

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>COLOMBIA, MARZO 2000</small> <small>Verónica Pineda de los Ríos</small>	GESTIÓN DE FORMACIÓN DE LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS		Código: GFOR-PROT-02
			Fecha: 13/06/2023
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA		Versión: 2
			Página 1 de 21

HISTÓRICO DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Emisión	Cambios realizados
1	16 de noviembre 2021	Emisión Inicial
2	13 de junio 2023	Actualización de información e inclusión de manuales, plataformas de apoyo y sugerencia de plantillas.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Avaló:
08/06/2023	13/06/2023	13/06/2023	13/06/023
Gloria Aida Cogollo Contratista Área de relacionamiento con la Ciudadanía Daniel Felipe Buitrago Contratista Subdirección de Formación Artística Krystel Stefania Ramirez Contratista Subdirección de Formación Artística Estefany Quiñonez Sánchez Contratista Subdirección de Formación Artística Sary Gabriela Mejía Contratista Subdirección de Formación Artística Elvia María Rozo Contratista Subdirección de Formación Artística Iván Dario Rodríguez Contratistas Subdirección de Formación Artística Vanessa Reinoso Charry Contratista Programa CREA	Erika Nitola Barrero Contratista Programa CREA Anyela Viviana Gonzalez Contratista Subdirección de Formación artística Leidy Marcela Gómez Contratista Oficina Asesora de Planeación y Tecnología de la Información	José Alberto Arroyo Contratista Orientador General del Programa CREA Leyla Castillo Ballén Subdirectora de Formación Artística	Diana Marcela Reyes Toledo Jefe Oficina Asesora de Planeación y Tecnología de la Información

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CORPORACIÓN MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO TERRITORIAL Y SERVICIOS</p>	GESTIÓN DE FORMACIÓN DE LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 13/06/2023
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 2
		Página 2 de 21

TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Responsable	3
4. Acciones por roles frente al proceso de atención y servicio a la ciudadanía en los centros de formación – CREA	3
5. Líneas de atención centros de formación Crea	4
6. Reconocimiento de canales de atención institucional	5
6.1 Ruta de atención vía telefónica	6
6.2 Ruta de atención vía correo electrónico	7
6.3 Ruta de atención por canal presencial	8
7. Talleres CREA modalidades presencial, semipresencial y virtual	9
8. Pautas importantes para el servicio a la ciudadanía en CREA	11
8.1 Atención grupos diferenciales	12
8.2 Atención a un ciudadano(a) inconforme	14
9. Herramientas que se utilizan en los centros de formación artística-Crea para remitir información al equipo de relacionamiento con la ciudadanía	14
10. Herramientas que se utilizan para inscripción de participantes	17
11. Compromisos y deberes del programa Crea	19
12. Herramientas que se utilizan para la Solicitud de constancias de participación	19
13. Herramientas que se utilizan para la Solicitud de préstamo de espacios en los Centros de formación Crea por parte de la comunidad (Préstamo a agentes externos)	20
14. Solicitud de otras entidades y organizaciones para participar en el Programa Crea	21
15. Indicaciones finales	21

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CORPORACIÓN MUNICIPAL DE DESARROLLO y Gestión Urbana en los barrios</p>	GESTIÓN DE FORMACIÓN DE LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 13/06/2023
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 2
		Página 3 de 21

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 a la ciudadanía del proceso gestión y relacionamiento con la ciudadanía.

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**

El Gestor de espacio desempeña un papel fundamental en la atención a la ciudadanía, liderando la aplicación de procedimientos y protocolos, garantizando la calidad y cobertura del programa, así como el fomento de la interacción con la comunidad, que permita el fortalecimiento de la relación con los participantes y promueva la visibilización de la oferta del programa en el territorio asignado.

- **Apoyo 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.

- **Apoyo Operativo CREA**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CORPORACIÓN MUNICIPAL DE DESARROLLO CULTURAL, RECREATIVO Y DEPORTIVO "Avanzando Positivamente con los Bogotanos"</p>	GESTIÓN DE FORMACIÓN DE LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 13/06/2023
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 2
		Página 4 de 21

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

5. Líneas de atención centros de formación Crea

El programa Crea cuenta con tres líneas estratégicas de atención, las cuales están dirigidas a diferentes grupos poblacionales a partir de los 6 años de edad, que son atendidos tanto en los Centros Crea, como en espacios de extensión (hace referencia a espacios externos que cuenten con las condiciones para el desarrollo de los procesos de formación artística), según los acuerdos generados previamente, que establecen condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos de formación.

