

Área de Servicio a la Ciudadanía
Informe semestral de Atenciones 2021

Informe primer semestre 2021 Atenciones Área de
Servicio a la Ciudadanía, CREA, PAES y Convocatorias

Primer
Semestre
2021
Informe
Atenciones



Instituto Distrital de las Artes - Idartes

Cra 8 No. 15 - 46 Bogotá - Colombia

PBX: (+571) 379 5750 Opción 1 o Ext. 4502

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

Contenido

Presentación	5
Objetivos	6
Alcance del Informe	6
Normatividad	7
Comportamiento mensual de las atenciones por área y programa.....	8
1.Total atenciones Área de Servicio a la Ciudadanía, CREA y PAES primer semestre 2021	8
1.2. Total atenciones por área y programa primer semestre 2021	9
Área de Servicio a la Ciudadanía	10
2. Área de Servicio a la Ciudadanía, comportamiento mensual de atenciones.	10
2.1. Área de Servicio a la Ciudadanía, registro de atenciones primer semestre por tipología	11
2.2. Área de Servicio a la Ciudadanía, comportamiento mensual de atenciones por tipología primer semestre	12
2.3. Área de Servicio a la Ciudadanía, registro de atenciones primer semestre 2021 por canal	13
2.4. Área de Servicio a la Ciudadanía, comportamiento mensual de atenciones por canal primer semestre 2021	14
2.5. Área de Servicio a la Ciudadanía, registro de atenciones primer semestre 2021 por localidad.....	15
2.6. Área de Servicio a la Ciudadanía, comportamiento mensual de atenciones por localidad primer semestre 2021	16
2.7. Área de Servicio a la Ciudadanía, registro de atenciones primer semestre 2021 por género	17
2.8. Área de Servicio a la Ciudadanía, comportamiento mensual de atenciones por género primer semestre 2021	18
50 años Cinemateca de Bogotá.....	19
Comparativo del registro de atenciones del primer semestre_2020 y el 2021 del Área de Servicio a la Ciudadanía.....	20
3.Total registro de atenciones primer semestre 2020 y 2021	20

3.1. Área de Servicio a la Ciudadanía, comparativo registro de atenciones por <i>tipología</i> primer semestre 2020 y 2021	21
3.2. Área de Servicio a la Ciudadanía, comparativo registro de atenciones por <i>canal</i> de atención primer semestre 2020 y 2021	22
3.3. Área de Servicio a la Ciudadanía, comparativo registro de atenciones por <i>localidad</i> primer semestre 2020 y 2021	23
3.4. Área de Servicio a la Ciudadanía, comparativo registro de atenciones por <i>género</i> primer semestre 2020 y 2021.....	25
Inauguración Teatro el Ensueño.....	26
Programa de Formación Artística CREA.....	27
4. Centros de Formación Artística CREA	27
4.1. Programa CREA, registro de atenciones primer semestre 2021 por línea artística	28
4.2. Programa CREA, comportamiento mensual de atenciones por tipología primer semestre	29
4.3. Programa CREA, registro de atenciones primer semestre 2021 por canal.....	30
4.4. Programa CREA, comportamiento mensual de atenciones por canal primer semestre 2021.....	31
4.5. Programa CREA, registro de atenciones primer semestre 2021 por localidad	32
4.6. Programa CREA, comportamiento mensual de atenciones por localidad primer semestre 2021	33
4.7. Programa CREA, registro de atenciones primer semestre 2021 por género	34
4.8. Programa CREA, comportamiento mensual de atenciones por género primer semestre 2021.....	35
Planetario de Bogotá.....	36
Comparativo del registro de atenciones del primer semestre 2020 y el 2021 Programa CREA.....	37
5.Total registro de atenciones primer semestre 2020 y 2021 programa CREA	37
5.1. Programa CREA, comparativo registro de atenciones por <i>área artística</i> primer semestre 2020 y 2021	38
5.2. Programa CREA, comparativo registro de atenciones por <i>canal</i> de atención primer semestre 2020 y 2021.....	39
5.3. Programa CREA, comparativo registro de atenciones por <i>localidad</i> primer semestre 2020 y 2021.....	40
5.4. Programa CREA, comparativo registro de atenciones por <i>género</i> primer semestre 2020 y 2021	42

Portafolio Distrital de Estímulos	43
Permiso para el aprovechamiento económico de Artistas en Espacio Público PAES	44
6. Permiso PAES, total de peticiones mensuales primer semestre 2021	44
6.1. Permiso PAES, registro de atenciones primer semestre 2021 por tipología	46
6.2. Permiso PAES, comportamiento mensual de atenciones por <i>tipología</i> primer semestre	47
6.3. Permiso PAES, registro de atenciones primer semestre 2021 por <i>canal</i>	48
6.3. Permiso PAES, comportamiento mensual de atenciones por <i>canal</i> primer semestre	49
6.4. Permiso PAES, registro de atenciones primer semestre 2021 por <i>género</i>	50
6.5. Permiso PAES, comportamiento mensual de atenciones por <i>género</i> primer semestre 2021	51
Área de Convocatorias Portafolio Distrital de Estímulos PDE 2021	52
Tipos de convocatorias:	53
Estrategia de articulación para responder a las solicitudes ciudadanas:	54
Conclusiones	55
Área de Servicio a la Ciudadanía	56
Programa CREA	57
Permiso para el aprovechamiento económico de Artistas en Espacio Público PAES	58

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 (1295) registros reportados en el primer semestre de 2021 así: (828) Atención a la Ciudadanía Sede Centro, (227) Convocatorias, y los Centros de Formación CREA (240).



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 primer semestre de 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 primer semestre de 2021.

Alcance del Informe

En el siguiente informe, se presentan las generalidades sobre del servicio prestado durante el primer semestre de 2021 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 **1295** 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.

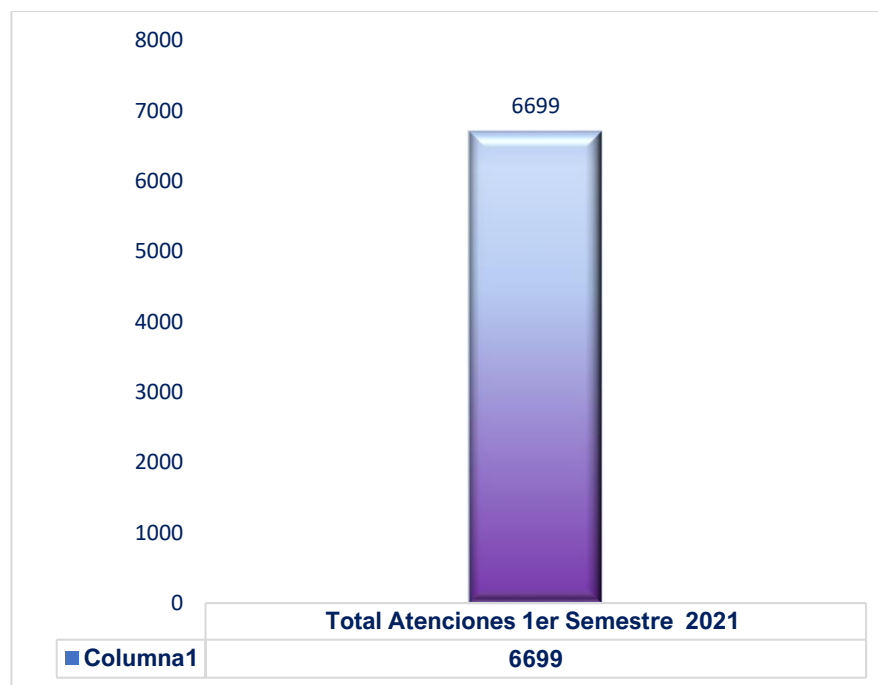
Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el siguiente informe de resultado de encuestas de satisfacción de la Oficina de Atención a la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes durante el primer semestre de 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 primer semestre de 2021.



Comportamiento mensual de las atenciones por área y programa.

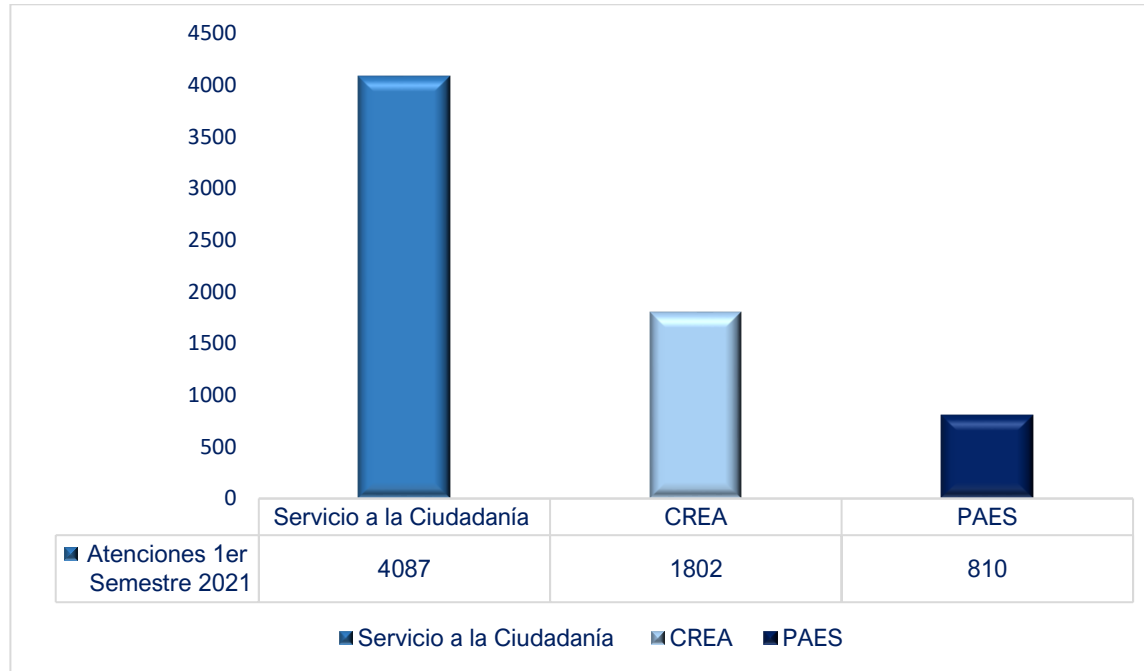
1. Total atenciones Área de Servicio a la Ciudadanía, CREA y PAES primer semestre 2021



1 Gráfico total de atenciones ATC, CREA y PAES primer semestre 2021

De acuerdo con la información gestionada a través de las bases de atención inmediata de la entidad, el total de atenciones recibidas en el Área de Servicio a la Ciudadanía, el programa de formación artística **CREA** y el permiso para el aprovechamiento económico de artistas en el espacio público **PAES** fue de un total de **6.699**, a continuación, se presenta el informe pormenorizado de las peticiones mes a mes, el comportamiento y descripción.

1.2. Total atenciones por área y programa primer semestre 2021

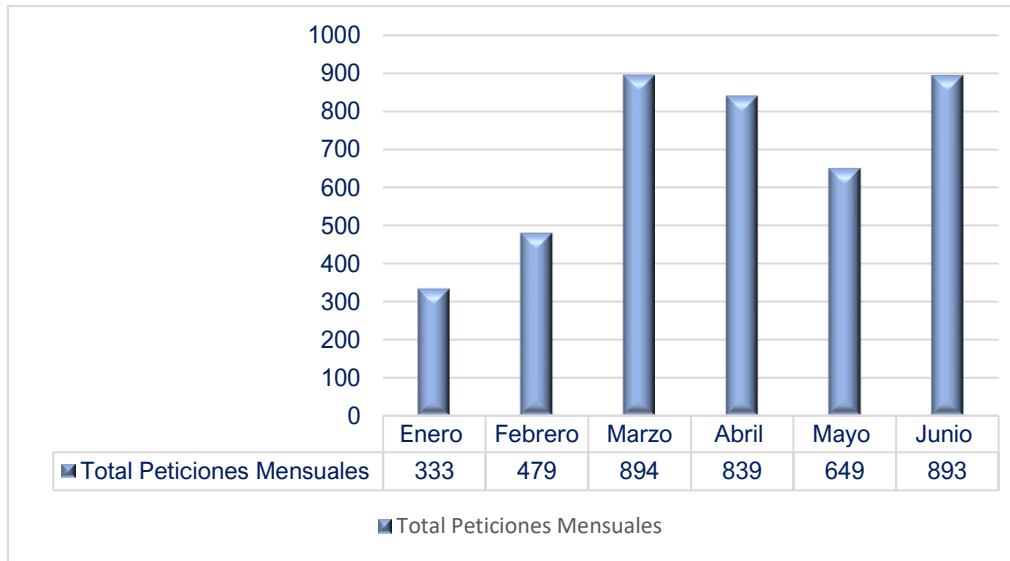


2 Gráfico total de atenciones por programa primer semestre 2021

Durante el primer semestre del año 2021 se registró un total de **6.699**, de las cuales **4.087** corresponden al servicio prestado en el área de Servicio a la Ciudadanía, mientras que en el programa de Formación Artística **CREA** se registró un total de **1.802** atenciones, finalmente, el **PAES** con un total de **810**.

