
	GESTIÓN DE FORMACIÓN EN LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 16/11/2021
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 1
		Página 1 de 17

HISTÓRICO DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Emisión	Cambios realizados
1	Noviembre 2021	Emisión Inicial

<p>Elaboró:</p> <p>Viviana Ortiz Bernal Contratista Área de atención a la ciudadanía</p> <p>Yenifer Sánchez Jenthian Valcárcel Contratistas Subdirección de Formación Artística</p> <p>Vanessa Reinoso Charry Contratista Programa CREA</p>	<p>Revisó:</p> <p>Anyela Viviana Gonzalez Contratista Subdirección de Formación artística</p> <p>Eduardo Navarro Téllez Contratista Oficina Asesora de Planeación y Tecnología de la Información</p>	<p>Aprobó:</p> <p>José Alberto Arroyo Contratista Orientador General del Programa CREA</p> <p>Leyla Castillo Ballén Subdirectora de Formación Artística</p>	<p>Avaló:</p> <p>Carlos Alfonso Gaitán Sánchez Jefe Oficina Asesora de Planeación y Tecnología de la Información</p>
---	---	--	--

	GESTIÓN DE FORMACIÓN EN LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 16/11/2021
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 1
		Página 2 de 17

1. Objetivo

Establecer el procedimiento de atención y servicio al ciudadano para todos los Centros de Formación Artística Crea siguiendo los lineamientos dispuestos por el Idartes en el Manual de atención y servicio a la ciudadanía código (2ES-GSC-MAN-01).

2. Alcance

Aplica a todos los funcionarios y contratistas de los Centros de Formación Artística - Crea adscritos al Idartes como herramienta para atención a la ciudadanía, con ocasión a los roles frente al proceso de atención y servicio a la ciudadanía en cada uno de los espacios, hasta las rutas de acceso a los manuales de atención a la ciudadanía, procesos protocolos y formatos.

3. Responsable

Subdirección de formación artística – Área de atención a la ciudadanía.

4. Acciones por roles frente al proceso de atención y servicio a la ciudadanía en los centros de formación – CREA


Todo el equipo de trabajo Crea, estará en la capacidad de atender y brindar información a la ciudadanía interesada en conocer los programas de formación ofertados, así como su direccionamiento a nivel central en caso de tener intereses particulares relacionadas con el portafolio de trámites y servicios de Idartes

- Gestor de espacio CREA

” Presentar a la supervisión del contrato, los reportes de atención que sean requeridos, discriminando la línea de atención e indicando la necesidad de cierre o apertura de nuevos grupos, acciones de mejora o necesidad de acompañamiento en territorio, que resulten necesarias para el cumplimiento de las metas y objetivos de la Subdirección de Formación Artística - Programa Crea”

- Administrativo CREA

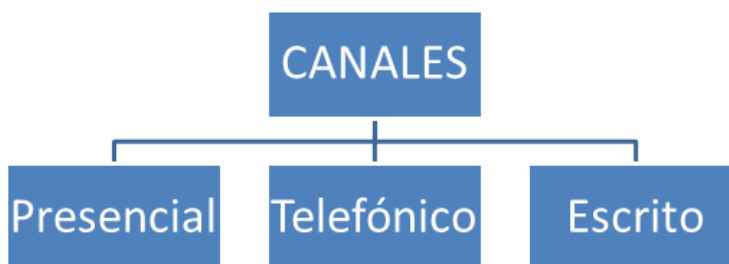
“Atender, orientar y brindar la información requerida a los beneficiarios, artistas formadores y al público en general de manera presencial, semipresencial y no presencial, conforme a las políticas de atención al ciudadano de la entidad.”