Línea estratégica de atención programa Crea	Centros de formación crea	Espacio de extensión
Arte en la Escuela	Crea	IED colegios que hacen parte del convenio interinstitucional
Impulso colectivo	Crea	Espacios comunitarios locales como, casa de la cultura, cinemateca, centros comunitarios, casa de la mujer, casa de juventud SDIS entre otros.
Converge Crea	Crea	Entidades y organizaciones sociales que envían carta de intención y que cuentan con espacios adecuados por ejemplo centros día, centros amar, casa refugio, ONG entre otras.

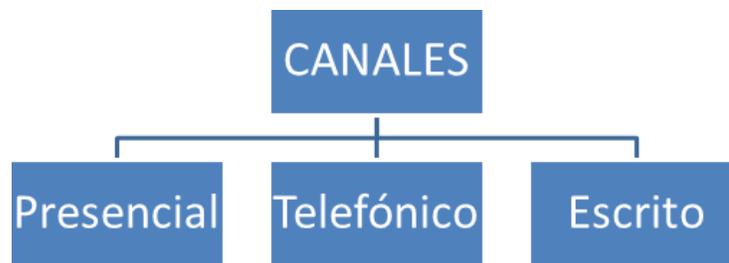
Fuente: Este cuadro es una elaboración propia del Equipo Territorial Crea, (tomado bajo la referencia de V. 27-01- 2023 ATENCIÓN Y OPERACIÓN PROGRAMA CREA)

- **Arte en la Escuela:** a través de la cual se atiende a niños, niñas y jóvenes de los colegios públicos de la ciudad de Jornada única y Jornada completa, con programas de formación en artes en el ámbito de los currículos escolares en convenio con la Secretaría de Educación Distrital.
- **Impulso Colectivo:** Es una línea de formación para la comunidad, interesada en acercarse y/o profundizar en alguno de los lenguajes artísticos ofrecidos por el Programa Crea, generando procesos de aprendizaje a través del trabajo colaborativo, las prácticas artísticas y el fortalecimiento de colectividades críticas, sensibles y potenciadoras del desarrollo integral del ser.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CORPORACIÓN MUNICIPAL DE DESARROLLO Cultural y Recreación en los barrios</p>	GESTIÓN DE FORMACIÓN DE LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 13/06/2023
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 2
		Página 5 de 21

- **Converge CREA:** Línea de formación cuyo propósito es impulsar la potencia del arte en los procesos de reparación simbólica, individual y colectiva con la cual se atiende a población de adultos en situaciones de vulnerabilidad o con énfasis poblacionales diferenciales y de género: grupos de mujeres, Grupos étnicos, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, personas privadas de la libertad, habitantes de calle, personas LGBTIQ+, entre otros.

6. Reconocimiento de canales de atención institucional



Fuente: Este diagrama es una elaboración propia del Equipo Territorial Crea, (tomado bajo la referencia del Protocolo de atención al ciudadano programa CREA v1)

Para cada una de las atenciones brindadas se sugieren las siguientes plantillas según el canal de comunicación:

Presencial: Bienvenido a la familia Crea Idartes, mi nombre es: _____ en que le podemos ayudar:

Telefónico: Le damos la bienvenida a la familia Crea Idartes, mi nombre es _____ con quién tengo el gusto

Escrito: se sugiere la siguiente plantilla para dar respuesta por correo electrónico con el tipo de letra Trebuchet MS, tamaño 12, como se muestra a continuación

Estimad(a/o) **XXXXX**, reciba un cordial saludo en nombre del programa de formación artística Crea - Idartes; gracias por contactarnos.

En atención a su solicitud le informamos que, **XXXXX**

En caso de llegar a tener alguna otra inquietud, le agradecemos contactarnos a través de nuestros canales de atención:

. Teléfono PBX: 601 379 5750 opción 1 o ext. 4501, 4502, 4503, 4504

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CORPORACIÓN MUNICIPAL DE DESARROLLO Cultural y Recreación en los Barrios</p>	GESTIÓN DE FORMACIÓN DE LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 13/06/2023
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 2
		Página 6 de 21

- . Correo electrónico: contactenos@idartes.gov.co
- . Chat Idartes, parte inferior derecha en: <https://idartes.gov.co/es>
- . Atención presencial direcciones, horarios y oferta de formación según localidad en <https://bit.ly/3mSWXxD>
- Programa Crea información general: <https://www.crea.gov.co/>
- Le invitamos a estar al día con las actividades y eventos culturales en: <https://www.idartes.gov.co/es/agenda>

6.1 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, se procede a relacionar la dependencia a la que se está comunicando y el equipo se identifica para que el ciudadano sepa quién le estará brindando la atención, así mismo se brinda el espacio para que la persona responda al saludo, antes de indagar qué requerimiento tiene.