Área de Servicio a la Ciudadanía

2. Área de Servicio a la Ciudadanía, comportamiento mensual de atenciones.

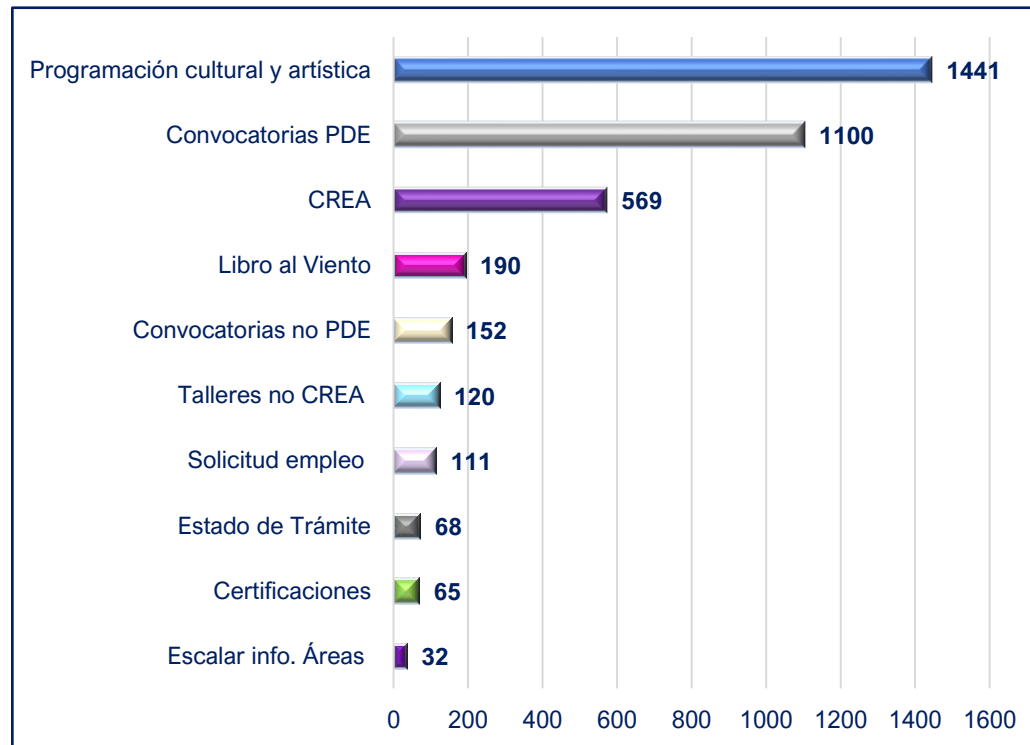


El **Área de Servicio a la Ciudadanía** evidencia una constante en el registro de atenciones entre los meses de enero y febrero; mientras que, los meses de marzo y abril, muestran un incremento, esto debido al impacto que tuvo la reactivación y apertura de los escenarios, las convocatorias del Portafolio Distrital de Estímulos PDE 2021 y la inauguración del Teatro el Ensueño, en el marco del decimosexto Festival de Teatro y Circo de Bogotá.

3 Gráfico Comportamiento mensual de atenciones Área de Servicio a la Ciudadanía

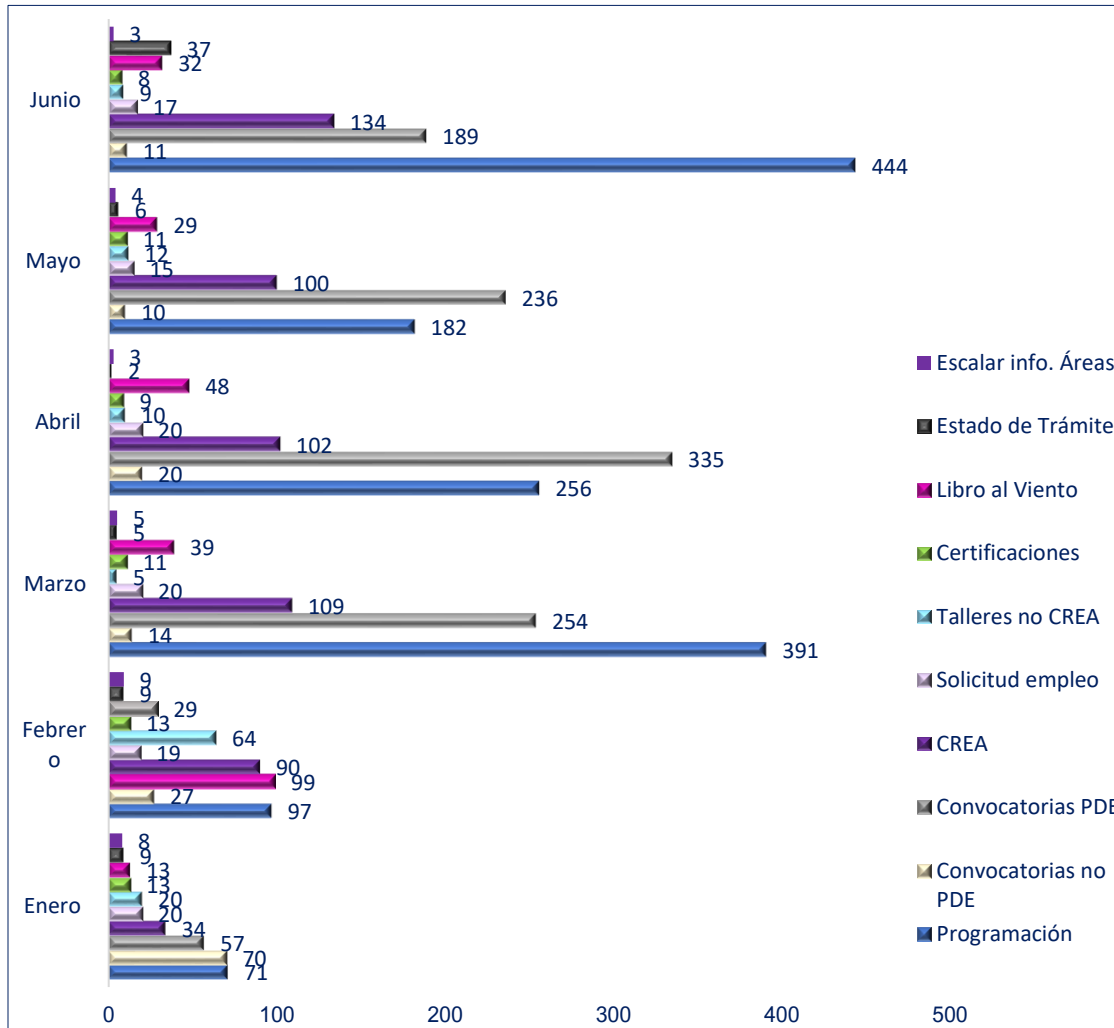
Iniciativas que se convierten en estrategias para la promoción de procesos de creación, formación y circulación, que le permite a los artistas, gestores y agentes de las artes de la ciudad de Bogotá, mantener activa su práctica. El mes de mayo se vio influenciado por las medidas impartidas para contrarrestar los efectos de la propagación de la Covid-19 en la ciudad, a diferencia del mes de junio, en el que se evidencia mayor afluencia de atención a través de los canales dispuestos por el área, para la atención de las solicitudes ciudadanas; este comportamiento se debe a la oferta cultural y artística de la entidad y la temporada de vacaciones, momentos que la ciudadanía disfruta y en los que evidentemente se consume arte y cultura.

2.1. Área de Servicio a la Ciudadanía, registro de atenciones primer semestre por tipología



4 Gráfico Área de Servicio a la Ciudadanía, registro de atenciones primer semestre por tipología

2.2. Área de Servicio a la Ciudadanía, comportamiento mensual de atenciones por tipología primer semestre



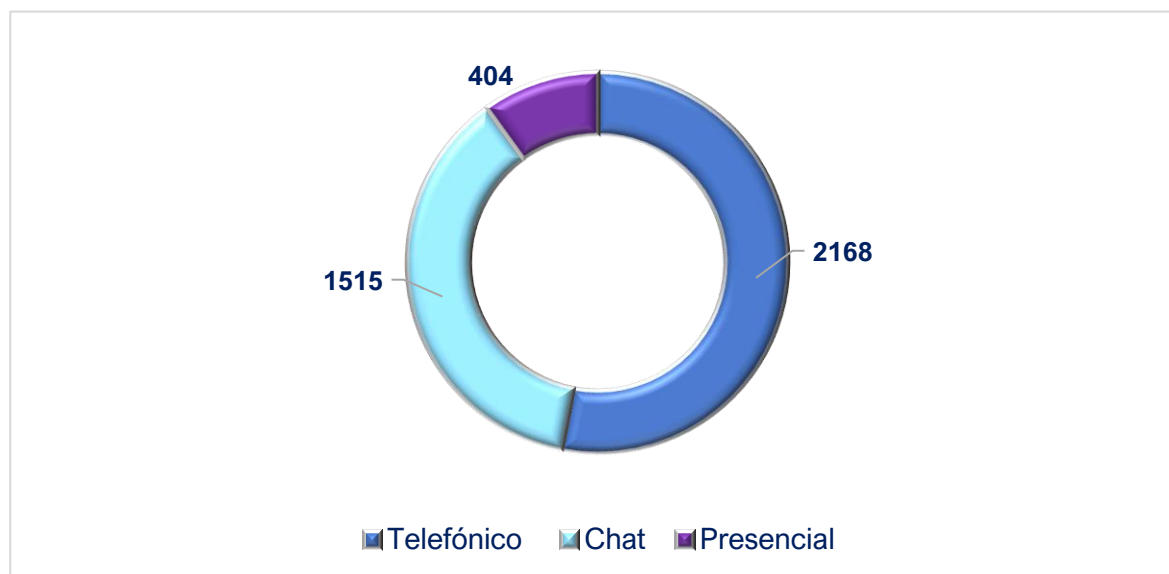
5 Gráfico Comportamiento mensual de atenciones por tipología primer semestre

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que el tema de mayor consulta durante el primer semestre 2021, fue la *programación cultural y artística* que ofrece la entidad a los capitalinos, seguido de las convocatorias del *Portafolio Distrital de Estímulos para el Artes y la Cultura en Bogotá PDE*.

Otro de los temas que mantiene una constante importante durante el primer semestre, es el programa para la formación artística CREA, ocupando el tercer lugar entre los temas de más consulta, seguido de Libro al Viento, uno de los programas para el fomento de la lectura en Bogotá, cuyos ejemplares pueden obtenerse también en formato digital en <https://idartesencasa.gov.co/literatura/colecciones-libro-al-viento>

Finalmente, entre los temas más consultados durante el primer semestre se encuentran: los talleres no CREA que en su mayoría tuvieron que ver con los *Talleres Distritales de Escritura Creativa* <https://www.idartes.gov.co/es/noticias/nuevos-talleres-distritales-escritura-creativa-ciudad-bogota> *Talleres Cinemateca y Planetario de Bogotá*, por otro lado, se registraron atenciones sobre solicitudes de empleo, certificaciones, estado de trámite e información concerniente a las áreas misionales.

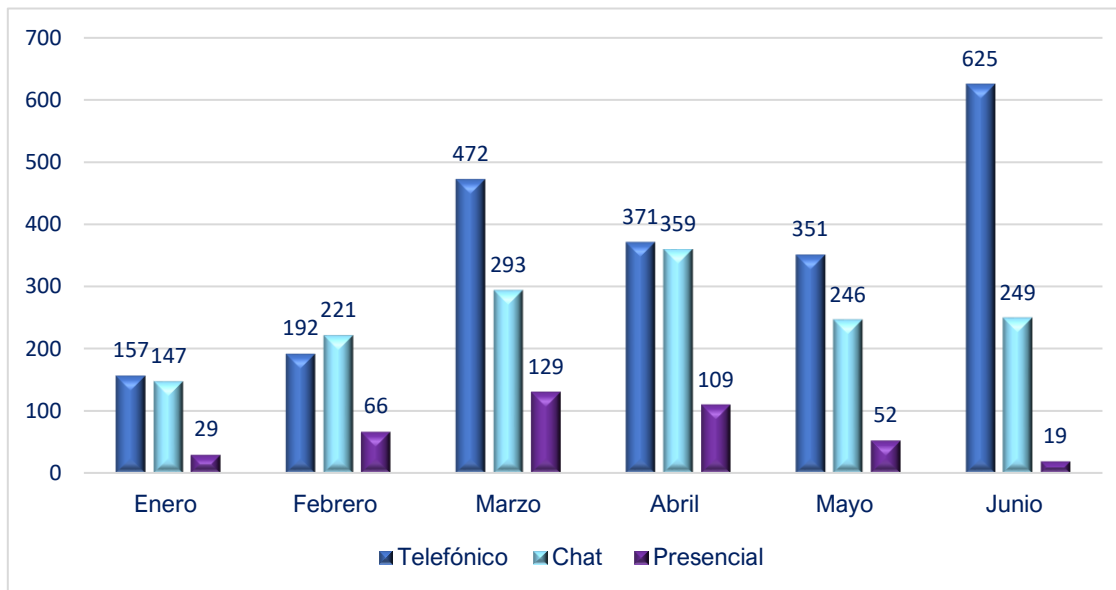
2.3. Área de Servicio a la Ciudadanía, registro de atenciones primer semestre 2021 por canal



6 Gráfico Registro de atenciones primer semestre 2021 por canal

De acuerdo con los resultados el canal con un mayor registro es el telefónico con **2.168**, seguido del chat Idartes con **1.515** atenciones y, por último, el canal presencial con un registro total de atenciones de **404**.

