

## **Informe generalidades del servicio Área de Servicio a la Ciudadanía sede Centro, Área de Convocatorias, Centros de Formación Artística CREA y PAES, 2021.**

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

Centros de Atención

NIT:900.413.030-9

## **CREATIVE ENTERPRISE PROGRAMME** **DURANTE EL MES DE ENERO 2021 SE LLEVÓ A CABO LA CONVOCATORIA**

El Creative Enterprise Programme es un taller práctico de desarrollo de capacidades, diseñado entre el British Council y la consultora británica



NESTA e implementado desde hace más de una década por el British Council en 22 países, para ayudar a los emprendedores creativos a establecer y hacer crecer sus negocios. El taller es liderado por un emprendedor cultural experimentado que, durante 4 días, apoya a los participantes a fortalecer su modelo de negocio a partir de una experiencia práctica, en donde aprenden e implementan estrategias de diseño (design thinking), conocen expertos locales, generan vínculos con otros emprendedores y obtienen retroalimentación para mejorar su proyecto creativo.

En Colombia, se ha implementado el taller en alianza con diferentes entidades públicas y privadas como **iNNpulsa** y el **IDARTES** para continuar fortaleciendo el sector creativo local. En este sentido, y en el marco de las actividades de fomento de los Laboratorios en Red una apuesta de la Línea de Sostenibilidad del Ecosistema Artístico del **Instituto Distrital de las Artes - Idartes** que busca fortalecer proyectos de los agentes del sector que incentiven la creación de redes colaborativas, los cruces transdisciplinarios e intersectoriales, así como incorporar procesos de innovación que promuevan la sostenibilidad del ecosistema artístico y cultural de Bogotá. Por tanto, esta alianza tiene como objetivo apoyar la reactivación del sector artístico, cultural y creativo, profundamente afectado por la crisis generada por la COVID-19. Adaptando los contenidos y la metodología de nuestro Creative Enterprise Programme a los Laboratorios en Red para juntos brindar apoyo a 20 agentes del sector creativo, cultural y artístico de Bogotá.

La convocatoria estuvo abierta entre el 18 de enero y el 01 de febrero de 2021.

**Más Información**



## 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 **(1104)** registros reportados en el mes de enero así: Atención a la Ciudadanía Sede Centro **(333)**, Convocatorias **(225)**, los Centros de Formación CREA **(329)** y Permiso para aprovechamiento económico de Artistas en Espacio Público PAES **(207)**.

## 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 enero 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 enero 2021.

## Alcance del Informe

En el siguiente informe, se presentan las generalidades sobre del servicio prestado durante el mes de enero 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 **(1104)** 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 enero 2021.

## Tipo de requirente por área y programa, mes de enero 2021:

**Área de Servicio a la Ciudadanía**  
Número total de atenciones mes de enero 2021 **333**

GENERO	TOTAL/333	PORCENTAJE
Femenino	178	53%
Masculino	153	46%
Anónimo	1	1%

**Área de Convocatorias**  
Número total de atenciones mes de enero 2021 **235**

GENERO	TOTAL/235	PORCENTAJE
Masculino	122	52%
Femenino	113	48%
Otro	0	0%

**Centros de Formación CREA**  
Número total de atenciones mes de enero 2021 **329**

GENERO	TOTAL/329	PORCENTAJE
Femenino	236	72%
Masculino	93	28%
Otro	0	0%

**PAES**  
Número total de atenciones mes de enero 2021 **207**

GENERO	TOTAL/207	PORCENTAJE
Masculino	161	78%
Femenino	45	21%
Persona jurídica	1	1%

Fuente: IDARTES Bases de atención enero 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 enero, se ha verificado que, en este mes se contactaron más personas del género femenino, particularmente en los centros **CREA** en el cual predominaron las mujeres lo cual representa un 21% del total con 236 registros.

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

### Área de Servicio a la Ciudadanía

Número total de atenciones mes de enero  
2021 **333**

LOCALIDAD	TOTAL /333	PORCENTAJE
Kennedy	41	12%
Usaquén	32	10%
Engativá	31	9%
Lugares fuera de Bogotá	25	7%
Suba	24	7%
Teusaquillo	23	7%
Chapinero	20	6%
Fontibón	18	6%
Puente Aranda	16	5%
Barrios unidos	14	4%
Ciudad Bolívar	14	4%
Bosa	13	4%
Rafael Uribe	11	3%
San Cristóbal	10	3%
Candelaria	9	3%
Santa Fe	9	3%
Usme	9	3%
No da información	6	2%
Antonio Nariño	4	1%
Tunjuelito	4	1%

### Área de Convocatorias

Número total de atenciones mes de enero  
2021 **235**

LOCALIDAD	TOTAL /235	PORCENTAJE
No da información	191	81%
Suba	7	3%
Chapinero	6	2%
Teusaquillo	6	2%
Engativá	5	2%
Fontibón	4	2%
Barrios unidos	3	2%
Otro	3	1%
Bosa	2	1%
Kennedy	2	1%
San Cristóbal	2	1%
Candelaria	1	1%
Puente Aranda	1	1%
Rafael Uribe	1	1%
Santa Fe	1	1%

### Centros de Formación CREA

Número total de atenciones mes de enero 2021 **329**

LOCALIDAD	TOTAL /329	PORCENTAJE
Crea TUNAL	102	31%
Crea Canta Rana - Usme	39	12%
Crea la Campiña - Suba	32	10%
Crea San Pablo - Bosa	27	8%
Crea Villemar - Fontibón	24	7%
Crea Lucero Bajo - Ciudad Bolívar	21	6%
Crea Villas del Dorado - Engativá	15	5%
Crea Las Delicias - Kennedy	13	4%
Crea - Inglés	11	3%
Crea Gustavo Restrepo	10	3%
Crea Roma - Kennedy	8	2%
Crea Castilla - Kennedy	6	2%
Crea Meissen - Ciudad Bolívar	6	2%
Crea Naranjos -Bosa	6	2%
Centro de formación artística	4	1%
Crea La Pepita - Mártires	4	1%
Crea Barrios Unidos - Santa Sofía	1	1%

Fuente: IDARTES Bases de atención enero 2021



representado en 29 atenciones de un total de 235.

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 enero 2021 fueron: Kennedy con un 12% representadas en 41 atenciones de un total de 333, Usaquén el 10% con 32 atenciones, Engativá con un 9% con 31 atenciones, mientras que Lugares Fuera de Bogotá, Suba y Teusaquillo representan cada una un 7%. En el caso del **Área de Convocatorias** las localidades que registraron mayor consulta fueron: Suba, Chapinero, Teusaquillo, Engativá y Fontibón

Finalmente, en los Centros de Formación Artística **CREA** las localidades con mayor reporte de atención fueron: Crea Tunal con un 31% con un total de 102 atenciones, Crea Canta Rana Usme con un 12% de 39 a tenciones, Crea la Campiña Suba 10% con un registro de 32 atenciones, Crea San Pablo Bosa 8% con 27 registros, Crea Villemar - Fontibón con 24 lo que representa un 7%, Crea Lucero Bajo - Ciudad Bolívar 21 registros 6% y Crea Villas del Dorado – Engativá con 15 registros lo cual representa el 5%.





## Canales de atención más utilizados por la ciudadanía para contactarse durante el mes de enero 2021

**Área de Servicio a la Ciudadanía**  
Número total de atenciones mes de enero 2021 **333**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL /333	PORCENTAJE
Telefónico	157	47%
Chat	147	44%
Presencial	29	9%

**Área de Convocatorias**  
Número total de atenciones mes de enero 2021 **235**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL /235	PORCENTAJE
Telefónico	234	99%
Presencial	1	1%

**Centros de Formación Artística CREA**  
Número total de atenciones mes de enero 2021 **329**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL /329	PORCENTAJE
Presencial	150	46%
Mensajería Instantánea	137	42%
Telefónico	42	12%

**PAES**  
Número total de atenciones mes de enero 2021 **207**

GENERO	TOTAL/207	PORCENTAJE
Presencial	164	79%
Telefónico	43	21%

Fuente: IDARTES Bases de atención mes de enero 2021

De acuerdo con los resultados, se evidencia que el canal más usado en el **Área de Convocatorias** fue el telefónico con un 99% con 234 atenciones de un total de 235, al igual que el **Área de Servicio a la Ciudadanía**, la cual registro un total de 157 registros telefónicos de un total de 333 lo que representa 47% de las atenciones de esta Área. Mientras que en el caso de los Centros de Formación Artística **CREA** el canal de mayor atención fue el presencial con un 46% con 150 atenciones de un total de 329, al igual que el programa **PAES** el cual registró un total de 164 atenciones presenciales lo que equivale al 79% de las atenciones de este programa.