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	GESTIÓN DE FORMACIÓN EN LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 16/11/2021
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 1
		Página 3 de 17

- Operativo CREA

“Atender con oportunidad y amabilidad a beneficiarios, artistas formadores y al público en general, brindando la información necesaria de todo lo concerniente al funcionamiento del Crea asignado, atendiendo las directrices de la Subdirección de Formación Artística al respecto”

Reconocimiento de canales de atención institucional




Para cada una de las atenciones brindadas se sugiere la siguiente plantilla para consultas sobre:

4.1 Cursos CREA modalidades presencial, semipresencial y virtual

“En atención a su solicitud le informamos que, los cursos con oferta actual pueden desarrollarse en las modalidades presencial, semipresencial y virtual cuando así se requiera, para mayor información requerimos de su localidad para enviarle la oferta y los datos de contacto según su ubicación, o en tal caso puede remitir el área artística en el cual esta interesado para brindarle la información puntual.

Además de este programa de formación, también contamos con los contenidos de Idartes Se Muda a Tu Casa, desde este sitio web, podrá acceder a videos, libros, audios y todo lo relacionado a las artes, en la franja infantil : <https://idartesencasa.gov.co/franja-infantil>”.

También le referenciamos el enlace donde podrá efectuar la inscripción en modalidad virtual, para lo cual se requiere un correo electrónico activo a nombre de la persona que realizará el curso. <https://creaencasa.idartes.gov.co/> Le enviamos el manual de instrucciones y el enlace para obtener información general sobre los talleres en casa <https://www.youtube.com/watch?v=2mj6X5h3U9E>”

	GESTIÓN DE FORMACIÓN EN LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 16/11/2021
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 1
		Página 4 de 17

4.2 Solicitud de soporte por no recibir notificación o bloqueo de cuenta es a: Soporte CREA Sistema de formación Crea sif@idartes.gov.co

“Estimadx xxxxx, en atención a su solicitud, le informamos que es importante revisar en correo no deseado o spam ya que en ocasiones, las notificaciones llegan a esta carpeta. Si definitivamente, no encuentra la notificación, agradecemos escribir su novedad al correo electrónico sif@idartes.gov.co el cual corresponde al soporte Sistema de formación Crea.”

- **Canal de atención telefónica:** Este se presta de manera continua en un horario de atención de lunes a viernes de 8:30 a m a 5:00 pm, esta acción es atendida por el equipo Crea.
- **Canal de atención virtual:** Se establece contacto con los usuarios internos o externos, por medio de correo electrónico o a través de la red social Whatsapp.
- **Canal de atención presencial:** Es la acción mediante la cual el beneficiario establece una interacción física y directa para solicitar información, orientada con el quehacer del programa CREA y es atendida por el equipo Crea.


4.3 Pautas importantes para el servicio a la ciudadanía en CREA

A continuación, se relacionan algunas pautas importantes que los integrantes del Equipo Crea, deben tener en cuenta para promover la comunicación asertiva, al momento de prestar el servicio en el programa.

Empatía y concentración

Siempre que atendemos a la ciudadanía, debemos considerar su necesidad como propia, puesto que se está comunicando porque tiene un interés particular en conocer y posteriormente participar de la oferta artística; durante la atención debemos concentrarnos en la información que nos entrega, para no hacerle repetir varias veces su requerimiento y en las respuestas nos referimos a ellos como *Señor* o *Señora* seguido del nombre.

Pertinencia y gestión

	GESTIÓN DE FORMACIÓN EN LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 16/11/2021
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 1
		Página 5 de 17

El usuario espera que durante la atención se logre dar solución a su requerimiento, así que es importante que en un corto tiempo logremos aclarar sus dudas y entregar de manera puntual respuesta a su solicitud; que perciba el dominio que tiene la persona que le atiende sobre el tema del cual requiere información, porque sentirá mayor tranquilidad; en caso de no contar con la información inmediata, se debe informar cómo puede proceder de acuerdo a los protocolos y tiempos de respuesta de la entidad por medio de el recurso de la PQRS.