Plantilla sugerida:

Buenos días Le damos la bienvenida a la familia Idartes, está comunicado con Crea _____ mi nombre es _____ con quién tengo el gusto

2. Registro de la llamada

Es importante registrar la data con la finalidad de consolidar y analizar la información mensualmente para los informes de entes de control internos y externos, a continuación, podrá encontrar el enlace correspondiente para consultar los informes que se generan gracias a esta información.

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

Tomar los datos del usuario que se está comunicando es de vital importancia, no sólo 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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CORPORACIÓN MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO, METROPOLITANO Y AMBIENTAL</p>	GESTIÓN DE FORMACIÓN DE LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 13/06/2023
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 2
		Página 7 de 21

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>

3. Redireccionamiento de llamadas

Se considera de vital importancia conocer el procedimiento para transferir llamadas, tener el directorio (las demás extensiones y el personal de otras dependencias actualizado), de esta forma se identificará quién maneja dicho requerimiento remitido por el usuario y asimismo, esto reducirá la cantidad de redireccionamientos a áreas que no cuentan con dicha información. Por ello, si el requerimiento que el usuario tiene no compete al espacio Crea, se debe transferir siempre a las extensiones de la oficina de Relación con la Ciudadanía. De esta manera, es relevante 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.

Es importante poner en el centro las necesidades de la ciudadanía, en caso de no contar con respuestas a preguntas misionales, administrativas o de equipamientos en general, agenda de los programas, convocatorias, Cinemateca, Planetario de Bogotá e información general agradecemos remitir al equipo de Relación con la Ciudadanía, quienes brindan acompañamiento a la ciudadanía en el horario de 7:00 a 4:30 en jornada continua, extensiones: 4501, 4501, 4502, 4503, 4504.

4. 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?

6.2 Ruta de atención vía correo electrónico

Este canal está direccionado para la atención de agentes internos (artistas formadores, docentes enlace, entre otros) y agentes externos (beneficiarios del programa o entes de control, 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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CORPORACIÓN MUNICIPAL DE DESARROLLO Cultural y Recreación en los barrios</p>	GESTIÓN DE FORMACIÓN DE LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 13/06/2023
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 2
		Página 8 de 21

Se sugiere la siguiente plantilla para dar respuesta por correo electrónico con el tipo de letra Trebuchet MS, tamaño 12, como se muestra a continuación:

Estimado **XXXXX**, reciba un cordial saludo en nombre del programa de formación artística Crea - Idartes; gracias por contactarnos.

En atención a su solicitud le informamos que, **XXXXX**
En caso de llegar a tener alguna otra inquietud, le agradecemos contactarnos a través de nuestros canales de atención:

- . Teléfono PBX: 601 379 5750 opción 1 o ext. 4501, 4502, 4503, 4504
- . Correo electrónico: contactenos@idartes.gov.co
- . Chat Idartes, parte inferior derecha en: <https://idartes.gov.co/es>
- . Atención presencial direcciones, horarios y oferta de formación según localidad en <https://bit.ly/3mSWXxD>

Programa Crea información general: <https://www.crea.gov.co/>

Le invitamos a estar al día con las actividades y eventos culturales en: <https://www.idartes.gov.co/es/agenda>

6.3 Ruta de atención por canal presencial

En los Crea la atención a la ciudadanía se realiza 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:

- Llegada del usuario al Crea.
- Atención primaria en recepción (Equipo de seguridad): Abrir la puerta cuando el ciudadano(a) se aproxime al espacio.
- Saludar, realizar 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.(Mapa de procesos/Gestión Documental/7. Formatos/Formato Biciusuarios).

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CORPORACIÓN MUNICIPAL DE DESARROLLO Cultural, Recreación y Deporte "Artes y Oficios en los Artes"</p>	GESTIÓN DE FORMACIÓN DE LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 13/06/2023
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 2
		Página 9 de 21

(<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
 - Constancias de participación
 - Préstamo de espacios en el Centro de Formación Crea

7. Talleres CREA modalidades presencial, semipresencial y virtual

“En atención a su solicitud le informamos que, algunos de 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>”.

Para la modalidad virtual existe el aula virtual, que cuenta con una oferta permanente de cursos y talleres, diseñados para promover la formación artística. A través de esta plataforma, se podrá acceder a una amplia variedad de contenidos y recursos educativos, adaptados a las necesidades e intereses de los participantes.

