

IDARTES

OFICINA DE ATENCIÓN A LA  
CIUDADANÍA

INFORME ATENCIONES  
MES DE SEPTIEMBRE 2020

# Septiembre 2020 Informe Atenciones

## 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](mailto:contactenos@idartes.gov.co)

Centros de Atención

NIT:900.413.030-9

Informe generalidades del servicio Área de Atención a la Ciudadanía sede Centro, Área de Convocatorias y Centros de Formación Artística CREA septiembre 2020.



## 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 **(580)** registros reportados en el mes de septiembre así: **(421)** Atención a la Ciudadanía Sede Centro, **(159)** Convocatorias, y para el mes de septiembre no aplica los Centros de Formación CREA ya que, por proceso de contratación, no se prestó servicio.

## Objetivos

- Identificar las particularidades demográficas en relación con el género, la geolocalización y condición del grupo poblacional.
- Consolidar la información sobre los temas de consulta más recurrentes y las áreas artísticas, para el caso de los Centros de Formación CREA y Convocatorias, durante el mes de septiembre 2020.
- 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 septiembre 2020.

## Alcance del Informe

En el siguiente informe, se presentan las generalidades sobre el servicio prestado durante el mes de septiembre 2020 por las siguientes áreas y programas: Área de Atención a la Ciudadanía sedes Centro y Castilla, Centros de Formación Artística CREA y el Área de Convocatorias; entidades administradas por el Instituto Distrital de las Artes de Bogotá – Idartes, 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 **580** reportes.





## 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 2020.

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 recibidos por: la Oficina de Atención a la Ciudadanía en la sede Centro, Convocatorias y Centros de Formación Artística CREA, durante el mes de septiembre 2020.

## Tipo de requirente por área y programa, mes de septiembre 2020:

Fuente: IDARTES Bases de atención septiembre 2020

**Oficina de Atención a la Ciudadanía**  
Número total de atenciones mes de  
septiembre 2020 **421**

GENERO	TOTAL/380	PORCENTAJE
Femenino	232	55%
Masculino	180	43%
Anónimo	6	1%
Persona Jurídica	1	1%

**Área de Convocatorias**  
Número total de atenciones mes de  
septiembre 2020 **159**

GENERO	TOTAL	PORCENTAJE
Masculino	74	47%
Femenino	85	53%
Otro	0	0%



De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad durante el mes de septiembre, se ha verificado que predominan las mujeres, con un **55%**, representado en 317 mujeres; mientras que, para el caso de los hombres, fue del **44%** representado en 254 hombres y otros con un **1%** de un total de **580** ciudadanos que se contactaron.

## Localidades desde donde más se contactaron durante el mes de septiembre 2020:

### Oficina de Atención a la Ciudadanía

Número total de atenciones mes de septiembre 2020 **421**

LOCALIDAD	TOTAL /380	PORCENTAJE
Suba	51	12%
Kennedy	47	11%
Engativá	41	10%
Ciudad Bolívar	27	6%
Teusaquillo	26	6%
Chapinero	26	6%
No da Información	23	5%
Bosa	22	5%
Usaquén	22	5%
Fuera de Bogotá	22	5%
San Cristóbal	21	5%
Fontibón	17	4%
Puente Aranda	15	4%
Santa Fe	12	3%
Rafael Uribe	12	3%
Tunjuelito	9	3%
Barrios Unidos	7	2%
Mártires	7	2%
Antonio Nariño	7	1%
Usme	5	1%
Candelaria	2	1%
Sumapaz	0	0%

### Área de Convocatorias

Número total de atenciones mes de septiembre 2020 **159**

LOCALIDAD	TOTAL /103	PORCENTAJE
No Da Información	68	66%
Chapinero	11	10%
Lugares fuera de	4	4%
Santa Fe	3	3%
Tunjuelito	3	3%
Usaquén	2	2%
Kennedy	2	2%
San Cristóbal	2	2%
Suba	2	2%
Teusaquillo	1	1%
Usme	1	1%
Fontibón	1	1%
Ciudad Bolívar	1	1%
Mártires	1	1%
Candelaria	1	1%
Engativá	0	0%
Barrios Unidos	0	0%
Puente Aranda	0	0%
Antonio Nariño	0	0%
Bosa	0	0%
Rafael Uribe	0	0%



