra oferta cultural y artística al garantizar que todas las personas puedan participar plenamente.

Esta integración de la inclusión en nuestra estrategia de lenguaje claro no solo fortalece nuestra comunicación, sino que también refuerza la confianza ciudadana y enriquece nuestra oferta cultural y artística. Al garantizar que todos puedan participar plenamente en nuestras actividades, reafirmamos nuestro compromiso con la ciudadanía y consolidamos una relación más cercana y transparente.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES

