

Informe de Atenciones Área de Servicio a la Ciudadanía, Área de Convocatorias, Centros de Formación Artística CREA y PAES, 2021.

Informe Febrero 2021 Atenciones

Servicio a la Ciudadanía

Instituto Distrital de las Artes - Idartes

Cra 8 No. 15 - 46 Bogotá - Colombia

PBX: (+571) 379 5750 Opción 1

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

Jornada continua

Chat: <https://idartes.gov.co/es> parte inferior derecha

contactenos@idartes.gov.co

Centros de Atención

NIT:900.413.030-9



El **Programa Distrital de Estímulos**, en adelante PDE, constituye una de las estrategias de fomento del sector arte, cultura y patrimonio de Bogotá. Aúna los esfuerzos de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD), el Instituto Distrital de las Artes (IDARTES), el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC), la Orquesta Filarmónica de Bogotá (OFB) y la Fundación

Gilberto Álzate Avendaño (FUGA), para fortalecer los procesos, proyectos e iniciativas privadas desarrolladas por los agentes culturales, artísticos y patrimoniales, a través de la entrega de estímulos mediante convocatorias públicas para el desarrollo de propuestas, o para realzar la excelencia de procesos y trayectorias relevantes de agentes del sector.

Las condiciones han sido revisadas para ajustarse a las propuestas del **Plan de Desarrollo Distrital 2020 – 2024**, Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI. Desde Fomento se buscan las condiciones adecuadas para la participación social y con los territorios, hacia ese contrato social desde el arte, la cultura, el patrimonio, la recreación y el deporte, acogiendo nuevas maneras de construir procesos centrados en los saldos pedagógicos, la inteligencia colectiva y la transformación cultural. Además de eso, también se busca impulsar acciones que incidan en aumentar el valor social y económico de las prácticas culturales propias, haciendo de la creatividad un dinamizador evidente y cotidiano de la riqueza colectiva, favoreciendo nuevas relaciones sociales, culturales y económicas que impacten las formas de vida y uso de la ciudad, todas ellas en procura de la sostenibilidad y la inclusión. ¡Y en aras de esa ciudad creadora que palpita en cada uno de los habitantes del distrito!

[Más Información](#)

IDARTES
ÁREA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
INFORME ATENCIONES MES DE FEBRERO 2021

Presentación

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



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

De ello resulta la necesidad de centrarse en la política de 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.

El presente informe se hace a partir de la consolidación de la información de **(955)** registros reportados en el mes de febrero así: Atención a la Ciudadanía Sede Centro **(479)**, Convocatorias **(78)**, los Centros de Formación CREA **(189)** y Permiso para aprovechamiento económico de Artistas en Espacio Público PAES **(209)**.

Objetivos

- Identificar las particularidades demográficas en relación con el género, la geolocalización y condición del grupo poblacional de las áreas de Servicio a la Ciudadanía, Convocatorias, el programa de Formación Artística **CREA** y **PAES**.
- Consolidar la información sobre los temas de consulta más recurrentes en el **Área de Servicio a la Ciudadanía, PAES** y las áreas artísticas, para el caso de los Centros de Formación **CREA** y **Convocatorias**, durante el mes de **febrero 2021**.
- Determinar cuáles son los canales de atención más usados por la ciudadanía para contactarse con la entidad, de acuerdo con los programas, eventos y convocatorias en el mes de **febrero 2021**.

Alcance del Informe

En el siguiente informe, se presentan las generalidades sobre del servicio prestado durante el mes de febrero 2021 por las siguientes áreas y programas: Área de Servicio a la Ciudadanía, Centros de Formación Artística CREA, Área de Convocatorias y Permiso para aprovechamiento económico de Artistas en Espacio Público PAES; los insumos para el análisis se recibieron mediante el registro por parte de los funcionarios, llevado a cabo una vez finalizada la atención con un total de **(955)** registros de atención.



Normatividad

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 en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el siguiente informe de resultado de encuestas de satisfacción de la Oficina de Atención a la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes durante el primer semestre de 2021.

A continuación, se presenta la información sobre las particularidades demográficas, en relación con género, geolocalización y condición de la población que se contactó, además de los canales de atención más usados por la ciudadanía y los temas más recurrentes durante el mes de febrero 2021.

Tipo de requirente por área y programa, mes de febrero 2021:

Área de Servicio a la Ciudadanía

Número total de atenciones mes de febrero 2021 **479**

GENERO	TOTAL	PORCENTAJE
Femenino	271	57%
Masculino	203	42%
Anónimo	5	1%

Área de Convocatorias

Número total de atenciones mes de febrero 2021 **78**

GENERO	TOTAL	PORCENTAJE
Femenino	42	54%
Masculino	36	46%

Centros de Formación CREA

Número total de atenciones mes de febrero 2021 **189**

GENERO	TOTAL	PORCENTAJE
Femenino	124	66%
Masculino	65	34%
Otro	0	0%

PAES

Número total de atenciones mes de febrero 2021 **209**

GENERO	TOTAL	PORCENTAJE
Masculino	161	77%
Femenino	45	21%
Transgénero	3	2%

Fuente: IDARTES Bases de atención febrero 2021

PAES: Permiso para el Aprovechamiento del Espacio Público para Artistas.

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad durante el mes de febrero, se ha verificado que, en este mes se contactaron más personas del género femenino, particularmente para los servicios del área de Servicio y los centros CREA, en total de las cuatro áreas las mujeres representan el 50% con un registro de 482 mujeres de un total de 955 atenciones, para el caso de del género masculino representan el 48% con un registro de 465 atenciones y el 2% lo representan las personas transgenero y como anónimo.

Localidades desde donde más se contactaron durante el mes de febrero 2021:

Área de Servicio a la Ciudadanía

Número total de atenciones mes de febrero 2021 **479**

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
Kennedy	52	11%
Suba	47	10%
Engativá	46	10%
Bosa	34	7%
Teusaquillo	33	7%
Usaquén	28	6%
San Cristóbal	28	6%
No da Información	24	5%
Lugares Fuera de Bogotá	24	5%
Ciudad Bolívar	21	4%
Chapinero	21	4%
Santafé	20	4%
Usme	16	3%
Rafael Uribe	16	3%
Fontibón	16	3%
Barrios Unidos	15	3%
Puente Aranda	12	3%
Candelaria	9	2%
Tunjuelito	6	1%
Antonio Nariño	6	1%

Área de Convocatorias

Número total de atenciones mes de febrero 2021 **78**

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
No da información	24	31%
Lugares fuera de Bogotá	7	9%
Engativá	6	8%
Chapinero	5	6%
Fontibón	5	6%
Suba	5	6%
Kennedy	4	5%
San Cristóbal	4	5%
Teusaquillo	4	5%
Bosa	3	5%
Santa Fe	3	5%
Ciudad Bolívar	2	3%
Barrios Unidos	1	1%
Candelaria	1	1%
Mártires	1	1%
Puente Aranda	1	1%
Rafael Uribe	1	1%
Usaquén	1	1%

Centros de Formación CREA

Número total de atenciones mes de febrero 2021 **189**

LOCALIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
Crea TUNAL	82	43%
Crea Canta Rana - Usme	36	19%
Crea la Campiña - Suba	11	6%
Crea Las Delicias - Kennedy	11	5%
Crea Lucero Bajo - Ciudad	9	5%
Crea Villas del Dorado -	9	5%
Crea Villemar - Fontibón	9	5%
Crea San Pablo - Bosa	7	4%
Crea Naranjos -Bosa	6	3%
Centro de formación artística El Parque	4	2%
Crea Roma - Kennedy	3	2%
Crea Meissen - Ciudad	2	1%

Fuente: IDARTES Bases de atención febrero 2021



Nuestra presencia en los Territorios

En cuanto a la georreferenciación, se estableció este ítem como un mecanismo para determinar el mayor y menor número de consultas por localidad, de acuerdo con los resultados, las localidades con mayor reporte de atención en el **Área de Servicio a la Ciudadanía** durante el mes de febrero 2021 fueron: Kennedy con un 11% representadas en 52 atenciones de un total de 479, Suba el 10% con 47 atenciones, Engativá con un 10% con 46 atenciones, Bosa el 7% con 34 y Teusaquillo con un 7% equivalente a 34 atenciones. En el caso del **Área de Convocatorias** las localidades que registraron mayor consulta fueron: Engativá, Chapinero, Fontibón, Suba y Kennedy representado en 30 atenciones.

Finalmente, en los Centros de Formación Artística **CREA** las localidades con mayor reporte de atención fueron: Crea Tunal con un 43% con un total de 189 atenciones, Crea Canta Rana Usme con un 19% de 36 atenciones, Crea la Campiña Suba 6% con un registro de 11 atenciones, Crea Las Delicias Kennedy 5% con 11 atenciones.