2.4. Área de Servicio a la Ciudadanía, comportamiento mensual de atenciones por canal primer semestre 2021



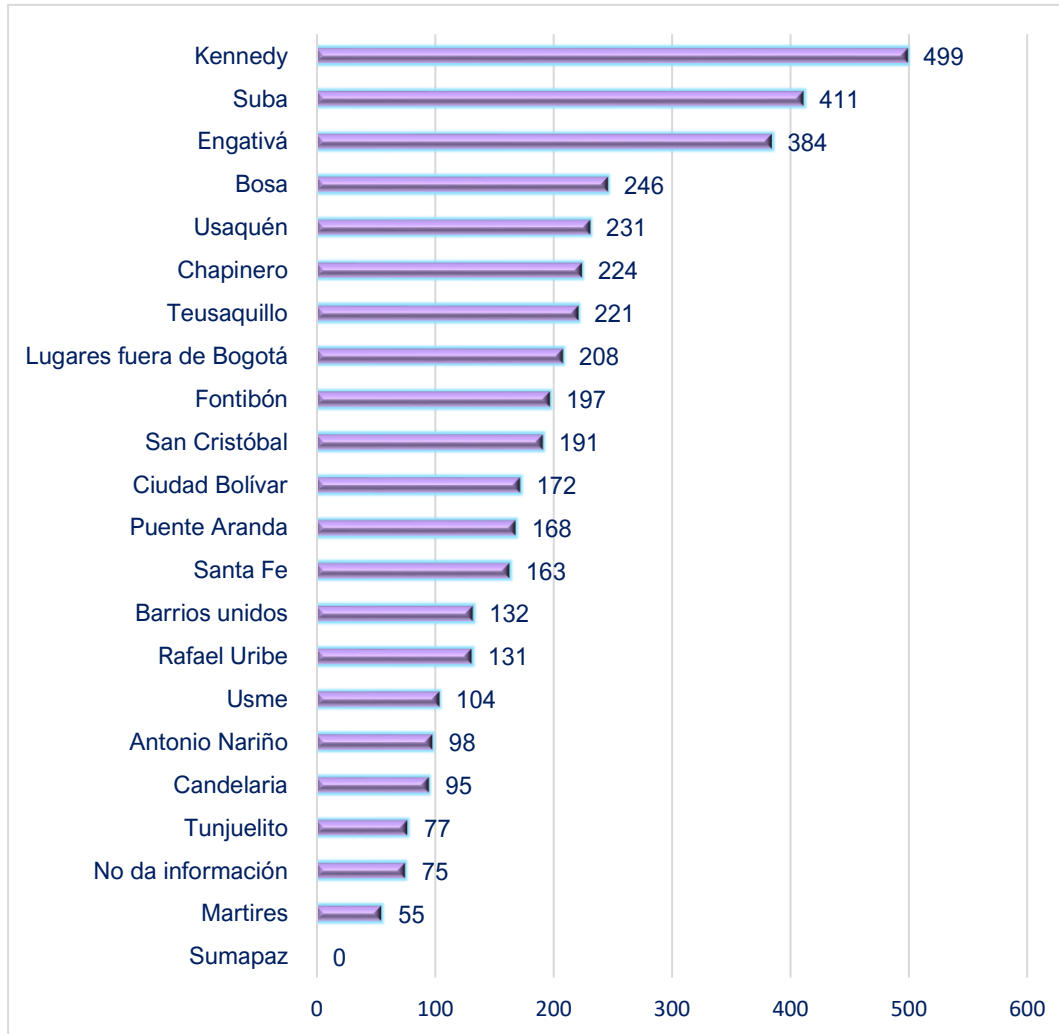
Según los resultados obtenidos se evidencia una constante del canal chat Idartes entre los meses de enero, febrero, mayo y junio, a diferencia de los meses de marzo y abril, en los que se muestra un leve incremento, esto debido a las acciones de reactivación, el lanzamiento del Portafolio Distrital de Estímulos 2021, y la inauguración del Teatro el Ensueño, en el marco del decimosexto Festival de Teatro y Circo de Bogotá, la variable de este canal se

7 Gráfico Comportamiento mensual de atenciones por canal primer semestre 2021

ha mantenido desde el inicio de la situación pandémica, favoreciendo la interacción de la entidad con la ciudadanía prestando un servicio permanente.

En cuanto al canal telefónico, históricamente ha sido el canal de mayor preferencia por la ciudadanía, es por esto, que los servidores del área de servicio a la ciudadanía a través de dispositivos externos han logrado prestar atención permanente de este canal, en los momentos en los que se trabajó en modalidad de trabajo en casa; una gestión que permitió mantener el contacto permanente con la ciudadanía, así mismo, también se brindó acompañamiento presencial a los y las ciudadanas y artistas que lo requieran, para los tramites y servicios de la entidad.

2.5. Área de Servicio a la Ciudadanía, registro de atenciones primer semestre 2021 por localidad



8 Gráfico Registro de atenciones primer semestre 2021 por localidad

Según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía fueron las siguientes: Kennedy, Suba, Engativá, Bosa, Usaquén, Chapinero, Teusaquillo, Lugares Fuera de Bogotá, Fontibón, San Cristóbal y Ciudad Bolívar.

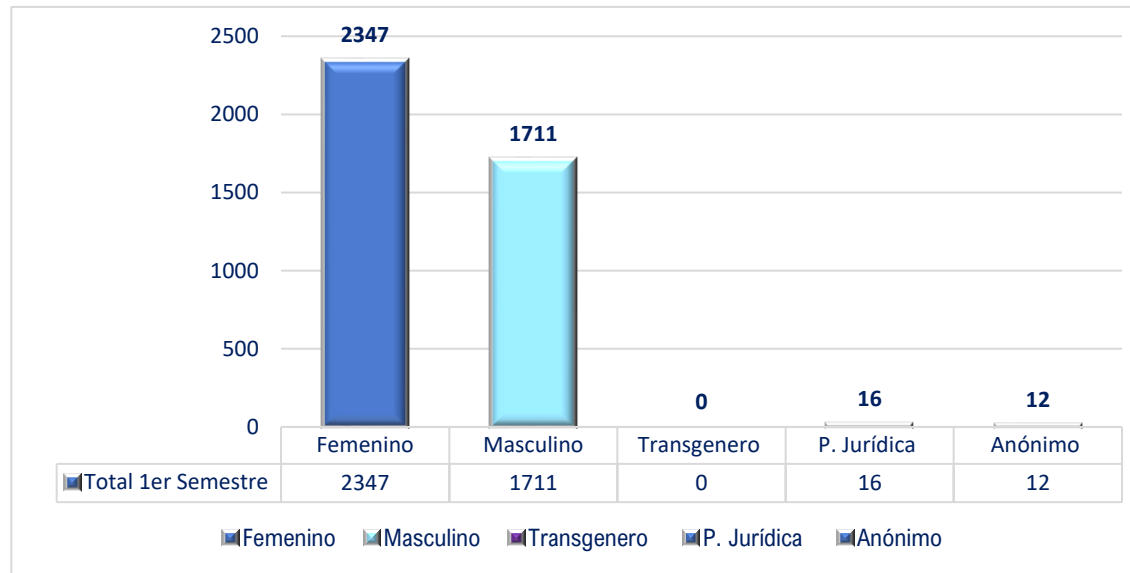
Entre las localidades con menor registro se encuentran: Sumapaz, Mártires, Tunjuelito, Candelaria, Antonio Nariño, Usme, Rafael Uribe Uribe, Barrios Unidos, Santa Fe y Puente Aranda.



2.6. Área de Servicio a la Ciudadanía, comportamiento mensual de atenciones por localidad primer semestre 2021

Localidad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Kennedy	41	52	128	113	70	95	499
Usaquén	32	28	52	49	10	60	231
Engativá	31	46	83	60	54	110	384
Lugares fuera de Bogotá	25	24	58	46	30	25	208
Suba	24	47	88	88	61	103	411
Teusaquillo	23	33	43	45	35	42	221
Chapinero	20	21	35	48	40	60	224
Fontibón	18	16	49	31	33	50	197
Puente Aranda	16	12	31	46	22	41	168
Barrios Unidos	14	15	30	18	20	35	132
Ciudad Bolívar	14	21	35	33	33	36	172
Bosa	13	34	54	55	37	53	246
Rafael Uribe	11	16	31	22	18	33	131
San Cristóbal	10	28	48	35	35	35	191
Candelaria	9	9	18	15	28	16	95
Santa Fe	9	20	37	41	30	26	163
Usme	9	16	22	19	16	22	104
No da información	6	24	13	31	1	0	75
Antonio Nariño	4	6	11	12	45	20	98
Tunjuelito	4	6	20	14	19	14	77
Mártires	0	0	8	18	12	17	55
Sumapaz	0	0	0	0	0	0	0

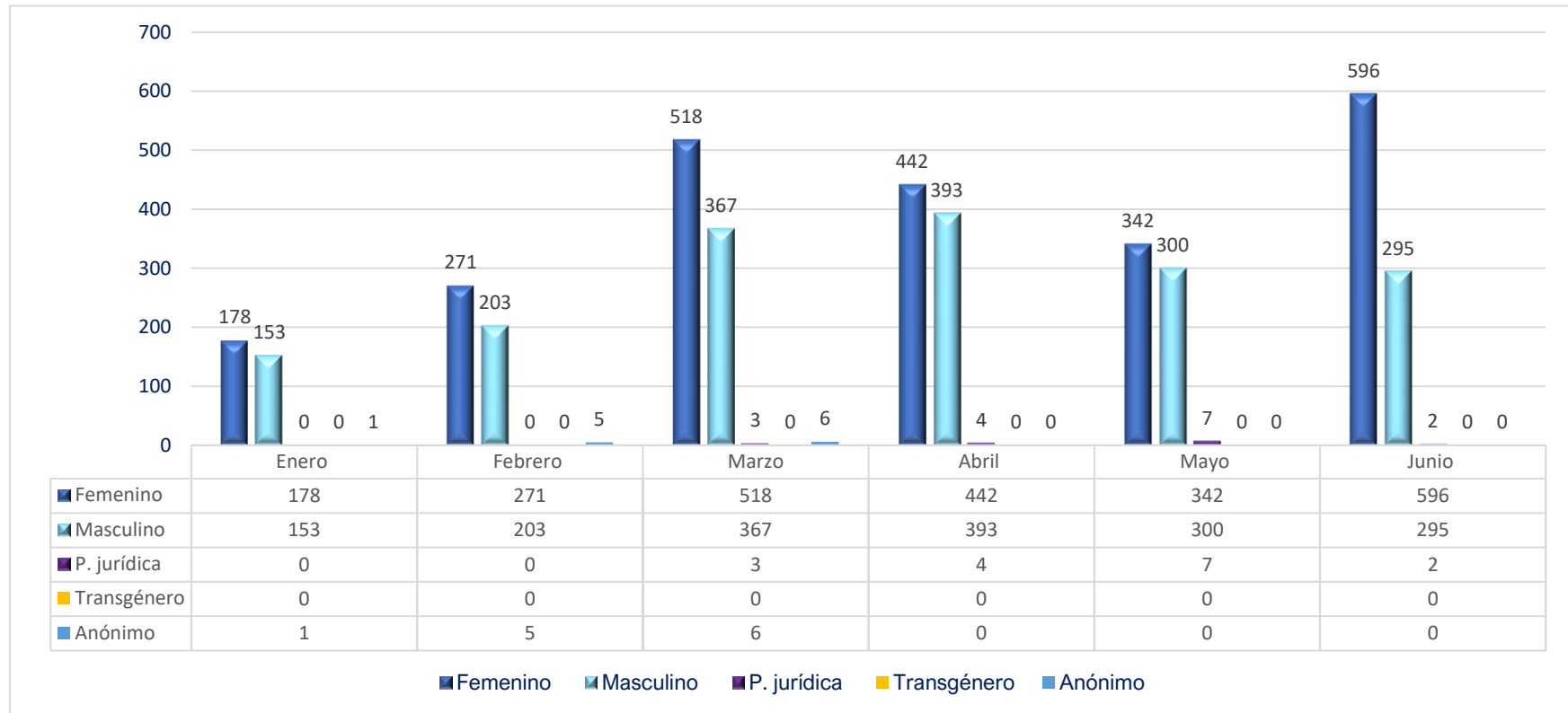
2.7. Área de Servicio a la Ciudadanía, registro de atenciones primer semestre 2021 por género



9 Gráfico Registro de atenciones primer semestre 2021 por género

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad, se ha verificado que predominan las personas del género femenino representado con un total de **2.347**, en el caso del género masculino se registró un total de atenciones de **1.711**, las personas jurídicas con un total en el semestre de **16** registros y **12** personas como anónimo.