La inscripción en el aula virtual se realizará a través del módulo de preinscripción. Este módulo permitirá registrar los datos personales y seleccionar los cursos o talleres en los que deseen participar. Una vez completado el proceso de preinscripción, se recibirá la confirmación de la inscripción y los detalles necesarios para acceder al aula virtual.

Es importante destacar que el aula virtual es una herramienta de interacción y comunicación. A través de ella, se puede interactuar con otros participantes, compartir conocimientos y experiencias, así como recibir orientación y apoyo por parte de los artistas formadores del curso.

Te recomendamos aprovechar al máximo esta oportunidad de aprendizaje en línea. Explora los recursos disponibles, participa y no dudes en hacer preguntas o plantear inquietudes. El

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CORPORACIÓN MUNICIPAL DE DESARROLLO Cultural y Recreación en los barrios</p>	GESTIÓN DE FORMACIÓN DE LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 13/06/2023
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 2
		Página 10 de 21

aula virtual está diseñada para fomentar la colaboración y el intercambio de ideas, creando un ambiente enriquecedor y propicio para el aprendizaje.

Recuerda que el equipo de soporte técnico estará disponible para brindar asistencia en caso de cualquier dificultad técnica que se pueda encontrar durante la experiencia en el aula virtual. No duden en contactarnos si necesitan ayuda adicional.

- **Comunicación por canal escrito:** se sugiere la siguiente plantilla para dar respuesta por correo electrónico con el tipo de letra Trebuchet MS, tamaño 12, como se muestra a continuación:

Estimad (a/o) **XXXXX**, reciba un cordial saludo en nombre del programa de formación artística Crea - Idartes; gracias por contactarnos.

En atención a su solicitud le informamos que, contamos con cursos en danza, música, teatro, artes plásticas, artes electrónicas, audiovisuales y literatura; en modalidad presencial y de acceso libre a partir de los 6 años en adelante, hasta personas mayores, quienes deseen inscribirse, podrán hacerlo directamente en los Crea de cada localidad, únicamente deberán entregar la fotocopia de los siguientes documentos:

1. La fotocopia del documento de identidad.
2. La fotocopia del certificado de afiliación a EPS no mayor a 90 días.
3. La fotocopia de recibo de servicio público (gas, luz o agua).

O inscribirse a través del sistema de registro Crea de acuerdo con su localidad o el Crea más cercano, allí también podrá acceder a la información de los cursos que están disponibles, además, de los datos de contacto de los centros para que pueda ampliar la información; le sugerimos buscar los cursos de acuerdo con su localidad <https://bit.ly/3mSWXxD>

Información general del programa <https://www.crea.gov.co/>

En caso de llegar a tener alguna otra inquietud, le agradecemos contactarnos a través de nuestros canales de atención:

- . Teléfono PBX: 601 379 5750 opción 1 o ext. 4501, 4502, 4503, 4504
- . Correo electrónico: contactenos@idartes.gov.co
- . Chat Idartes, parte inferior derecha en: <https://idartes.gov.co/es>
- . Atención presencial direcciones, horarios y oferta de formación según localidad en <https://bit.ly/3mSWXxD>

Le invitamos a estar al día con las actividades y eventos culturales en:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CORPORACIÓN MUNICIPAL DE DESARROLLO Cultural Infantil en los Barrios</p>	GESTIÓN DE FORMACIÓN DE LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 13/06/2023
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 2
		Página 11 de 21

<https://www.idartes.gov.co/es/agenda/infantil>

- **Comunicación 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. Remitirse a las orientaciones de respuesta por este canal dadas en la sección 6.1 Ruta de atención vía telefónica.
- **Comunicación canal de atención virtual (escrito):** Se establece contacto con los usuarios internos o externos, por medio de correo dispuesto en la página oficial del programa contactenos@idartes.gov.co o el chatbot de la página oficial de Crea, este es un asistente virtual en el que los ciudadanos podrán tener acceso a algunas consultas frecuentes por medio de una serie de respuestas por interacción automática que permiten atender las inquietudes que constantemente se reciben en el programa. Por medio del siguiente enlace: <https://www.crea.gov.co/>
El seguimiento de este chat bot debe ser realizado desde el Componente Territorial de manera periódica por medio del Apoyo Administrativo del Componente, según las orientaciones del equipo de tecnología del Idartes. Remitirse a las orientaciones de respuesta por este canal dadas en la sección 6.2 Ruta de atención vía correo electrónico.
- **Comunicación 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. Remitirse a las orientaciones de respuesta por este canal dadas en la sección 6.3 Ruta de atención por canal presencial.