Actitud conciliadora

Tendremos casos en los que no siempre los usuarios se comunican de manera tranquila y respetuosa, es allí cuando debemos conservar la calma y objetividad, limitándose a tratar de resolver su requerimiento y/o direccionar lo mejor posible con la dependencia encargada, sin entrar en controversias ni exaltaciones, siempre respondiendo con seguridad, pues desde la operación conocemos la oferta y misionalidad de los procesos.

4.4 Ruta de atención vía telefónica

La atención telefónica a la ciudadanía es vital para generar un óptimo vínculo inicial, en el caso de los Centros de Formación Artística - Crea, permite hacer un filtro de los requerimientos o necesidades de los beneficiarios y a su vez, la entrega de información clara y oportuna sobre la misionalidad de la entidad y la disponibilidad de talleres de formación, cupos y horarios en determinado Crea.


- **Etapas de la atención a la ciudadanía vía telefónica**

1. Saludo y Presentación

Recibir la llamada saludando, usando un tono de voz cordial y claro, procedemos a relacionar la dependencia a la que se está comunicando y nos identificamos para que el ciudadano sepa quién le estará brindando la atención, así mismo podemos dar el espacio para que la persona responda al saludo, antes de indagar qué requerimiento tiene.

→ **“Buenos Días Crea _____, habla XXXXXXXX, ¿ En que le puedo colaborar?” o ¿Cómo puedo ayudarlo?**

2. Registro de la llamada

	GESTIÓN DE FORMACIÓN EN LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 16/11/2021
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 1
		Página 6 de 17

Tomar los datos del usuario que se está comunicando es de vital importancia, no solo para medir el impacto del programa en la ciudad, sino para garantizar que se atienda el requerimiento por el cual se contactó, por ello al iniciar la llamada, luego del saludo, se debe solicitar autorización al ciudadano si desea o no que se haga el registro de su información personal en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" y de conformidad con lo señalado en el Decreto 1377 de 2013, explicándole que sus datos son tratados únicamente por el personal de la entidad para fines de oferta artística y que en caso de que se corte la comunicación, podremos llamarle de nuevo; dicho registro se hace por medio del formulario de Google, establecido desde atención a la ciudadanía, el cual está disponible en el siguiente enlace:

<https://forms.gle/j9jXM3fzLEWLEiLB8>

❖ **Redireccionamiento de llamadas**


Una parte importante es conocer el procedimiento para transferir llamadas y tener la información (directorio) de las demás extensiones y el personal de otras dependencias actualizado, así internamente se sabrá quién maneja el tema que el usuario requiere y podremos indicarle, sin propiciar que termine comunicándose a todas las áreas sin encontrar respuesta alguna. Por ello si el requerimiento que el usuario tiene no compete al espacio Crea, es importante antes de realizar la transferencia de la llamada establecer comunicación con la persona a quién se remitirá el usuario para contextualizarla sobre la temática o requerimiento de la llamada a transferir.

3. Despedida y retroalimentación

Por último y no menos importante al cierre de la llamada, es confirmar si la persona quedó satisfecha con la atención brindada y la información suministrada y que en caso de cualquier inquietud adicional puede comunicarse nuevamente.

→ **Ha sido un gusto atenderlo(a), ¿puedo ayudarle en algo más?**

4.5 Ruta de atención vía correo electrónico

	GESTIÓN DE FORMACIÓN EN LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 16/11/2021
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 1
		Página 7 de 17

Este canal está más direccionado hacia la atención del cliente interno (artistas formadores, docentes enlace, entre otros) por medio de correo electrónico para solicitar información de manera clara, oportuna y completa, este mecanismo cuenta con la misma capacidad, efectividad y formalidad en la respuesta que los otros canales de atención citados anteriormente.

Plantilla sugerida

“Cordial saludo, gracias por contactarnos.

Bienvenid@ al correo del Centro de Formación Artística Crea _____ del IDARTES, mi nombre es _____, en atención a su inquietud se informa que _____.