Canales de atención más utilizados por la ciudadanía para contactarse durante el mes de febrero 2021:

Área de Servicio a la Ciudadanía

Número total de atenciones mes de febrero 2021 **479**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Chat	221	46%
Telefónico	192	40%
Presencial	66	14%

Área de Convocatorias

Número total de atenciones mes de febrero 2021 **78**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Telefónico	76	99%
Presencial	2	1%

Centros de Formación Artística CREA

Número total de atenciones mes de febrero 2021 **189**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Mensajería Instantánea	96	51%
Presencial	88	46%
Telefónico	5	3%

PAES

Número total de atenciones mes de febrero 2021 **209**

GFEBRERO	TOTAL	PORCENTAJE
Presencial	178	85%
Telefónico	31	15%

Fuente: IDARTES Bases de atención mes de febrero

De acuerdo con los resultados, se evidencia que el canal más usado en el **Área de Convocatorias** fue el telefónico con un 99% con 76 atenciones de un total de 78, a diferencia del **Área de Servicio a la Ciudadanía**, la cual registro un total de 221 atenciones del canal virtual CHAT de un total de 479 lo que representa 46% de las atenciones de esta Área. Para el caso de los Centros de Formación Artística **CREA** el canal de mayor atención fue Mensajería Instantánea con un 51% equivalente al registro de 96 atenciones de un total de 189, mientras que el programa **PAES** registró un total de 178 atenciones presenciales lo que equivale al 85% de las atenciones de este programa.

La condición de las personas que se contactaron durante el mes de febrero 2021:

Fuente: IDARTES Bases de atención mes de febrero 2021

Área de Servicio a la Ciudadanía		
Número total de atenciones mes de febrero 2021 479		

CONDICIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Ninguna	465	97%
Adulto Mayor	10	2%
Persona Con Discapacidad	3	1%
Primera Infancia	1	

Área de Convocatorias		
Número total de atenciones mes de febrero 2021 78		

CONDICIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Ninguna	75	99%
Adulto mayor	3	1%

Centros de Formación Artística CREA		
Número total de atenciones mes de febrero 2021 199		

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
No tiene discapacidad	188	99%
Cognitiva	1	1%

PAES		
Número total de atenciones mes de febrero 2021 209		

GENERO	TOTAL	PORCENTAJE
Ninguna	140	67%
Adulto Mayor	69	33%

De las personas que solicitaron información se puede evidenciar que en promedio el **90%** representado en **858** personas atendidas, de un total de **955**, no presenta ninguna condición de discapacidad, por otro lado, un **8%** representado en **82** personas pertenecen a la población de adultos mayores, finalmente un **2%** de la población atendida durante el mes de febrero presenta algún tipo de discapacidad.



Temas consultados por la ciudadanía mes de febrero 2021:

Fuente: IDARTES Bases de atención mes de febrero 2021

Área de Servicio a la Ciudadanía

Número total de atenciones mes de febrero 2021 **479**

TEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
Convocatorias del PDE*	99	20%
Programación Agenda	97	20%
CREA	90	19%
Talleres (no crea)	64	13%
Libro al viento	29	6%
Convocatorias (no	27	6%
Solicitudes de empleo	19	4%
Certificaciones	13	3%
Escalar info a	9	2%
Estado Trámite de	9	2%
Boletería Eventos	5	1%
Permiso artistas en	4	1%
Información General	3	1%
Información de	3	1%
Beneficios al artista	2	1%
Préstamo de	3	
Nidos - laboratorios	1	
Permiso Grafiti	1	
PUFA	1	

Área de Convocatorias

Número total de atenciones mes de febrero 2021 **78**

TEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
Interdisciplinar	25	32%
Jurados	21	27%
Música	8	10%
Literatura	7	10%
Artes Plásticas	6	8%
Danza	5	7%
Apoyos Concertados	1	1%
Arte Dramático	1	1%
Audiovisuales	1	1%
Emprendimiento	1	1%
Equipamientos	1	1%
Poblaciones	1	1%

Centros de Formación

Artística CREA Número total de atenciones mes de febrero 2021 **133**

TEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
Danza	59	31%
Música	48	25%
Artes Plásticas	27	14%
Teatro	19	10%
Audiovisuales	13	7%
Artes Electrónicas	10	6%
Creación Literaria	6	3%
Música	4	2%
Artes Plásticas	3	1%