2.8. Área de Servicio a la Ciudadanía, comportamiento mensual de atenciones por género primer semestre 2021



10 Gráfico Comportamiento mensual de atenciones por género primer semestre 2021

El registro de la base de atenciones del Idartes, ha evidenciado un número más alto de contacto por parte del género femenino, en este caso, los meses en los que más se evidencia registro son: marzo con **518** registros, abril **442** y el mes de junio con **596** registros, los demás meses presentan una constante con un promedio de **263** atenciones del género femenino.

Área de Servicio a la Ciudadanía Informe Semestral de Atenciones 2021 Cinemateca de Bogotá

50 años Cinemateca de Bogotá ¡Un espacio para ver en el tiempo!

El Centro Cultural de las Artes Audiovisuales, que es también la Cinemateca de Bogotá, cumple cinco décadas haciendo vibrar el corazón de los bogotanos a partir de imágenes en movimiento y buenas historias; despertando pensamientos, ideas, sueños y posibilidades.

Desde su fundación en 1971, la Cinemateca de Bogotá, además de desarrollar las labores propias de toda cinemateca ha sido el espacio de la Alcaldía Mayor de Bogotá para el desarrollo de políticas públicas que impulsen las artes audiovisuales. A través de los años, además de su programación en sala, la Cinemateca ha sido epicentro de la ejecución de diversas estrategias de preservación, desarrollo de publicaciones e investigaciones, generación de contenidos, formación, creación, alcance local, tecnologías de la información, convocatorias y más, respondiendo a una misionalidad comprometida con todo aquello que el séptimo arte puede representar para una sociedad. El Centro Cultural de las Artes Audiovisuales, que es también la Cinemateca de Bogotá, cumple cinco décadas haciendo vibrar el corazón de los bogotanos a partir de imágenes en movimiento y buenas historias; despertando pensamientos, ideas, sueños y posibilidades.

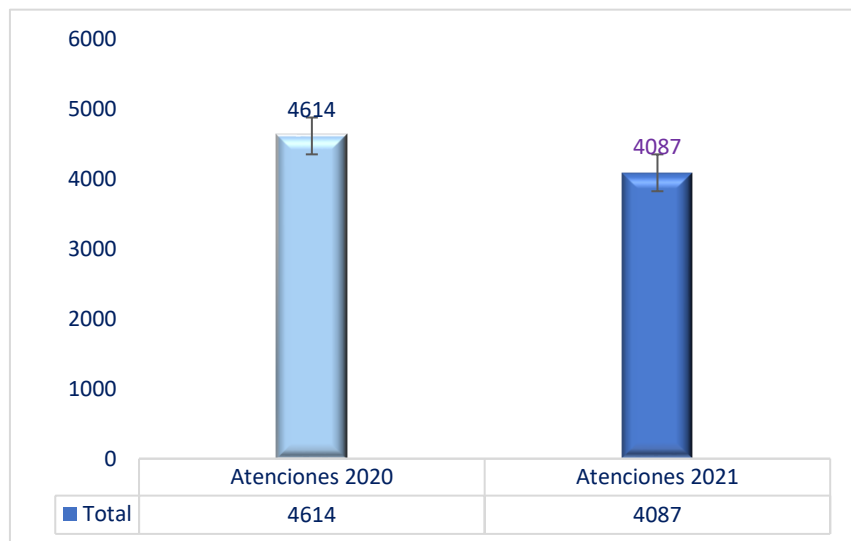


Más Información



Comparativo del registro de atenciones del primer semestre 2020 y el 2021 del Área de Servicio a la Ciudadanía

3.Total registro de atenciones primer semestre 2020 y 2021

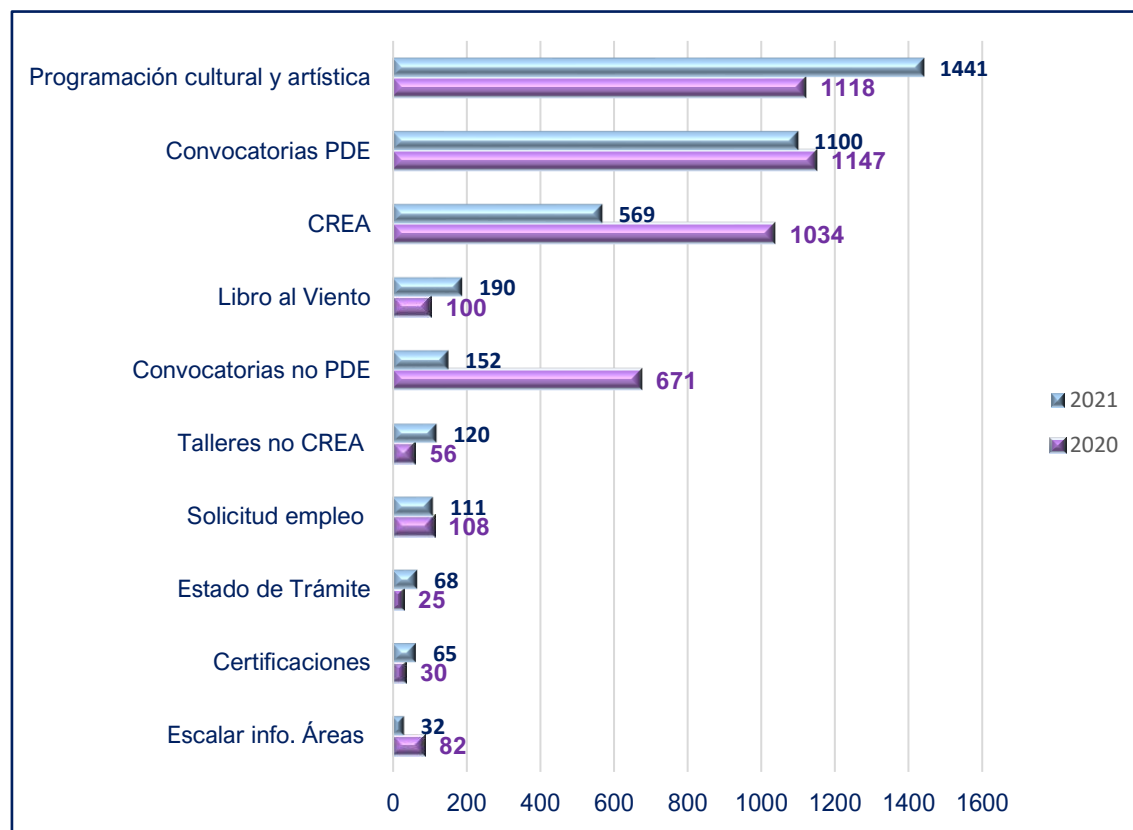


De acuerdo con las cifras registradas de las atenciones en el primer semestre del año 2021, en comparación con el primer semestre del año 2020, se evidencia una leve disminución con una diferencia de **527** atenciones más en el primer semestre del 2020, esta diferencia tiene que ver con las atenciones que se registraron antes de iniciar la cuarentena estricta en el mes de marzo, ya que el área contaba con todos los canales y los puntos de atención.

11 Gráfico Total registro de atenciones primer semestre 2020 y 2021

Sin embargo, a pesar de esta diferencia y de la situación ocasionada por el virus Covid-19, siempre ha estado acompañando a los artistas y la ciudadanía para la gestión de los tramites y servicios que presta Idartes.

3.1. Área de Servicio a la Ciudadanía, comparativo registro de atenciones por *tipología* primer semestre 2020 y 2021



En el comparativo se identifica que en general, hay una constante de los temas de mayor consulta en ambos periodos, sin embargo, se evidencia que en el primer semestre del año 2021 hubo una disminución en dos temas consultados: el primero tiene que ver con los Centros de Formación Artística CREA ya que el 2020 se registraron **1.034** atenciones de un total de **4.614**; a diferencia del primer semestre del 2021 en el cual se registraron **569** atenciones de un total de **4.087**.

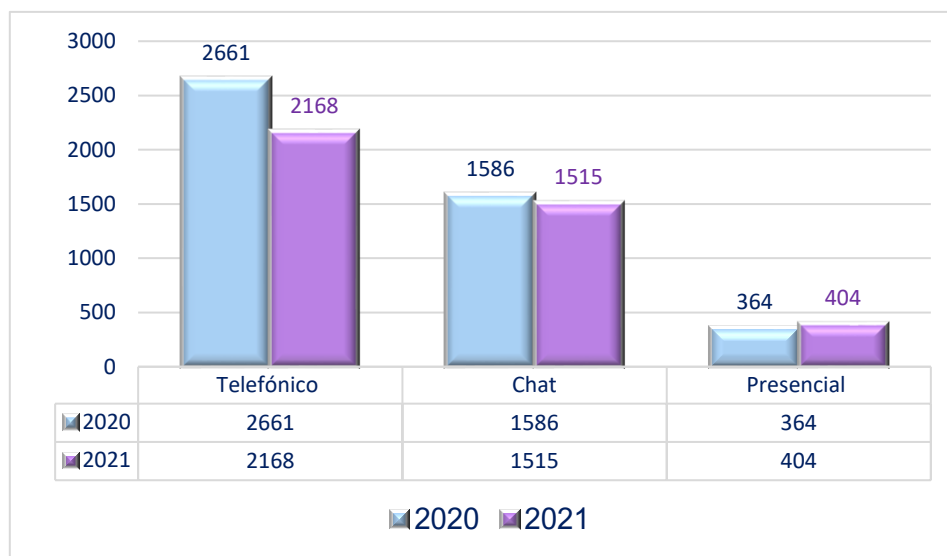
Esto en parte tiene que ver con las acciones derivadas por pandemia y la preferencia de la ciudadanía por programas en modalidad presencial.

12 Gráfico ATC, comparativo registro de atenciones por tipología primer semestre 2020 y 2021.

Otro de los temas que sobresale en el primer semestre del 2020, en comparación con el primer semestre 2021, son las convocatorias que no pertenecen a las asignadas en el Portafolio Distrital de Estímulos PDE, por ejemplo, el registro de **671**

atenciones en el 2020 en contraste con el registro del 2021 que fue 152 atenciones, se debió a la invitación pública *Otros Mundos Posibles*, en respuesta a la coyuntura generada por el COVID-19, el Idartes, extendió esta invitación a modo de estrategia para la promoción de procesos de creación, formación y circulación, que le permitiera a artistas, gestores y agentes de las artes de la ciudad de Bogotá, mantener activa su práctica; las propuestas ganadoras están disponibles en la plataforma #IdartesSeMudaATuCasa https://idartesencasa.gov.co/ganadores_invp