Quedamos atentos a _____


Gracias por contactarnos, la invitamos a seguir muy pendiente de nuestras noticias y novedades en: www.idartes.gov.co - www.crea.gov.co - <https://creaencasa.idartes.gov.co/>”

4.6 Ruta de atención por canal presencial

En los Crea la atención a la ciudadanía se hace teniendo en cuenta el ciclo de servicios, esto quiere decir que está formado por varios puntos de contacto. Por ello es importante que los ciudadanos desde el primer momento de contacto con el Crea sean atendidos con una buena actitud de servicio, disposición a escuchar y atender sus necesidades y ofrecer un trato digno en el punto de atención.

Se recomienda al equipo Crea tener en cuenta las pautas de comportamiento, protocolo de servicio, relacionados con la presentación personal, expresión verbal, no verbal y cuidado del lugar de trabajo. Desde el principio al final de la atención se debe hacer sentir partícipe del espacio a los ciudadanos(a), para lograr este propósito se recomienda seguir las siguientes pautas:

1. Llegada del usuario al Crea

	GESTIÓN DE FORMACIÓN EN LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 16/11/2021
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 1
		Página 8 de 17


- Atención primaria en recepción (Equipo de seguridad): Abrir la puerta cuando el ciudadano(a) se aproxime al espacio.

Saludar, hacer la solicitud de revisión de elementos según lo estipulado en el protocolo de la empresa de seguridad.

- Realizar el registro del ciudadano(a) en la minuta, así como los equipos de tipo tecnológico que lleven consigo.
- Si el ciudadano(a) se moviliza en bicicleta se debe hacer el registro en el formato de Biciusuarios estipulado en el SIG del Idartes.
(<https://comunicarte.idartes.gov.co/SIG/apoyo-gestion-de-bienes-servicios-e-infraestructura?page=1>)
- Posterior a todo este proceso de registro, el personal de seguridad orientará y direccionará al ciudadano(a) a la oficina administrativa del Crea según sea el caso.
- Ingreso a Oficina administrativa*: En este lugar el usuario solicita la información que se requiera y se procede a dar trámite a la misma, la cual puede estar relacionada con:
 - ❖ Información de cursos y disponibilidad
 - ❖ PQRS
 - ❖ Encuesta de satisfacción

El procedimiento de ejecución de acciones se ampliará en “Herramientas que se usan en los CREA para remitir información a atención a la ciudadanía - Descripción de procedimientos y tiempos”

4.7 Atención grupos diferenciales

	GESTIÓN DE FORMACIÓN EN LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 16/11/2021
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 1
		Página 9 de 17

Es aquel que se da en situaciones particulares para facilitar el acceso a los servicios que ofrece el CREA - Idartes a todas las personas por su situación o condición física, sensorial o cognitiva, requieren una atención prioritaria, de acuerdo con los lineamientos de la política pública y normatividad relacionada al tema. dentro de las recomendaciones para la atención se destacan;


- Escuchar atentamente para identificar la mejor manera de atenderlos.
- Guíalos a las áreas de atención del servicio Crea para su atención.
- Diríjase a ellos(a) con un lenguaje respetuoso (Evite el uso de los diminutivos de “abuelito” “mamita”).

Ciudadanos(as) en condición o situación de discapacidad y personas de talla baja

- Evitar etiquetas como discapacitado, vulnerable o términos que puedan disminuir a la persona que se atiende. Llame al ciudadano(a) por su nombre.
- Permita que los ciudadanos(as), hablen por sí solos(a), en caso de que este con un cuidador integre a todos los participantes en la conversación.
- Priorice la atención y brinde la asistencia que demanda su estado de salud en la medida de sus posibilidades.
- Adaptar el modo de atención quitando obstáculos de forma que quede a la altura adecuada para facilitar la comunicación y el contacto visual.
- Camine más lento cuando acompañe a una persona de talla baja.
- En caso de que la persona se comunique mediante lengua de señas y necesita un intérprete, este se puede solicitar en línea para dicha atención mediante el enlace:

<https://centroderelievo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15253.html>

Sectores LGBTIQ

	GESTIÓN DE FORMACIÓN EN LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 16/11/2021
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 1
		Página 10 de 17

El sector LGBTIQ (Lesbianas, gays, bisexuales, trans, intersexual y queers) agrupan personas que viven sexualidades diferentes a la heterosexualidad o que experimentan identidad de género diferente, para su atención tenga en cuenta;

- Pregunte el nombre de la persona que solicita la atención y dirijase de este modo y no el de la cédula durante el servicio.
- En la atención presencial y telefónica no guiarse por el timbre de voz.
- Las muestras de afecto por parte de la ciudadanía con las personas de igual o diferente género u orientación sexual en espacios públicos, entidad o Crea son consideradas de libre desarrollo de la personalidad y no tiene importancia legal, por lo tanto, los servidores Crea no deben manifestar ningún gesto o expresión de rechazo.

Poblaciones Étnicas


El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades diferenciadas de atención y de protección que se deben tener en cuenta en los servicios brindados a los pueblos indígenas, raizal, rom, palanqueros y afrodescendientes, para su atención tener en cuenta;

- Identifique si las personas pueden comunicarse en español de ser necesario implemente señas o dibujos para poder comunicarse.

4.8 Atención a un ciudadano(a) inconforme

Afrontar con cautela una situación en la cual la ciudadanía se siente inconforme ante la atención o información recibida. ¿Cómo hacerlo?

- Deje que el ciudadano(a) se exprese y desahogue, no lo interrumpa
- Mostrar con la actitud que se le está escuchando sin decir que se calme.
- Mantener el contacto visual.

	GESTIÓN DE FORMACIÓN EN LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 16/11/2021
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 1
		Página 11 de 17

- Es importante no tomar la situación como algo personal; la ciudadanía se queja de un servicio no del servidor Crea. En aquellos casos en los que se desea interponer la queja ante un funcionario, se exponen los mecanismos y se tramita a través de la oficina de control disciplinario del instituto.
- En lugar de formar una opinión negativa de la ciudadanía, se sugiere pensar ¿qué necesita y cómo se le puede dar una solución?.
- Presentar disculpas a la ciudadanía por lo ocurrido y hacerle comprender la situación.
- Presentar una propuesta de solución sin comprometerse en nada que no se pueda cumplir.
- Si el tipo de problema es recurrente, se manifestará al Gestor de espacio Crea, a través de comunicación verbal o escrita para dar una solución de fondo a las causas que lo originan.


4.9 Herramientas que se usan en los crea para remitir información a atención a la ciudadanía

Dentro de la dinámicas propias del ejercicio de cada uno de los 18 centros de formación, se ejecutan procesos y procedimientos encaminados al cumplimiento de la atención al ciudadano logrando una articulación entre las apreciaciones de los beneficiarios y el componente que responde por esta temática en la entidad, por medio de diferentes informes y herramientas que permiten registrar la atención, percepción, inquietudes o solicitudes referentes a la oferta de cultura que se tiene, a continuación relacionamos los insumos que se manejan para dichos reportes por parte del programa;

1. Proceso diligenciamiento de Google Forms de atención a la ciudadanía

Es un formulario el cual debe ser diligenciado por el contratista o funcionario que genera la atención vía presencial o telefónica, contiene información de interés y contacto de los beneficiarios que se atienden en los centros de formación. Permite la construcción anual de una base de datos sobre las preferencias de áreas artísticas por zonas o otras temáticas de la entidad, también constituye un insumo que aporta a las cifras mensuales de atención a la ciudadanía de la entidad, de esta manera desde nuestros roles contribuimos con las metas y misionalidad del IDARTES, y es el insumo de soporte para generar estadísticas de necesidades de oferta o preferencias de la población.