8. 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 se atiende a la ciudadanía, se debe 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 se debe concentrar en la información que se entrega al usuario, 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

El usuario espera que durante la atención se logre dar solución a su requerimiento, así que es importante que en un corto tiempo se logre 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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CORPORACIÓN MUNICIPAL DE DESARROLLO Cultural, Recreación y Deporte Trabaja Positivo en los Aires</p>	GESTIÓN DE FORMACIÓN DE LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 13/06/2023
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 2
		Página 12 de 21

inmediata, se debe informar cómo puede proceder de acuerdo a los protocolos y tiempos de respuesta de la entidad por medio del recurso de la PQRS.

Importante: **En caso de que** el ciudadano tenga preguntas con respecto a la misionalidad de la entidad en general convocatorias, Invitaciones Públicas, BEPS, PAES, solicitudes administrativas o de equipamientos, Cinemateca, Planetario de Bogotá, es importante comunicarlo con el equipo de Relacionamento con la Ciudadanía, quienes brindan acompañamiento en el horario de 7:00 a 4:30 en jornada continua, extensiones: 4501, 4502, 4503, 4504.

Actitud conciliadora

Existirán 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 se conoce la oferta y misionalidad de los procesos.

8.1 Atención grupos diferenciales

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 forma correcta de atención.
- Guiar al participante a las áreas de atención del servicio Crea.
- Utilizar un lenguaje respetuoso con los participantes (Evite el uso de los diminutivos de “abuelito” “mamita”).

Ciudadanos(as) con discapacidad y personas de talla baja

- Implementar el Instrumento de identificación de Apoyos para las Personas con Discapacidad participantes de los programas de la Subdirección de Formación Artística de la entidad, el cual se encuentra ubicado en el Mapa de Procesos del SIG, sección Gestión de Formación de las prácticas Artísticas, Numeral 7. Formatos, documento N. 50 con fecha 02/03/2023, siendo actualmente la versión 2. El instrumento no determina si la persona con discapacidad participa o no, ya que este es un insumo que pretende identificar si los recursos con los que cuenta el programa son adecuados para garantizar un proceso de formación artística pertinente, de calidad y que responda a las particularidades de la persona.
- Evitar etiquetas como discapacitado, vulnerable o términos que puedan disminuir a la persona que se atiende. Llame al ciudadano(a) por su nombre.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CORPORACIÓN MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	GESTIÓN DE FORMACIÓN DE LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 13/06/2023
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 2
		Página 13 de 21

- 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 no cuente con un intérprete, el ciudadano podrá acceder a los servicios prestados por el Centro de Relevó¹. De no ser posible, se usarán otras herramientas como el medio escrito que facilite la comunicación.
- A continuación encontrará el link de acceso a los servicios del Centro de Relevó (esta herramienta solo está disponible para uso de la comunidad sorda, ya que este servicio no está para las entidades, la población conoce las herramienta y sabe utilizarla) <https://centroderelivo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15253.html>

Sectores LGBTIQ+

El sector LGBTIQ+ (Lesbianas, gays, bisexuales, trans, intersexual, queers y otros) 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 diríjase 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

¹ El Centro de Relevó “permite la comunicación doble vía entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de LSC en línea” Centro de Relevó (s.f). Recuperado de: <https://centroderelivo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15253.html#:~:text=El%20Centro%20de%20Relevo%20permite,int%C3%A9rpretes%20de%20LSC%20en%20%C3%ADnea>.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CORPORACIÓN MUNICIPAL DE PROMOCIÓN Social y Cultural en los barrios</p>	GESTIÓN DE FORMACIÓN DE LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 13/06/2023
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 2
		Página 14 de 21

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.
- De no ser posible esta comunicación en lenguaje español, puede grabar la petición y enviarla al componente de relacionamiento con la ciudadanía, para ello es necesario solicitar previa autorización y datos de contacto del ciudadano.

NOTA: En harás de ampliar la información relacionada con la atención a población con enfoque diferencial, se sugiere tener en cuenta el siguiente manual (Capítulo 3 Perspectivas y enfoques relevantes para el servicio a la ciudadanía Pg. 22- 57)

[manual servicio a la ciudadanía v2 1 \(1\).pdf](#)

8.2 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.
- 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.