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

Fuente: IDARTES Bases de atención mes de enero 2021

<p><b>Área de Servicio a la Ciudadanía</b> Número total de atenciones mes de enero 2021 <b>333</b></p>
--

CONDICIÓN	TOTAL /333	PORCENTAJE
Ninguna	322	96%
Adulto mayor	10	3%
Primera infancia	1	1%

<p><b>Área de Convocatorias</b> Número total de atenciones mes de enero 2021 <b>235</b></p>
---

CONDICIÓN	TOTAL /235	PORCENTAJE
Ninguna	233	99%
Adulto mayor	2	1%

<p><b>Centros de Formación Artística CREA</b> Número total de atenciones mes de enero 2021 <b>329</b></p>
---

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL /329	PORCENTAJE
No tiene discapacidad	324	97%
Visual	3	2%
Cognitiva	1	1%
Cognitiva Leve	1	

<p><b>PAES</b> Número total de atenciones mes de enero 2021 <b>207</b></p>
--

GENERO	TOTAL/207	PORCENTAJE
Ninguna	146	71%
Adulto Mayor	61	29%

De las personas que solicitaron información se puede evidenciar que en promedio el **93%** representado en **1025** personas atendidas, de un total de **1104**, no presenta ninguna condición de discapacidad, por otro lado, un **6%** representado en **73** personas pertenecen a la población de adultos mayores, finalmente un **1%** de la población atendida durante el mes de enero presenta algún tipo de discapacidad.



## Temas consultados por la ciudadanía mes de enero 2021:

Fuente: IDARTES Bases de atención mes de enero 2021

### Área de Servicio a la Ciudadanía

Número total de atenciones mes de enero 2021 **333**

TEMAS	TOTAL/333	PORCENTAJE
Programación agenda	71	21%
Invitaciones Públicas	70	21%
Convocatorias PDE	57	17%
Crea	34	10%
Solicitudes de empleo	20	6%
Talleres (no crea)	20	6%
Certificaciones laborales	13	4%
Libro al viento	13	4%
Estado trámite de	9	3%
Escalar info. a funcionario	8	2%
Nidos - laboratorios	5	1%
COVID 19	4	1%
Permiso artistas en	3	1%
Boletería eventos	2	1%
Acompañamiento adulto	1	1%
Denuncia actos de	1	
Grafiti	1	1%
Préstamo de equipamientos	1	

### Área de Convocatorias

Número total de atenciones mes de enero 2021 **235**

TEMAS	TOTAL /235	PORCENTAJE
Jurados	192	82%
Interdisciplinar	35	15%
Música	5	2%
Artes Plásticas	1	1%
Audiovisuales	1	
Emprendimiento	1	

### Centros de Formación Artística

CREA Número total de atenciones mes de enero 2021 **329**

TEMAS	TOTAL /329	PORCENTAJE
Música	81	25%
Danza	80	24%
Artes Plásticas	51	15%
No da Información	39	12%
Teatro	28	9%
Audiovisuales	23	7%
Creación Literaria	14	4%
Artes Electrónicas	13	4%

### PAES

Número total de atenciones mes de enero 2020 **207**

TEMAS	TOTAL /207	PORCENTAJE
Reactivación regulación	71	34%
Otro	55	27%
Convocatoria memorias KY	51	25%
Registro	30	14%



\*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 enero 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 los Centros de Formación Artística CREA, con respecto a la condición poblacional de las personas que se contactaron, el 93% en promedio no presenta ninguna condición en específico, representado en 1025 personas de un total de 11904 mientras que el 6% en promedio reportó ser adulto mayor con un total de 73 personas.

En cuanto a la categoría de geolocalización, las diez localidades con mayor registro de atención durante el mes de enero fueron las siguientes: Kennedy, Usaquén, Engativá, Lugares fuera de Bogotá, Suba, Teusaquillo, Chapinero, Fontibón, Puente Aranda, Barrios Unidos y Ciudad Bolívar. En el caso de los Centros de Formación CREA fueron las siguientes: Tunjuelito, Usme, Bosa, Fontibón, Ciudad Bolívar, Engativá y Kennedy.

Con relación a los temas de consulta más frecuentes ante el **Área de Atención a la Ciudadanía** se encuentran los siguientes:

Programación agenda cultural con un 21%, Invitaciones Públicas con un 21%, Convocatorias del PDE 17%, CREA 10% y Solicitudes de empleo 6%. Mientras que, para el **Área de Convocatorias**, se evidencia que las áreas con mayor número de solicitudes fueron: Jurados con un 82%, el área Interdisciplinar con un 15%, Música 2%. En el caso de los Centros de Formación **CREA**, las áreas de mayor consulta fueron las siguientes: Música con un 25%, Danzas con un 24%, Artes Plásticas con un 15% y Teatro 12%. **PAES** El tema más consultado fue el de Reactivación y regulación con un 34% del total de sus atenciones que según el registro son 207, Convocatoria memorias de la KY 25%, Registro 14% y otros trámites concernientes con el Permiso PAES [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 telefónico, en cuanto al programa CREA y PAES el canal de mayor contacto fue el 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; 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 capitalinos



---

*"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](mailto:gloria.cogollo@idartes.gov.co)

3795750 Ext. 4501

Revisó y Aprobó

Viviana Ortiz

[viviana.ortiz@idartes.gov.co](mailto:viviana.ortiz@idartes.gov.co)

3795750 Ext. 4500