El diligenciamiento del formulario responde a dos tipos de atenciones:

	GESTIÓN DE FORMACIÓN EN LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 16/11/2021
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 1
		Página 12 de 17

- **Nuevo:** Persona que busca información por primera vez. Abarca datos como número de contacto, rango de edad, área artística de interés y horario en el que asistirá al Crea, estos datos permitirán consolidar y recopilar información de intención de participación en los diferentes talleres por parte de la comunidad, lo que derivará en una herramienta para convocatorias para los talleres de formación del programa Crea.


- **Beneficiario:** Se refiere a usuario inscrito en talleres de formación, que solicita información puntual sobre algún proceso concerniente a un taller de formación artística. En el formulario se solicitan datos como: nombre del o los participantes, tipo de identificación, número(s) de documento, rango(s) de edad, teléfono de contacto, área artística de interés, línea de atención, tipo de información brindada y observaciones. Permitirá tener información más clara y precisa sobre los requerimientos solicitados, así como un mayor control sobre atenciones a la ciudadanía que se hacen frecuentemente en los Crea pero que no quedaban registradas en ningún lugar.

Links de interés asociados al formulario

- <https://forms.gle/j9jXM3fzLEWLEiLB8> (Enlace de acceso al formulario)

- https://docs.google.com/spreadsheets/d/1-2G_Gkb_v-HRkrJSxUCig9bztxsE-QJgpxornX89MAs/edit (Enlace de acceso base de datos de registro de beneficiarios)


En este procedimiento también se incluye la recepción de documentación de los beneficiarios que se inscriben a la oferta proporcionada por el programa CREA, puesto que en ocasiones no se atiende solo por información sino por la inscripción directamente.

	GESTIÓN DE FORMACIÓN EN LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 16/11/2021
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 1
		Página 13 de 17

2. Recepción de documentación

Esta acción se realiza revisando que la documentación esté completa y sea acorde a lo solicitado entre ella debe estar:

- Fotocopia del documento de identidad del beneficiario que va acceder al curso, para el caso de ciudadanos venezolanos se anexa el permiso de permanencia (pep) junto con el pasaporte): En la copia del documento de identidad en la parte inferior se debe diligenciar con esfero los siguientes datos (nombre del acudiente o persona que responda en caso de emergencia, 2 números telefónicos actuales que puedan responder en caso de emergencia). La persona que realice la recepción de la documentación (responsable, administrativo o operativo) debe revisar la documentación y apuntar a que área artística o grupo quedó inscrita según la oferta.
- Recibo público (Agua, luz o gas, con vigencia del año en que realice la inscripción): Debe ser la copia por el lado donde reposa la dirección de residencia y el estrato
- Certificación de EPS: Debe estar con estado activo en cualquier régimen y su expedición no debe ser mayor a 3 meses, en dado caso de que el interesado no lo pueda gestionar, se puede acceder a las páginas (<https://www.adres.gov.co/BDUA/Consulta-Afiliados-BDUA> , <http://appb.saludcapital.gov.co/Comprobadordederechos/Consulta.aspx>) y con el número de documento se puede descargar dicho certificado, este es válido ante el componente de SIF como certificado de EPS.(Se aclara que este ultimo no es requisito indispensable para la inscripción, sin embargo, se recomienda la afiliación por calidad de la información)
- Formato de Licencia y autorización uso de obra, imagen y tratamiento de datos, para talleres de creación artística desarrollados por el Instituto Distrital de las Artes - Idartes. Se encuentra disponible en la intranet de Idartes en el Sistema Integrado de Gestión (Codigo GJU-F-68) (<https://comunicarte.idartes.gov.co/SIG/apoyo-gestion-juridica>), este debe diligenciarse de la siguiente manera;
 - ◆ Si el beneficiario es menor de edad, debe ser el papá o mamá quien diligencie y firme el formato, de ser un beneficiario que esté en proceso de restitución de derechos es el acudiente quien deberá anexar documento de comisaría de familia con dicha información y será quien realice la aceptación y firma del formato.