9. Herramientas que se utilizan en los centros de formación artística-Crea para remitir información al equipo de relacionamiento con la ciudadanía

Dentro de las dinámicas propias del ejercicio de cada uno de los centros de formación, se ejecutan

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CORPORACIÓN MUNICIPAL DE DESARROLLO Cultural y Recreación en los barrios</p>	GESTIÓN DE FORMACIÓN DE LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 13/06/2023
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 2
		Página 15 de 21

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, se dan a conocer 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 u otras temáticas de la entidad. También, constituye un insumo que aporta a las cifras mensuales de atención a la ciudadanía, de esta manera, desde los roles del equipo Crea se contribuye con las metas y misionalidad del IDARTES. Esto sirve como insumo para generar estadísticas de oferta y análisis de datos.

La información que solicita el formulario puede consultarse en el siguiente link:

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

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 para la inscripción directamente.

2. 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 tan pronto se visualice un formato ingresado por un ciudadano para interponer un PQR, el cual debe ser registrado en acta de apertura de buzón y, a su vez, debe ser enviado al correo contactenos@idartes.gov.co al finalizar el día, con el fin de cumplir los tiempos estipulados por ley de respuesta a estos requerimientos de la ciudadanía. En caso de que el día 30 de cada mes (o el último día hábil del mes) no se evidencian PQR ingresados en el buzón se procede a enviar acta de apertura al correo anteriormente mencionado, informando que no se encontraron formularios.

De igual manera, se usan otras herramientas que hacen parte del proceso del buzón;

- Formato de PQRS, estos formatos reposan en cada uno de los centros de formación diferenciados por un número consecutivo, estos se facilitan para realizar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación, deben ser diligenciados por voluntad y su contenido está enmarcado dentro de los procesos

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CORPORACIÓN MUNICIPAL DE DESARROLLO y Gestión Territorial en los Andes</p>	GESTIÓN DE FORMACIÓN DE LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 13/06/2023
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 2
		Página 16 de 21

éticos de la confidencialidad, al 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, escanearlo y remitir, 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 del Programa Crea 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 gestión respectiva.

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

3. 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 del Programa Crea para la entrega al componente respectivo.

NOTA: Las encuestas se aplican cada vez que el componente territorial las solicite.

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

4. 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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CORPORACIÓN MUNICIPAL DE DESARROLLO Cultural y Recreación de los Barrios</p>	GESTIÓN DE FORMACIÓN DE LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 13/06/2023
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 2
		Página 17 de 21

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

10. Herramientas que se utilizan para inscripción de participantes

1. Recepción de documentación.

Se puede efectuar de manera asistida y de manera virtual. 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 beneficiarios extranjeros se anexa permiso especial, temporal, pasaporte vigente y/o cédula de extranjería. En la copia del documento de identidad en la parte inferior se debe diligenciar con esmero los siguientes datos (nombre del acudiente o persona que responda en caso de emergencia con sus datos de contacto). La persona que realice la recepción de la documentación (responsable, administrativo u operativo) debe revisar la documentación y apuntar a que área artística o grupo quedó inscrita según la oferta.
- Recibo público o información de estrato, dirección, localidad y barrio.
- 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 debe acceder a la página: (<https://www.adres.gov.co/BDUA/Consulta-Afiliados-BDUA> , <http://appb.saludcapital.gov.co/Comprobadordederechos/Consulta.aspx>) y con el número de documento de identidad se puede descargar dicho certificado, este es válido ante el componente de SIF como soporte de afiliación a salud.
Nota: Para el registro de los participantes es indispensable que el beneficiario esté registrado en ADRES (esto especialmente para la línea de impulso colectivo y converge en caso de no presentar carta de intención)
- 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) (<http://comunicarte.idartes.gov.co/SIG/apoyo-gestion-juridica>), este debe diligenciarse de forma física, ya que, debe ser entregado al equipo Crea con firma original y radicado por parte del Equipo administrativo del Crea respectivo en orfeo, de acuerdo con las orientaciones de la Oficina de Gestión Documental.
- Tenga en cuenta las siguientes orientaciones sobre la aplicación del instrumento:
 - ◆ Si el beneficiario es menor de edad, debe ser uno de los padres o quien haga de acudiente, quien diligencie y firme el formato. De ser un beneficiario que esté en proceso de restitución de derechos es el acudiente quien deberá anexar el documento de comisaría de familia con dicha

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CORPORACIÓN MUNICIPAL DE DESARROLLO Cultural, Recreación y Deportes Trabaja Positivo en los barrios</p>	GESTIÓN DE FORMACIÓN DE LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 13/06/2023
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 2
		Página 18 de 21

información y será quien realice la aceptación y firma del formato.

- ◆ 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.