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, durante el mes de septiembre 2020 en el área de Atención a la Ciudadanía fueron: **Suba** con un 12% representado con un total de 51 atenciones, **Kennedy** con un 11% representadas en 47 atenciones de un total de 421. Así mismo, **Engativá** con un 10% con 41 atenciones, **Ciudad Bolívar**, **Teusaquillo** y **Chapinero** con un 6% respectivamente, con un promedio de 26 atenciones.

Fuente: IDARTES Bases de atención septiembre 2020



Así mismo, no da información, Bosa, Usaquén, lugares fuera de Bogotá y San Cristóbal representan un 5% respectivamente, con un promedio de 22 atenciones. Fontibón y Puente Aranda representan un 4% cada una, con un promedio de 16 atenciones. Santa Fe, Rafael Uribe y Tunjuelito un 3% cada uno con un promedio de 12 atenciones, Barrios Unidos y Mártires representan respectivamente un 2%. Finalmente, Antonio Nariño, Usme y Candelaria 1%,



### Canales de atención más utilizados por la ciudadanía para contactarse durante el mes de septiembre 2020:

**Oficina de Atención a la Ciudadanía**  
Número total de atenciones mes de septiembre 2020 **421**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL /421	PORCENTAJE
Chat	194	46%
Telefónico	217	52%
Buzón Telefónico	0	0%
Presencial	10	2%

**Área de Convocatorias**  
Número total de atenciones mes de septiembre 2020 **159**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL /159	PORCENTAJE
telefónico	159	100%
Presencial	0	0%

De acuerdo con los resultados, se evidencia que el canal más usado en el Área de Convocatorias fue el telefónico con un 100% mientras que, en contraste con la Oficina de Atención a la Ciudadanía, se observa un menor porcentaje en el uso de este canal con un 52%, sin embargo, también presenta un comportamiento similar al registrar un porcentaje más alto que el chat el cuyo registro es del 46%.

Fuente: IDARTES Bases de atención mes de septiembre 2020



## La condición de las personas que se contactaron durante el mes de septiembre 2020:

Fuente: IDARTES Bases de atención mes de septiembre 2020



**Oficina de Atención a la Ciudadanía**  
Número total de atenciones mes de  
septiembre 2020 **421**

CONDICIÓN	TOTAL /421	PORCENTAJE
No especifica	392	93%
Adulto Mayor	27	6%
Persona con discapacidad	2	1%

**Área de Convocatorias**  
Número total de atenciones mes de  
septiembre 2020 **159**

CONDICIÓN	TOTAL /159	PORCENTAJE
Ninguno	157	98%
Adulto mayor	2	2%
Otro	0	0

De las personas que solicitaron información se puede evidenciar que el 94% representado en 549 personas atendidas, de un total de 580, no presenta ninguna condición, por otro lado, un 5% representado en 29 personas pertenecen a la población de adultos mayores y 1% condición de discapacidad.



## Temas consultados por la ciudadanía mes de septiembre 2020:

Fuente: IDARTES Bases de atención mes de septiembre 2020

**Oficina de Atención a la Ciudadanía**  
Número total de atenciones mes de  
septiembre 2020 **421**

TEMAS	TOTAL /421	PORCENTAJE
Convocatorias *PDE	146	35%
Programación	64	15%
CREA	62	15%
Información General	33	8%
COVID-19	32	8%
Solicitudes de empleo	19	4%
Libro al Viento	18	4%
Convocatorias NO PDE	13	3%
Certificaciones	10	2%
Boletería	7	2%
Talleres no CREA	5	2%
Equipamientos	5	
Permiso Espacio Público	3	2%
NIDOS	2	
Subdirecciones	2	0%
Alquiler de espacios	0	