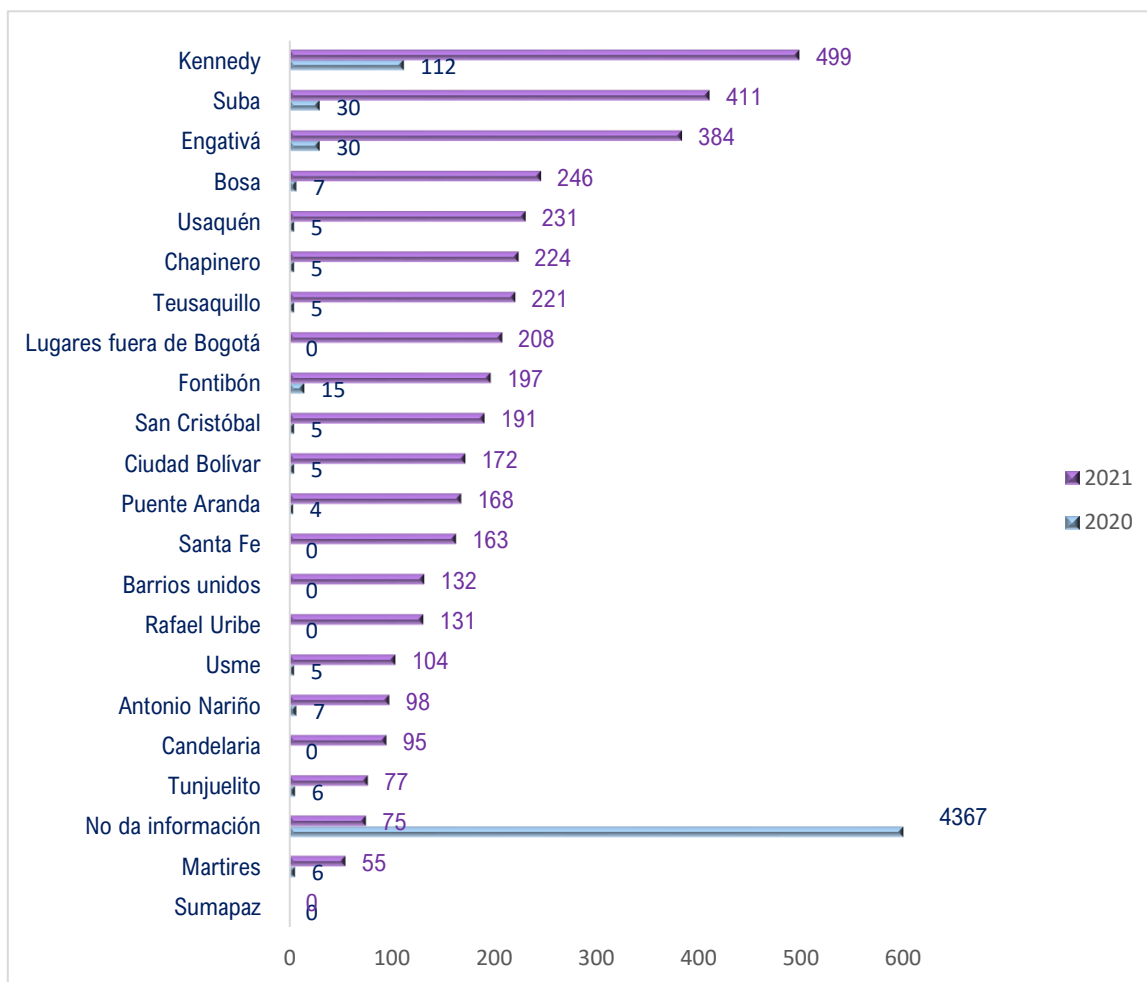
3.2. Área de Servicio a la Ciudadanía, comparativo registro de atenciones por *canal* de atención primer semestre 2020 y 2021



De acuerdo con los resultados, se evidencia una constante en el comportamiento de las variables en los dos periodos, sin embargo, hay una mínima disminución en las atenciones registradas del canal telefónico, en el primer semestre 2021; esto en parte se debe a que en los meses de enero, febrero y marzo del año 2020, el área de Servicio a la Ciudadanía se encontraba prestando sus servicios en el horario habitual y en completa normalidad, lo cual da como resultado una diferencia de atención de **527** atenciones más, que el primer semestre del 2021.

13 Gráfico ATC, comparativo registro de atenciones por canal de atención primer semestre 2020 y 2021.

3.3. Área de Servicio a la Ciudadanía, comparativo registro de atenciones por *localidad* primer semestre 2020 y 2021



14 Gráfico ATC, comparativo registro de atenciones por localidad primer semestre 2020 y 2021.

En cuanto a la localidad, se estableció este ítem como un mecanismo para determinar el mayor y menor número de consultas por territorio; aspecto que permite identificar el impacto de la entidad por sector.

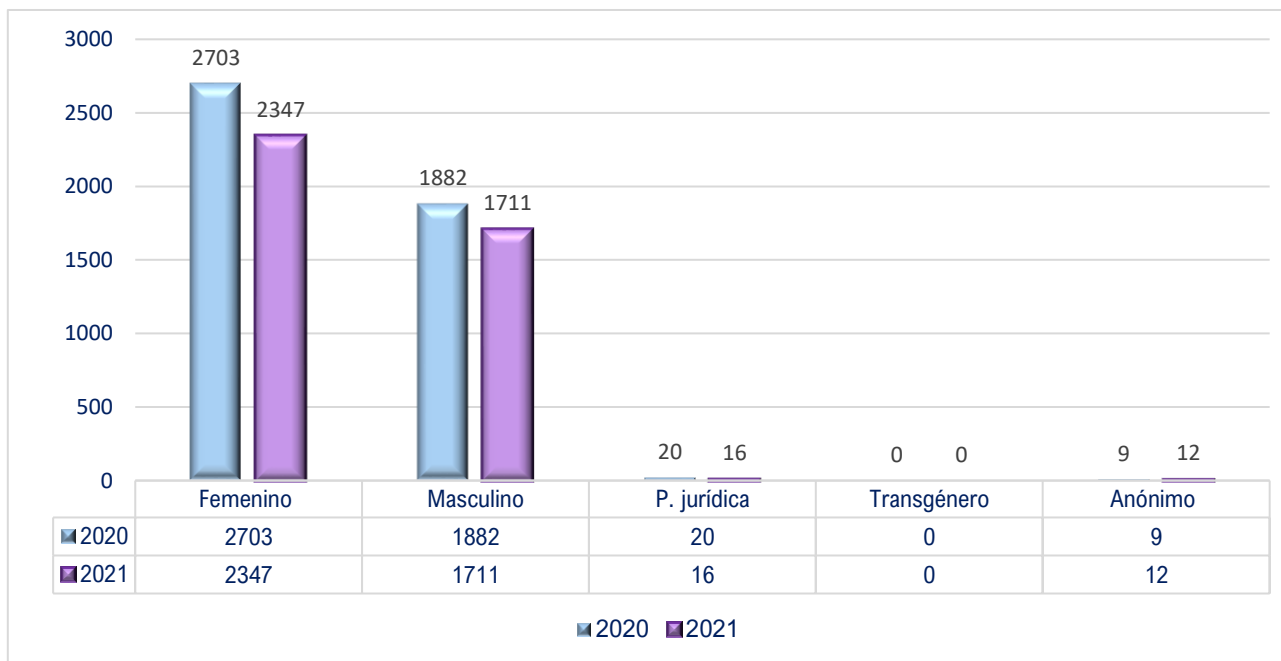
De acuerdo con los resultados del análisis del primer semestre del año 2020, en el área se evidenció la importancia de entregar a la entidad esta información con más detalle, es por esto que, se estableció un plan de mejora para lograr un registro juicioso de las localidades desde las que se contacta la ciudadanía, razón por la cual, los resultados del primer semestre del 2021 dan muestra del compromiso del área.

Por lo anterior, se puede establecer que las localidades con un mayor registro de atenciones en el primer semestre del 2021 son las siguientes: Kennedy con 499 registros, Suba con 411, Engativá 384, Bosa con 246, Usaquén con 231 registros, Chapinero con 224, Teusaquillo con 221, Lugares Fuera de Bogotá 208, Fontibón 197, San Cristóbal 191 y Ciudad Bolívar con 172 registros, lo que representa **2.847** de un total de **4.087** atenciones del primer semestre 2021.

Las localidades con menos registros de atención durante el primer semestre son: Sumapaz con 0 registros, Mártires con 55 atenciones, Tunjuelito 77 registros, Candelaria 95, Antonio Nariño 98, Usme 104, Rafael Uribe Uribe 131, Barrios Unidos 132, Santa Fe 163 y Puente Aranda 168, lo que representa **1.240** de un total de **4.087** atenciones del primer semestre 2021.



3.4. Área de Servicio a la Ciudadanía, comparativo registro de atenciones por *género* primer semestre 2020 y 2021.



De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad, se ha verificado que predominan las mujeres en ambos periodos, con un registro en el primer semestre del año 2020, representado con un total de **2.703** mujeres; en tal sentido, para el mismo periodo en el año 2021, se contactaron un total de **2.909** mujeres que equivale al 61% de

15 Gráfico ATC, comparativo registro de atenciones por género primer semestre 2020 y 2021.

las mujeres que se contactaron durante el primer semestre del presente año.

Área de Servicio a la Ciudadanía Informe semestral de Atenciones 2021 Teatro el Ensueño

Inauguración Teatro el Ensueño



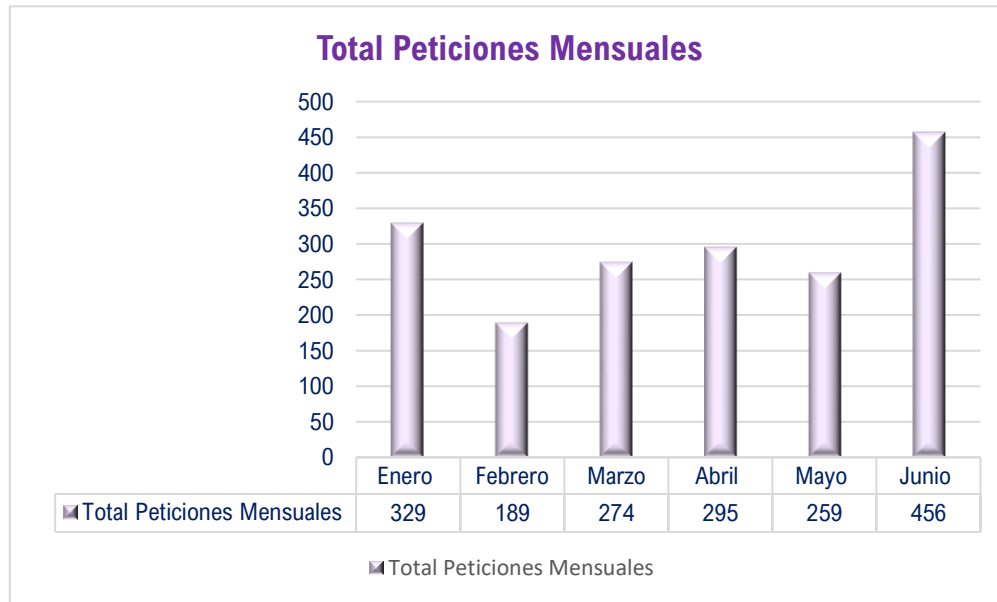
Durante el mes de abril, el Instituto Distrital de las Artes - Idartes le entregó a Bogotá, completamente equipado, el **Teatro El Ensueño**, un espacio listo para ser el epicentro de las artes escénicas del sur de la ciudad. El escenario se inauguró el 7 de abril para presentar la obra Murmullo, un ensamble del proyecto Escena Plural Circo, bajo la dirección de Erika Ortega, en el marco del decimosexto Festival de Teatro y Circo de Bogotá ¡Puro talento! Recuperado de: <https://idartes.gov.co/es/noticias/un-nuevo-teatro-ciudad-mas>

asistentes, además de diez camerinos y dos salas de ensayo, está equipado con la más alta tecnología, para que junto al Teatro Jorge Eliécer Gaitán y el Teatro Mayor Julio Mario Santo Domingo, se convierta en uno de los teatros más importantes de la ciudad, donde se lleven a cabo espectáculos de mediano y gran formato, de primera calidad. Recuperado de: <https://bit.ly/3nODtGV>

Video

Programa de Formación Artística CREA

4. Centros de Formación Artística CREA



16 Gráfico CREA total peticiones mensuales

De acuerdo con el comportamiento de las variables según el registro de atenciones sobre el programa CREA, se evidencia un incremento en los meses de enero y el mes de junio, lo cual coincide con la temporada de vacaciones, lo que permite comprender el impacto positivo del programa en los territorios y en la ciudad en general.

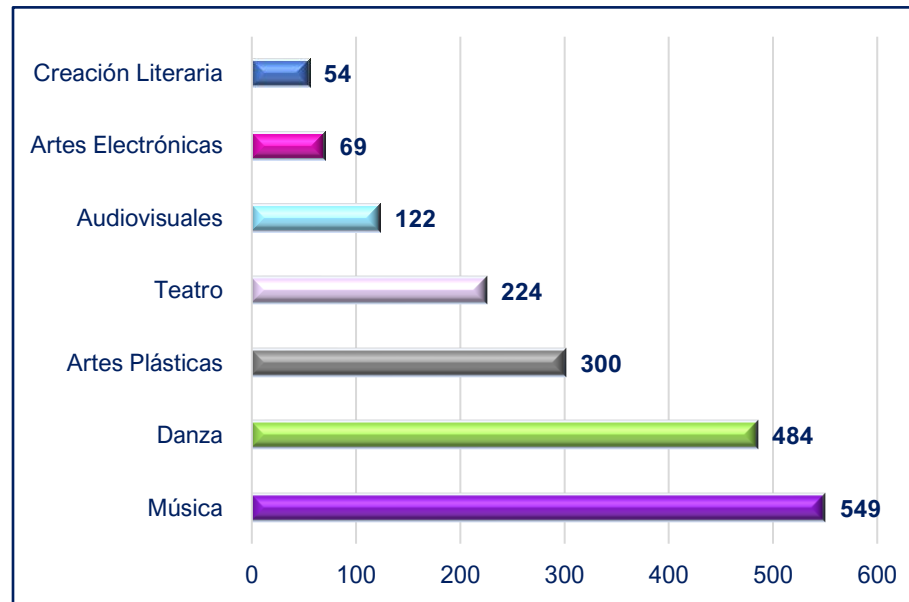
El Programa Crea es una estrategia que hace parte del plan de desarrollo distrital 2020 - 2024 un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI, el programa nació en 2013, como una

respuesta a la necesidad de aportar a mejores condiciones para la calidad de la educación pública, a través de la adecuación de infraestructuras para las prácticas artísticas, y la creación de una oferta de formación artística para niños de los colegios públicos de la ciudad, que entraban en la política de la jornada única.