2. Preinscripción de participantes de manera virtual en la plataforma Crea

La ciudadanía interesada en participar en los Centros de Formación Artística Crea, puede realizar la preinscripción a través de la página www.crea.gov.co: en la pestaña “talleres” diligenciando la información correspondiente y realizando el cargue de la documentación solicitada. Esta debe ser revisada por el equipo Crea, en un tiempo menor a tres días hábiles, teniendo en cuenta la disponibilidad de cupos en cada taller y proceder a aceptar o rechazar según las causales. Seguido a ello, el sistema notificará al ciudadano automáticamente por medio del correo electrónico sobre el estado de la solicitud.

Para aceptar o rechazar una preinscripción, el equipo CREA debe seguir los siguientes pasos en el Sistema de Integrado de Formación (SIF): Dirigirse al módulo "Gestión CREA", seleccionar la opción de "Administración de oferta disponible" y luego hacer clic en "Histórico de aprobaciones y rechazos". A continuación, se deberá elegir el Crea correspondiente, la línea de atención y el mes de la preinscripción.

En esta sección, se podrán visualizar los detalles de la preinscripción, incluyendo los datos del usuario y el código del grupo. Después de revisar esta información, deberá dirigirse a la opción de "Administración" y relacionar el Crea, la línea y el grupo al que se desea atender la preinscripción.

Allí, se revisará la solicitud correspondiente y dará una respuesta al ciudadano, ya sea aceptando o rechazando la preinscripción. Estos pasos permiten una gestión eficiente y organizada de las preinscripciones en el Programa Crea, brindando una atención oportuna a los ciudadanos.

NOTA: El equipo debe garantizar la atención para una prescripción exitosa, comunicándose con el ciudadano, brindando solución a sus requerimientos.

Por otro lado, en caso de llegar un correo electrónico por contactenos@idartes.gov.co ó al correo del Centro de formación artística Crea notificando que el beneficiario no recibe correo de respuesta, se sugiere la siguiente plantilla:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CORPORACIÓN MUNICIPAL DE DESARROLLO Cultural y Recreación de los Artes</p>	GESTIÓN DE FORMACIÓN DE LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 13/06/2023
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 2
		Página 19 de 21

“Estimad (a/o) xxxxx, reciba un cordial saludo en nombre del programa de formación artística Crea - Idartes; gracias por contactarnos.

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, el equipo Crea se comunicará con usted por vía correo electrónico o vía telefónica.”

En caso de llegar a tener alguna otra inquietud, le agradecemos contactarnos a través de nuestros canales de atención:

- . Teléfono PBX: 601 379 5750 opción 1 o ext. 4501, 4502, 4503, 4504.
- . Correo electrónico: contactenos@idartes.gov.co
- . Chat Idartes, parte inferior derecha en: <https://idartes.gov.co/es>
- . Atención presencial direcciones, horarios y oferta de formación según localidad en <https://bit.ly/3mSWXxD>

Programa Crea información general: <https://www.crea.gov.co/>

Le invitamos a estar al día con las actividades y eventos culturales en: <https://www.idartes.gov.co/es/agenda>

11. Compromisos y deberes del programa Crea

Pasaporte Crea: es un documento donde se resume en lenguaje cercano a la ciudadanía los compromisos y deberes que se tienen al participar de los talleres. A su vez el ciudadano debe diligenciar y firmar el formato “Formato Pasaporte Crea” dando fe de haber recibido la información y estar de acuerdo con la misma. El equipo Crea debe ser garante de este proceso y verificar que la información que se relacione allí sea legible, además de estar bien diligenciado.

Para consultar el documento deben ingresar a comunicarte.idartes.gov.co en el SIG mapa de procesos, categoría Gestión de formación en las prácticas artísticas, subcategoría 7. Formatos y 49. Formato pasaporte CREA.

NOTA: Recordar a la ciudadanía que solo es posible participar de uno de los talleres a la vez, así como su compromiso en la asistencia de los mismos, puesto que al tener cuatro ausencias injustificadas se procede con la cancelación de la inscripción al taller.

12. Herramientas que se utilizan para la Solicitud de constancias de participación

El ciudadano debe realizar la solicitud al correo del centro de formación Crea al cuál se encuentra inscrito o estuvo inscrito, suministrando la información del participante (nombre completo, tipo de documento de identificación, número de documento de identificación, taller de formación, tiempo de participación en los talleres y si debe contener las horas). Esta solicitud es gestionada por el Apoyo Administrativo del centro de Formación Crea al que llega

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>22 DE JULIO, INDEPENDENCIA Y LIBERTAD Trabaja Positivo en los Aires</small></p>	GESTIÓN DE FORMACIÓN DE LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 13/06/2023
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 2
		Página 20 de 21

la solicitud proyecta el documento de constancia de participación según la información aportada por la plataforma SIF y haciendo uso del formato de constancia vigente en el SIG.