### Área de Convocatorias

Número total de atenciones mes de  
septiembre 2020 **159**

TEMAS	TOTAL /159	PORCENTAJE
Jurados	155	97%
Interdisciplinar	3	2%
Música	1	1%
Danza	0	0%
Artes Plásticas	0	0%
Literatura	0	0%
Artes Audiovisuales	0	0%
Arte Dramático	0	0%
Otro	0	0%

\*PDE Portafolio Distrital de Estímulos para la Cultura 2020



## Conclusiones:



El presente análisis corresponde a las generalidades sobre la prestación del servicio a la ciudadanía desde el Área de Convocatorias, el programa de Formación Artística CREA, y el Área de Atención a la Ciudadanía sede Centro, Castilla y Cinemateca; que durante el mes de septiembre 2020 se centralizaron en la modalidad de teletrabajo en sede Centro.

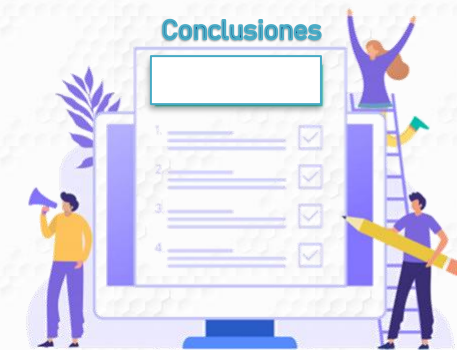
En ese orden de ideas, con relación al tipo de requirente, se evidencia que fueron las mujeres quienes más se contactaron con

la entidad durante este mes; con respecto a la condición poblacional de las personas que se contactaron, el 94% no presenta ninguna condición en específico, mientras que el 5% reportó ser adulto mayor, el 1% persona en condición de discapacidad.

En cuanto a la categoría de geolocalización, las diez localidades con mayor participación durante el mes de septiembre fueron las siguientes: Suba con un 12%, Kennedy un 11 y Engativá con un 10%, le sigue la localidad de Ciudad Bolívar con

un 6%, al igual que Teusaquillo y Chapinero. Así mismo, el ítem de no da información con un 5%, Bosa, Usaquén y lugares fuera de Bogotá y San Cristóbal, cada una con un 5% respectivamente, Fontibón y Puente Aranda con un 4% y con un 3% cada una está la localidad de Santa Fe, Rafael Uribe y Tunjuelito. Le sigue la localidad de Barrios Unidos y Mártires con un 2% y cerrando esta la localidad de Antonio Nariño, Usme y Candelaria con 1%.

Con relación a los temas de consulta más frecuentes ante el *Área de Atención a la Ciudadanía*, se encuentran los siguientes: Convocatorias \*PDE con un 35% representado en 146, programación y eventos 15%, Centros de Formación Artística CREA con un 15% representado con 62 atenciones, Información General Idartes con un 8%, le sigue los temas relacionados con la situación coyuntural, causada por el virus COVID-19 con un 8%, solicitudes de empleo 4%, Libro al viento un 4%, certificaciones y boletería un 4%, talleres no CREA y equipamientos 2% al igual que permiso de espacio público, NIDOS y subdirecciones con un 2% con 7 atenciones de un total de 421 atenciones reportadas en el mes de septiembre desde esta área.



Mientras que, para el *Área de Convocatorias*, se evidencia que las áreas con mayor número de solicitudes fueron: Jurados con un 97% representada en 155 atenciones, el área Interdisciplinar con un 2% con 3 atenciones y Música con 1%.

\*PDE Portafolio de Estímulos para la Cultura 2020

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 telefónico, sin embargo, para ambas áreas, en el Área de Atención a la Ciudadanía se observa una leve disminución en el uso del chat con una diferencia del 6% como medio de contacto; esto sin duda, se presenta como consecuencia de las medidas de confinamiento, ya que en la última semana de este mes, las dos áreas iniciaron atención presencial.

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; es evidente, que el estado de confinamiento siguió influyendo en el comportamiento de las variables durante el mes de septiembre 2020.

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