Actualmente, bajo un nuevo nombre, el Programa CREA ha logrado disminuir las necesidades de formación de la ciudadanía, gracias a las estrategias de formación en el campo de las artes a través de tres líneas estratégicas: Arte en la Escuela, Impulso Colectivo y Converge Crea, que potencian el ejercicio libre de los derechos culturales de los y las ciudadanas, y fortalecen los

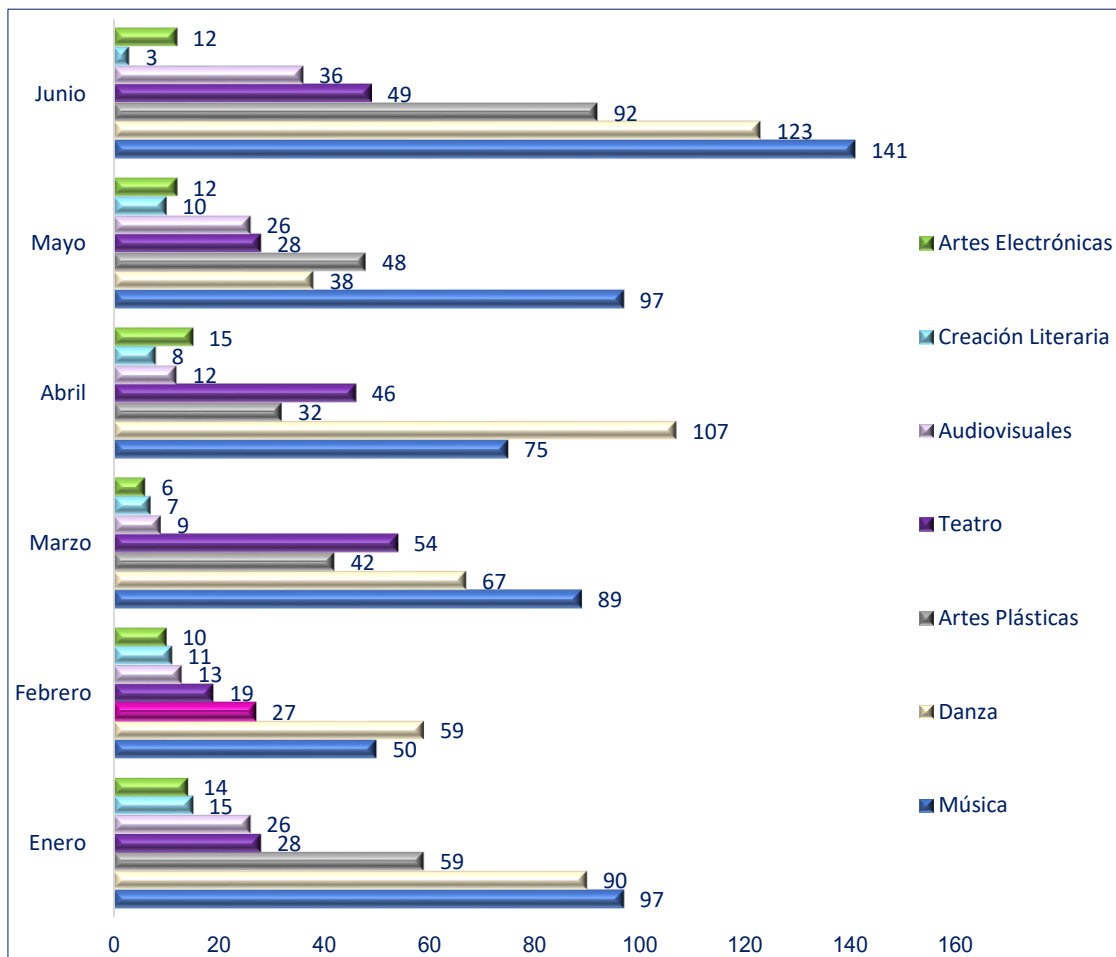
desarrollos de las políticas públicas en las dimensiones del campo; más información y detalles del programa en: <https://www.crea.gov.co/>

4.1. Programa CREA, registro de atenciones primer semestre 2021 por línea artística



17 Gráfico CREA atenciones primer semestre 2021 por línea artística

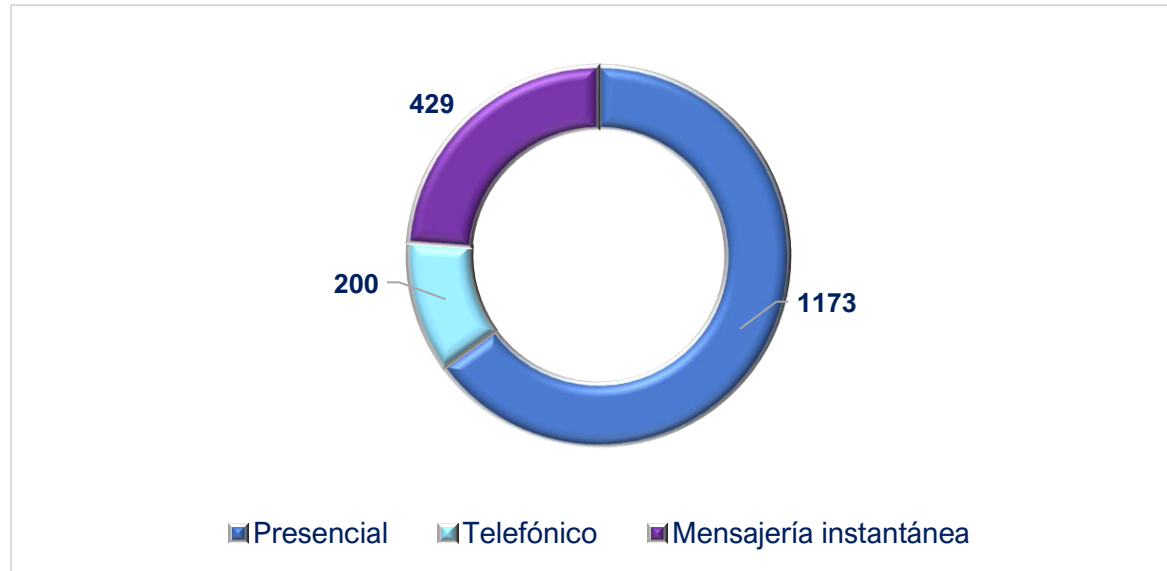
4.2. Programa CREA, comportamiento mensual de atenciones por tipología primer semestre



De acuerdo con el resultado de las líneas artísticas más consultadas del programa CREA, se evidencia que música y danza mantuvieron una constante durante el primer semestre, seguido de artes plásticas y teatro.

A diferencia de Audiovisuales, Artes Electrónicas y Creación Literaria, las cuales registran menos consultas.

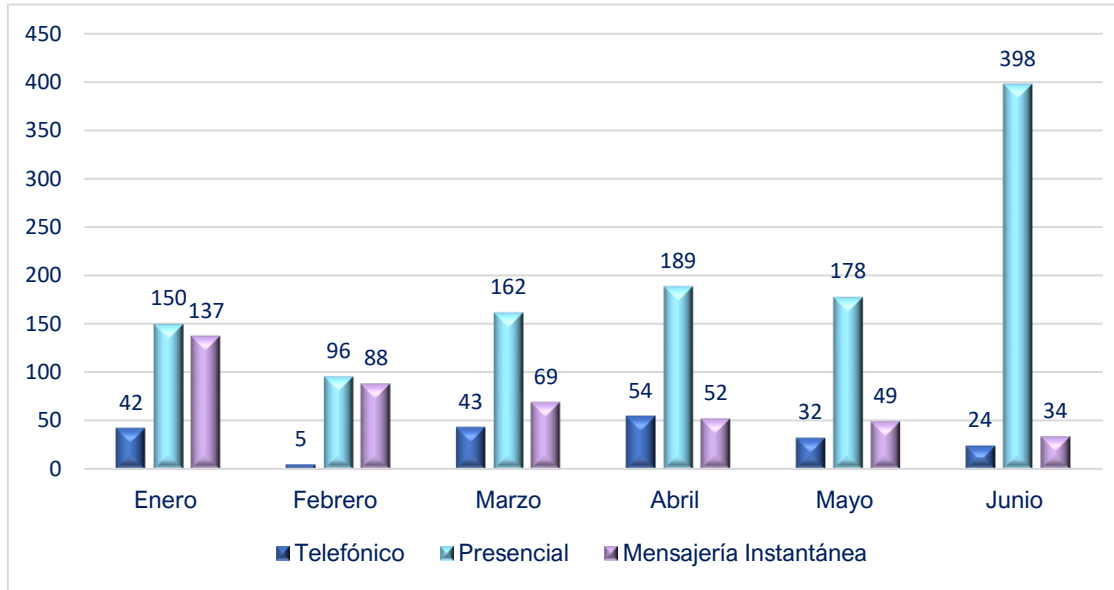
4.3. Programa CREA, registro de atenciones primer semestre 2021 por canal



19 Gráfico CREA Comportamiento mensual de atenciones por canal de atención primer semestre

De acuerdo con los resultados, se evidencia que el canal de atención de mayor registro fue el presencial con **1.173** registros, seguido de la mensajería instantánea con **429** registros y finalmente, el canal de menos registro fue el telefónico con **200** registros. El resultado da muestra del acompañamiento y presencia del programa CREA en los territorios, el cual, para mitigar el impacto ocasionado por la pandemia, creó la formación en modalidad virtual, para mantener el contacto con la comunidad y garantizar así, el acceso a programas artísticos para toda la ciudadanía y los grupos poblacionales.

4.4. Programa CREA, comportamiento mensual de atenciones por canal primer semestre 2021



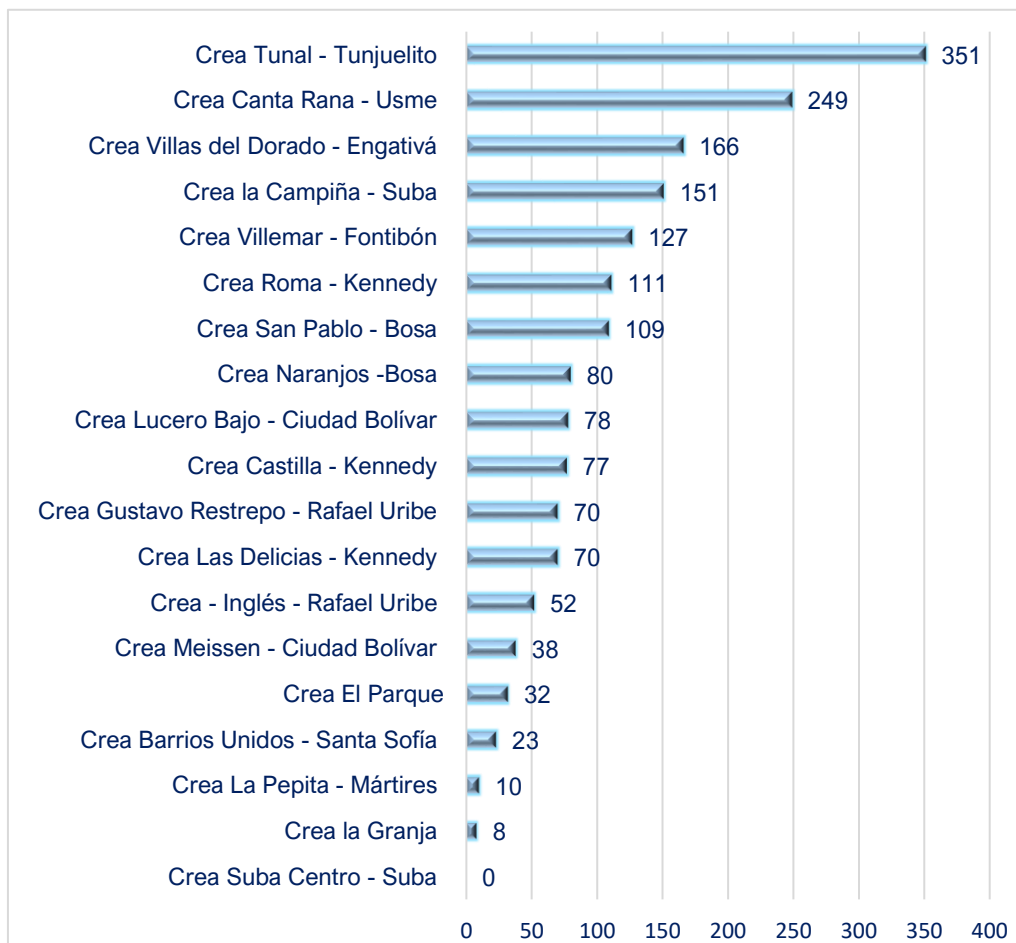
Según los resultados obtenidos, se evidencia una constante del canal de mensajería instantánea; con un leve incremento en el mes de enero y febrero, esto debido a que son temporadas en las que la ciudadanía se contacta para iniciar el proceso de matrícula a la oferta que ofrece el programa a los capitalinos.