NOTA: si el solicitante ha participado en varios Centros Crea, será el Apoyo Administrativo del Centro Crea al que llegó la solicitud, el encargado de consolidar toda la información referente al solicitante.

El Apoyo Administrativo proyecta un borrador en Orfeo con el documento en formato word, este borrador debe ser incluido al expediente del Crea que recibe la solicitud y en tipo documental se deberá escoger Constancia de participación. Posteriormente, el borrador debe ser enviado mediante Orfeo al Gestor de Espacio para la revisión, aprobación, firma y reasignación a la Sub directora. Siempre el firmante final va a ser la Subdirectora de Formación Artística.

Ya con todas las firmas el documento, este se descargará y será el documento final que se enviará vía correo electrónico desde la cuenta del Crea respectivo como respuesta al correo de solicitud. Esta acción se realizará por el equipo Crea al que llegó inicialmente la solicitud.

13. Herramientas que se utilizan para la Solicitud de préstamo de espacios en los Centros de formación Crea por parte de la comunidad (Préstamo a agentes externos)

El ciudadano que desee solicitar el préstamo de un espacio en uno de los Centros de formación Crea debe tener en cuenta la siguiente información para hacer su reserva:

1. Nombre y documento del responsable de la actividad, número de contacto y correo electrónico.
2. Listado con nombres y cédulas de los participantes.
3. Información completa de la actividad a desarrollar, descripción.
4. Fecha y franja horaria de la actividad. Si la actividad requiere más de una fecha, indicar el detalle.
5. Requerimientos adicionales al espacio (mobiliario)
6. Tipo de espacio que requiere (carpas, salones, DOMO, al aire libre, entre otros) y elementos dotacionales propios del solicitante que se ingresarán al Crea.
7. Si el préstamo de espacios tiene que ver con la socialización del resultado de alguna beca a la que esté aplicando la organización o la persona natural, es importante relacionar la siguiente información:
 - Nombre de la beca y entidad que oferta la beca
 - Área artística o campo de las artes de la beca, así como tipo de socialización (obra de teatro, exposición, performance, taller, etc).
 - Tipo de población a la que va dirigida la socialización (especificar edades)

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CORPORACIÓN MUNICIPAL DE DESARROLLO CULTURAL, RECREATIVO Y DEPORTIVO</p>	GESTIÓN DE FORMACIÓN DE LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	Código: GFOR-PROT-02
		Fecha: 13/06/2023
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA CREA	Versión: 2
		Página 21 de 21

- Dar claridad si sólo requiere préstamo del espacio físico para la socialización del resultado de la beca o si tiene la expectativa de que participen beneficiarios del Centro Crea

NOTA: Recordar que el préstamo de espacio tiene una ruta establecida, si desea ampliar la información remitirse al documento relacionado con la ruta. Por otra parte, el equipo Crea debe diligenciar el formato en SIF Reporte de préstamo de espacios Crea donde se registrará dicha información.

14. Solicitud de otras entidades y organizaciones para participar en el Programa Crea

Vinculación con otras entidades:

Para realizar la vinculación con otras entidades, es necesario que la organización haga a solicitud por medio del correo de contactenos@idartes.gov.co, especificando:

- Nombre completo y datos de la entidad
- Misionalidad y objetivo
- Actividad o proyecto a desarrollar, especificando tiempos y público objetivo

El área de atención al ciudadano debe dirigir la información a la persona responsable de responder los PQRS dentro de la Subdirección de Formación Artística.

15. Indicaciones finales

- Se sugiere a los contratistas que se encuentran vinculados con la entidad y en adición a esto, sus obligaciones contractuales cuenten con acciones relacionadas con atención a la ciudadanía, realizar el curso virtual “CURSO DE ARTICULACIÓN Y BUENAS PRÁCTICAS EN EL ACOMPAÑAMIENTO A LA CIUDADANÍA” que ofrece el IDARTES, esto con el objetivo de brindar las herramientas pertinentes para un óptimo desempeño.
- Se socializa el manual de Servicio a la Ciudadanía decretado por la Secretaría General para esta vigencia y que aplica para todas las y los colaboradores del Distrito que se encuentran de cara a la Ciudadanía.

[manual servicio a la ciudadania v2 1 \(1\).pdf](#)