PAES

Número total de atenciones mes de febrero 2020 **209**

TEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
Otro	58	28%
Permisos	56	27%
Registro	46	22%
Reactivación regulación	31	15%
Convocatoria memorias KY	15	7%
Actualización de datos	3	1%



*PDE Portafolio Distrital de Estímulos para la Cultura 2021

Conclusiones:

El presente análisis corresponde a las generalidades sobre la prestación del servicio a la ciudadanía desde el **Área de Convocatorias**, y el **Área de Servicio a la Ciudadanía** sede Centro, que durante el mes de febrero 2021 se centralizaron en la modalidad mixta trabajo en casa y presencial en sede Centro, el programa de formación artística **CREA**, el cual prestó atención presencial en las sedes del programa en cada localidad y **PAES** concerniente a la reactivación del Aprovechamiento del espacio público para los Artistas.

En ese orden de ideas, con relación al tipo de requirente, se evidencia que fue el género femenino quienes más se contactaron con la entidad durante este mes; evidenciándose un porcentaje más alto en el Área de Servicio a la Ciudadanía, con respecto a la condición poblacional de las personas que se contactaron, el 90% en promedio no presenta ninguna condición en específico, representado en 858 personas de un total de 955 mientras que el 8% en promedio reportó ser adulto mayor con un total de 82 personas y el 2% de la población que nos contactó presenta algún tipo de discapacidad.

En cuanto a la categoría de georreferenciación, las diez localidades con mayor registro de atención durante el mes de febrero fueron las siguientes: Kennedy, Engativá, Suba, Teusaquillo, Chapinero, Usaquén, Fontibón, Puente Aranda, Barrios Unidos y Ciudad Bolívar. En el caso de los Centros de Formación CREA fueron las siguientes: Tunjuelito, Usme, Suba, Ciudad Bolívar y Kennedy. Con relación a los temas de consulta más frecuentes ante el **Área de Atención a la Ciudadanía** se encuentran los siguientes:

Convocatorias del PDE 20%, Programación agenda cultural con un 20%, CREA 19%, Talleres no CREA 13% y Solicitudes Libro al Viento 6%. Mientras que, para el **Área de Convocatorias**, se evidencia que las áreas con mayor número de solicitudes fueron: Interdisciplinar 32%, Jurados 27%, Música 10%, Literatura 10% y Artes Plásticas 8%. En el caso de los Centros de Formación **CREA**, las áreas de mayor consulta fueron las siguientes: Danza con un 31%, Música con un 25%, Artes Plásticas con un 14% y Teatro 10% y Audiovisuales 7%. **PAES** El tema más consultado fue el de permisos 27%, registro 22% , reactivación y regulación 15% **Permiso para el Aprovechamiento del Espacio Público para Artistas.**

En lo que respecta a los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para contactarse con los puntos de atención, se evidencia una preferencia por el canal virtual chat por parte de los ciudadanos que se contactaron con el área de Servicio a la Ciudadanía, mientras que para PAES es el presencial y CREA la mensajería instantánea y Convocatorias el telefónico.

Para el **Instituto Distrital de las Artes de Bogotá – Idartes**, es de suma importancia lograr un impacto de transformación social donde se garantice el goce efectivo de los derechos culturales, además de propiciar el disfrute artístico y cultural, a través de sus propuestas y de la generación de contenidos para toda la familia; continuaremos aunando esfuerzos para que la ciudadanía se sienta acompañada en sus solicitudes, inquietudes y procesos. En definitiva, para nuestra entidad, es vital que la experiencia de servicio a la ciudadanía sea totalmente satisfactoria, donde prima el respeto, la escucha activa, el diálogo y la empatía, privilegiando una atención diferencial, acorde a sus necesidades; para esto, se han establecido una serie de estrategias que redunden en el bienestar, a través de acciones que nos han permitido acompañar con arte y cultura a los bogotanos



*"Aunamos esfuerzos para
mantener nuestra empatía
con la ciudadanía, a través
de un trato respetuoso y
siempre dispuestos a
orientar y responder con la
mejor actitud"*

Elaboró:

Gloria Aida Cogollo R.

gloria.cogollo@idartes.gov.co

3795750 Ext. 4501

Revisó y Aprobó

Viviana Ortiz

viviana.ortiz@idartes.gov.co

3795750 Ext. 4500