Esta constante también se evidencia en el canal telefónico, sin ninguna novedad con un promedio de 33 atenciones por mes.

20 Gráfico CREA comportamiento mensual de atenciones por canal primer semestre 2021

En cuanto al canal presencial históricamente en los registros del programa ha sido el de mayor preferencia por la ciudadanía, es evidente un incremento en el mes de junio y una constante en los meses de enero a mayo con una leve disminución en el mes de febrero.

4.5. Programa CREA, registro de atenciones primer semestre 2021 por localidad



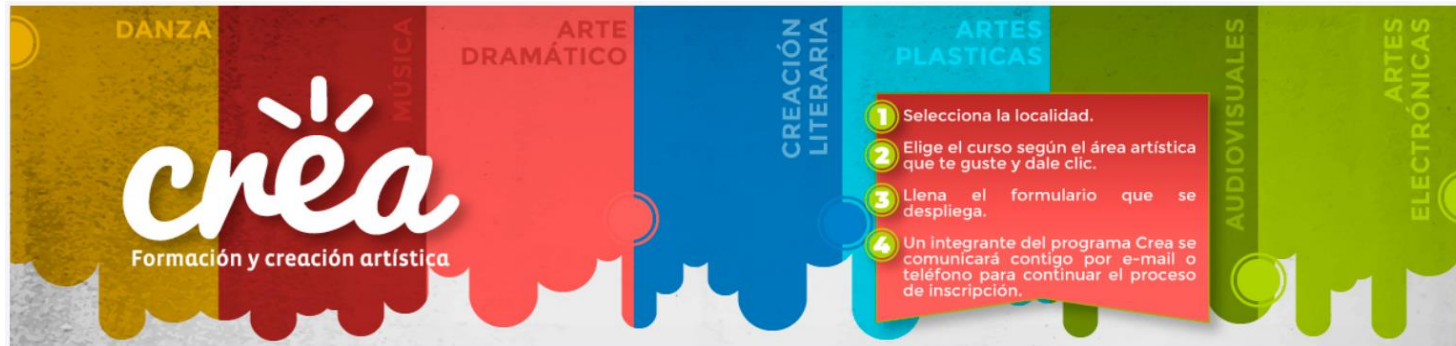
21 Gráfico CREA registro de atenciones primer semestre 2021 por localidad

De acuerdo con los resultados, se evidencia que la localidad con más registros es Tunjuelito, esto en parte, tiene que ver con la apertura de este punto, en el presente año, lo cual demuestra la acogida del programa y el impacto en la ciudadanía en le territorio; le sigue la localidad de Usme, Engativá, Suba, Fontibón, Kennedy y Bosa.

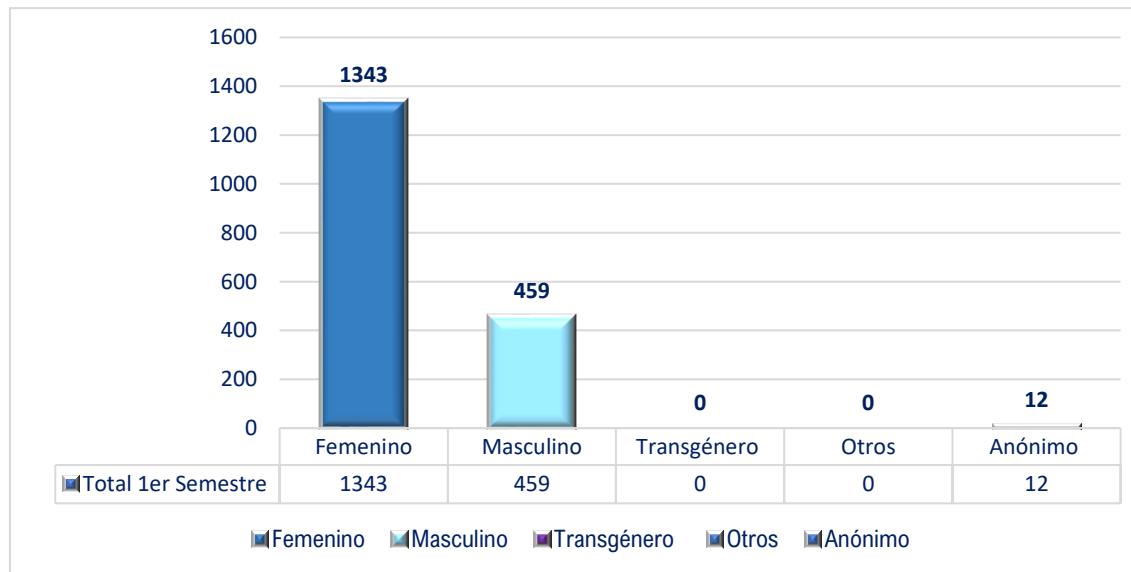
Aquellas con menor registro, están Mártires, Barrios Unidos, Crea el Parque, Ciudad Bolívar y Rafael Uribe Uribe.

4.6. Programa CREA, comportamiento mensual de atenciones por localidad primer semestre 2021

Localidad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Crea Tunal - Tunjuelito	102	82	47	43	45	32	351
Crea Canta Rana - Usme	39	36	51	57	23	43	249
Crea la Campiña - Suba	32	11	33	31	11	33	151
Crea San Pablo - Bosa	27	7	14	23	3	35	109
Crea Villemar - Fontibón	24	9	0	20	39	35	127
Crea Lucero Bajo - Ciudad Bolívar	21	9	0	19	14	15	78
Crea Villas del Dorado - Engativá	15	9	12	26	39	65	166
Crea Las Delicias - Kennedy	13	11	13	10	6	17	70
Crea - Inglés - Rafael Uribe	11	0	8	6	0	27	52
Crea Gustavo Restrepo - Rafael Uribe	10	0	12	0	17	31	70
Crea Roma - Kennedy	8	3	32	22	14	32	111
Crea Castilla - Kennedy	6	0	17	14	18	22	77
Crea Meissen - Ciudad Bolívar	6	2	8	8	2	12	38
Crea Naranjos -Bosa	6	6	21	6	12	29	80
Crea El Parque	4	4	0	10	2	12	32
Crea La Pepita - Mártires	4	0	6	0	0	0	10
Crea Barrios Unidos - Santa Sofía	1	0	0	0	10	12	23
Crea la Granja	0	0	0	0	4	4	8
Crea Suba Centro - Suba	0	0	0	0	0	0	0



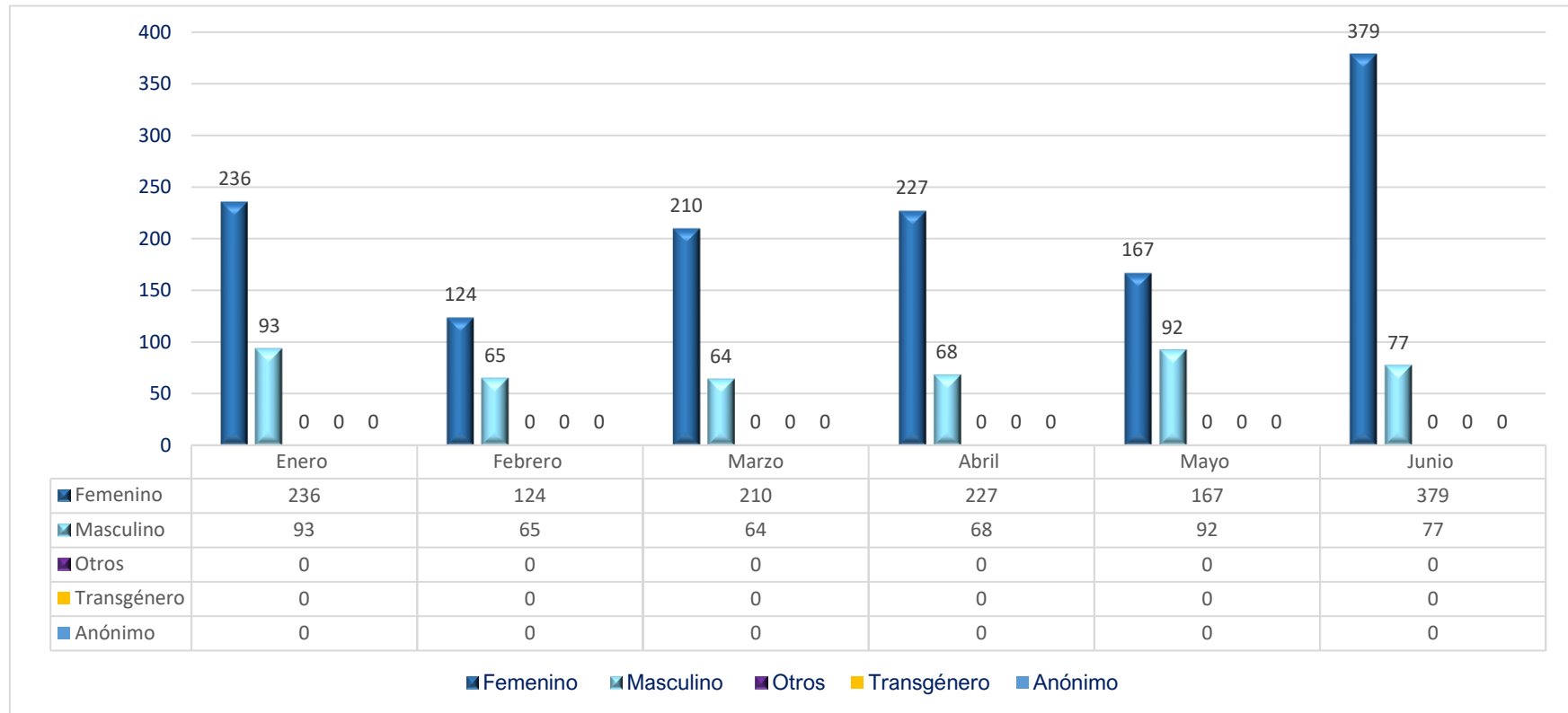
4.7. Programa CREA, registro de atenciones primer semestre 2021 por género



De acuerdo con los registros de atención del programa CREA, las personas de género femenino evidencian un registro significativo con una diferencia de casi 800 registros, en comparación con los del género masculino, en parte tiene que ver, con la iniciativa de las madres y cuidadoras, para que los niños, adolescentes y mujeres adultas mayores, para beneficiarse de la oferta de formación.

22 Gráfico CREA, registro de atenciones primer semestre 2021 por género

4.8. Programa CREA, comportamiento mensual de atenciones por género primer semestre 2021



23 Gráfico CREA comportamiento mensual de atenciones por género primer semestre 2021

El registro de la base de atenciones del programa CREA, ha evidenciado un registro significativo de atenciones del género femenino, en este caso, los meses en los que más se evidencia registro son: enero y evidentemente el mes de junio; los demás meses presentan una constante con un promedio de **182** atenciones.

Planetario de Bogotá



El Planetario está ubicado en la calle 26B No. 5-93 entre la Plaza de Toros Santa María y el parque de la Independencia en el Centro Internacional de Bogotá. Este es un sector que, además de ser la sede de importantes bancos, entidades públicas y empresas, es un espacio cultural y artístico de gran importancia para la ciudad. A tan solo unas cuerdas se pueden encontrar lugares como el Museo Nacional, el Museo de Arte Moderno de Bogotá, la Biblioteca Nacional, el Teatro Jorge Eliécer Gaitán, el Museo del Oro, entre otros monumentos emblemáticos. Además, está junto a La

Macarena, un barrio con una gran oferta gastronómica.