	GESTIÓN DE FORMACIÓN EN LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 16/11/2021
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 1
		Página 14 de 17

- ◆ Si el beneficiario es Mayor de edad, debe marcar el primer párrafo del formato con una X, posterior a la lectura del mismo debe diligenciar y firmar en nombre propio.

3. Proceso Buzón PQRS


Esta herramienta está instalada en todos los centros de formación, su custodia está a cargo de los apoyos administrativos del Crea quienes son los responsables del uso del mismo, este debe abrirse 1 vez al mes, en caso de que durante este periodo no se hayan introducido formatos, de lo contrario se deberá realizar la apertura cuando se visualice un formato dentro, para generar el trámite de envío de documentación con el fin de cumplir los tiempos estipulados por ley de respuesta.

Dentro de este proceso se usan otras herramientas que hacer parte de proceso del buzón;

- Formato de PQRS, estos formatos reposan en cada uno de los centros de formación diferenciados por un número de consecutivo, estos se facilitan a los beneficiarios que requieran realizar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación, deben ser diligenciados por el beneficiario por voluntad y su contenido está enmarcado dentro de los procesos éticos de la confidencialidad. Para el caso de los centros de formación, este proceso está a cargo de los asistentes administrativos, quienes generan la orientación de la distribución de información en el formato si el beneficiario lo requiere, de lo contrario se indica que a finalizar se debe desprender la papeleta que se encuentra en la parte inferior del documento con el número de formulario con el cual podrá hacer seguimiento a su PQRS, y debe depositarlo en el buzón adecuado para tal fin.

El proceso a seguir indica que se debe sacar el formato del buzón, debe ser escaneado y remitir ese escaneo, al correo contactenos@idartes.gov.co, el original debe reposar en la carpeta de archivo de atención a la ciudadanía de cada Crea y esta es entregada a final de año a la persona responsable del componente de gestión documental para la entrega al componente respectivo.

- Acta de compromiso manejo de buzón PQRS, este formato lo debe diligenciar el asistente administrativo 1 vez al año, cuando se da apertura a los centros de formación, esta debe ser firmada, escaneada y remitida por correo a contactenos@idartes.gov.co con el enunciado acta de compromiso de manejo de Buzón, PQRS - Crea XXX, el original debe reposar en la carpeta de archivo de atención a la ciudadanía de cada Crea y esta es entregada a final de año a la persona responsable del componente de gestión documental para la entrega al componente respectivo.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<p>GESTIÓN DE FORMACIÓN EN LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS</p>	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 16/11/2021
	<p>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA</p>	Versión: 1
		Página 15 de 17

	GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 265-GSC-F-02
	ACTA DE COMPROMISO MANEJO BUZÓN PQRS	Fecha: 14/02/2018
		Versión: 1
		Página: 1 de 2

ACTA DE COMPROMISO


Yo, _____, CC _____, siendo el (el) responsable del punto CREA _____ ubicado en la dirección _____ me comprometo y responsabilizo mediante este documento del manejo, uso, estado y formularios que el Buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias mantenga periódicamente el cual se encuentra ubicado en la dirección descrita anteriormente, entendiendo que la falta de atención y no reporte de las peticiones que este contenga pueden generar sanciones disciplinarias según lo indica la Ley 1735 de 2015.


Garantizo el envío de los formatos contenidos en el Buzón vía correo electrónico a la dirección contactenos@idartes.gov.co el último día hábil de cada semana con la debida "Acta de Apertura de Buzón" (265-GSC-F-02) y el detalle de cada requerimiento contenido en el mismo. De igual manera, me comprometo a realizar las encuestas de percepción del servicio y enviarlas escaneadas junto con los demás documentos en las fechas establecidas para ello, además de custodiar los documentos físicos para realizar la entrega al área de Gestión Documental cuando ésta considere necesario.

Dada en Bogotá, D.C., el día _____ del mes _____ del año _____

Fuente: Comunicarte.idartes.gov.co <https://comunicarte.idartes.gov.co/SIG/apoyo-gestion-atencion-al-ciudadano>

- Acta Apertura Buzón, este formato se debe diligenciar 1 vez al mes cuando se realiza la apertura del buzón en ella se debe diligenciar si se encontraron formatos de PQRS, encuestas de satisfacción entre otros dentro de los buzones, se debe relacionar el número de consecutivo o que se remite en el transcurso del mes, esta apertura y diligenciamiento de acta se realizará el día 27 o el día hábil siguiente del mes en curso, debe ser firmado escaneado y enviado al correo contactenos@idartes.gov.co, el original debe reposar en la carpeta de archivo de atención a la ciudadanía de cada CREA y esta es entregada a final de año a la persona responsable del componente de gestión documental para la entrega al componente respectivo.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<p align="center">GESTIÓN DE FORMACIÓN EN LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS</p>	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 16/11/2021
	<p align="center">PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA</p>	Versión: 1
		Página 16 de 17

	<p align="center">GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA</p>	<p>Código: ZES-GSC-F-06 Fecha: 14/02/2016</p>
	<p align="center">ACTA APERTURA BUZÓN PQRS</p>	<p>Versión: 1 Página: 1 de 1</p>

En Bogotá, siendo las _____ del día _____ de _____ del año _____ se dio apertura al buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugencias ubicado en _____ en el cual se encontraron _____ formularios con diferentes tipologías registradas de la siguiente manera:

Peticiones:	Reclamaciones:	Felicitaciones:	
Quejas:	Sugencias:	Otros:	


Los formularios serán escaneados el mismo día de la apertura del buzón y serán enviados vía correo electrónico al correo contactenos@idartes.gov.co para su respectivo procedimiento de registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDOJ; de igual manera, los formularios físicos serán conservados para posteriormente ser entregados al área de gestión documental cuando ésta considere.

Observaciones en la apertura:

NOMBRE:
CARGO:

Fuente: Comunicarte.idartes.gov.co <https://comunicarte.idartes.gov.co/SIG/apoyo-gestion-atencion-al-ciudadano>

- Encuestas de Satisfacción, esta herramienta tiene como propósito medir la satisfacción del beneficiario en la atención prestada, esto permite generar procesos de evaluación tanto al funcionario o contratista y a la entidad de como se realizan los procedimientos, estos formatos se envían junto con el acta de apertura de buzón, son escaneados y remitidos a contactenos@idartes.gov.co, el original debe reposar en la carpeta de archivo de atención a la ciudadanía de cada Crea y esta es entregada a final de año a la persona responsable del componente de gestión documental para la entrega al componente respectivo.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<p>GESTIÓN DE FORMACIÓN EN LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS</p>	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 16/11/2021
	<p>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA</p>	Versión: 1
		Página 17 de 17



Fuente: Comunicarte.idartes.gov.co <https://comunicarte.idartes.gov.co/SIG/apoyo-gestion-atencion-al-ciudadano>

4. Preinscripción de participantes en la Plataforma

Los y las participantes que quieran participar en los Centros de Formación Artística Crea, se preinscriben en la página www.crea.gov.co, pestaña talleres con el respectivo cargue de documentación solicitada. Los asistentes administrativos, revisan esta preinscripción con base en la documentación requerida y en la disponibilidad de cupos en cada taller a lo cual le dan aceptar o rechazar según las causales y le llegará al beneficiario la confirmación del proceso a través de correo electrónico.

5. Acceso a los manuales de atención a la ciudadanía, procesos protocolos y formatos

Se debe ingresar a la intranet comunicarte.idartes.gov.co, seleccionar SIG (sistema Integrado de Gestión) y dar clic en el componente gestión del servicio a la ciudadanía, allí reposan los formatos en su última versión aprobados por la entidad.

- <http://comunicarte.idartes.gov.co/SIG/apoyo-gestion-atencion-al-ciudadano>