La misión Quynza de camino a la Luna, es una forma de recorrer el Museo del Espacio a lo largo de la simulación de un viaje a este satélite natural. Esta misión que, a pesar de ser guiada, permite la exploración de temas relacionados con preguntas orientadoras cómo ¿por qué la humanidad decidió viajar a la Luna? ¿Cómo será el viaje? ¿Qué se encontró en la Luna? ¿Qué significó salir del planeta Tierra y conquistar otros mundos?

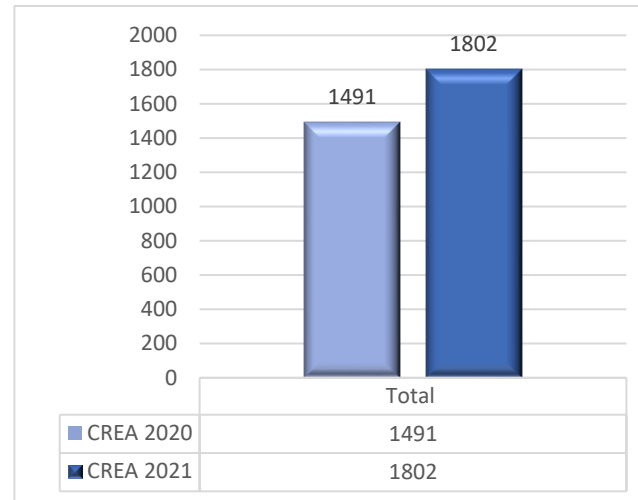
Este evento ha tenido una gran acogida entre la ciudadanía, turistas de todas partes del mundo nos han visitado llevándose consigo una experiencia inolvidable, diseñada para disfrutar en familia, el Planetario ofrece diversión, entretenimiento y aprendizaje, invitados todos a disfrutar de sus eventos.

Más Información



Comparativo del registro de atenciones del primer semestre 2020 y el 2021 Programa CREA

5.Total registro de atenciones primer semestre 2020 y 2021 programa CREA

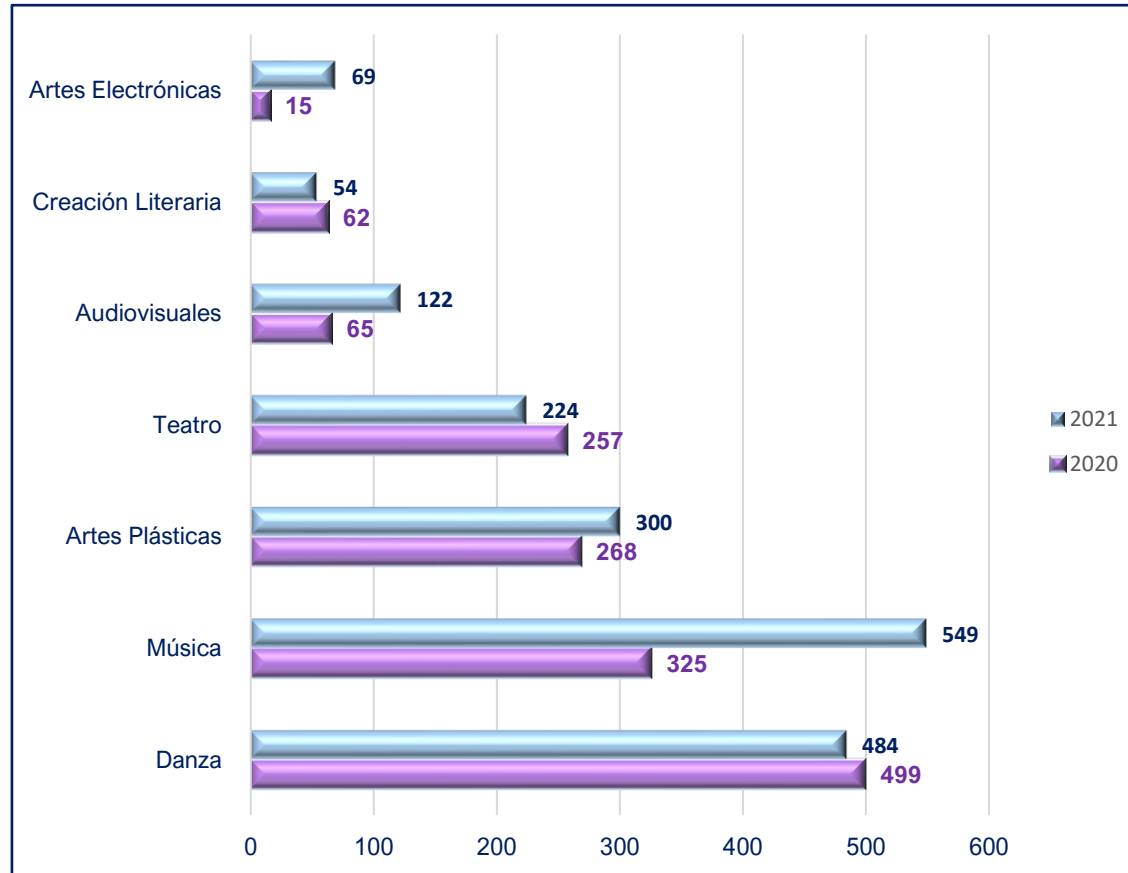


24 Gráfico Total registro de atenciones primer semestre 2020 y 2021

De acuerdo con las cifras registradas de las atenciones del programa CREA en el primer semestre del año 2021, en comparación con el primer semestre del año 2020, se evidencia un leve incremento con una diferencia de **527** atenciones más en el primer semestre del 2021, esta diferencia tiene que ver con el impacto en el territorio y también por la gran motivación de padres, niños, adolescentes, adultos y adultos mayores, por fortalecer sus talentos artísticos, gracias a la gran oferta de cursos que ofrece el [programa CREA](#), esta vez y a diferencia del primer semestre del año 2020, pensando en llegar a más hogares

capitalinos debido a la situación ocasionada por la Covid-19, se creó la modalidad virtual, mas información en <https://creaencasa.idartes.gov.co/>

5.1. Programa CREA, comparativo registro de atenciones por *área artística* primer semestre 2020 y 2021



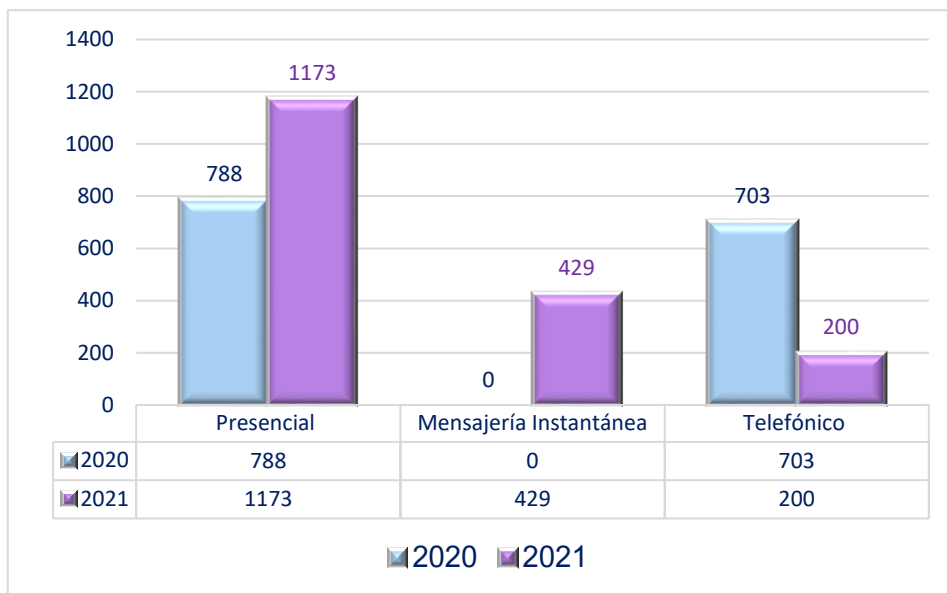
25 Gráfico CREA, comparativo registro de atenciones por área artística primer semestre 2020 y 2021.

En el comparativo se identifica que en general, hay una constante de las áreas artísticas en ambos periodos, sin embargo, se evidencia que, en el primer semestre del año 2021, hubo un incremento de los registros del área de música con una diferencia de 224 registros más, que en el primer semestre del año 2020.

Así mismo, se nota un leve incremento en el área de audiovisuales, con una diferencia de 56 atenciones más en primer semestre del 2021 en comparación con el primer semestre del 2020. En cuanto a las demás áreas se puede ver claramente que

existe una constante en ambos periodos.

5.2. Programa CREA, comparativo registro de atenciones por *canal* de atención primer semestre 2020 y 2021



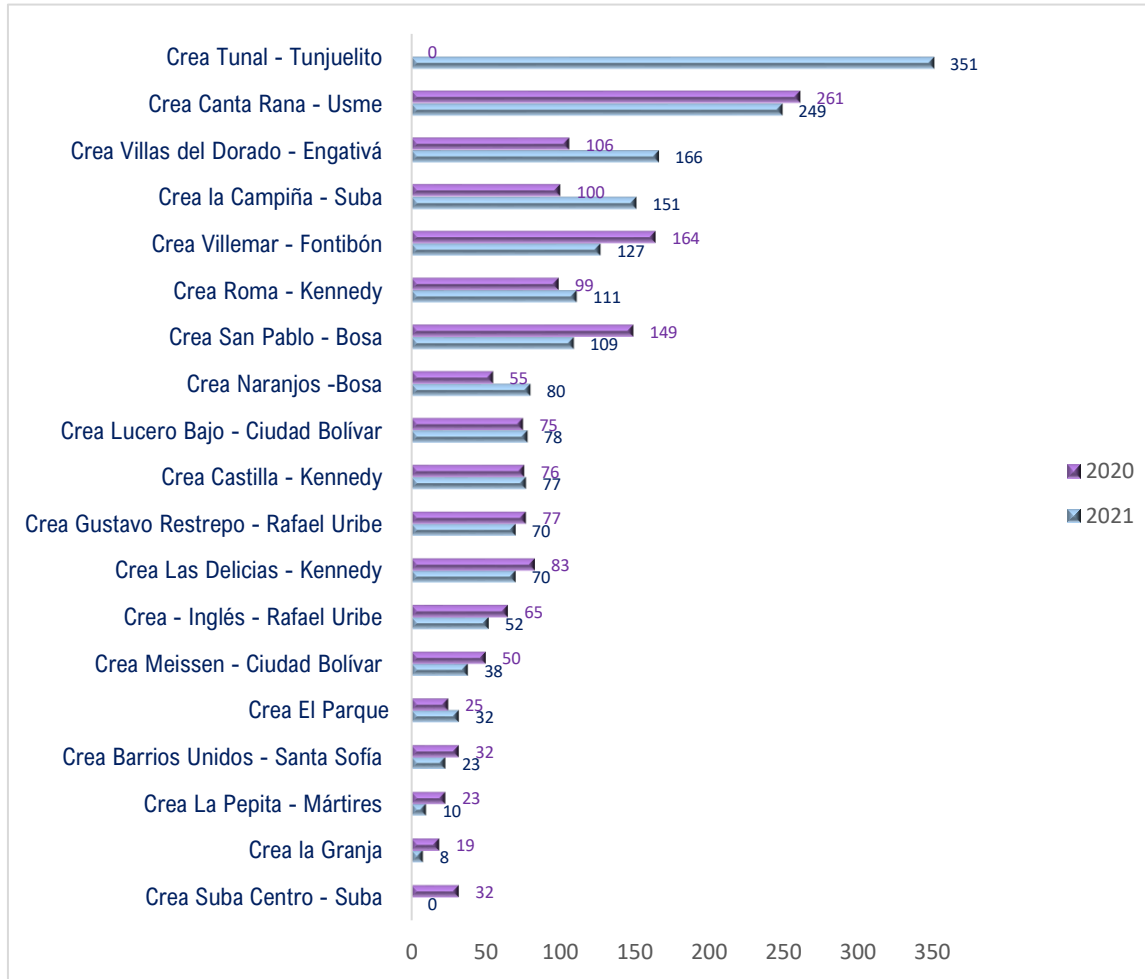
26 Gráfico CREA, comparativo registro de atenciones por canal de atención primer semestre 2020 y 2021.

De acuerdo con los resultados, se evidencian diferencias en los canales de atención, que en parte tienen que ver con las medidas instauradas a causa de la Covid-19; en primera instancia se observa la implementación de mensajería instantánea, con el fin de mantener la comunicación con la ciudadanía y posibilitar opciones de acceso a la información.

Finalmente, se observa que el canal de mayor registro en el primer semestre del 2021 es el presencial con una diferencia de 385 registros más, en comparación con el

primer semestre del año 2020. A diferencia del canal telefónico, que en el primer semestre del año 2020 registro 503 atenciones más que en el primer semestre del año 2021. En general, lo que se observa con este registro es el contacto permanente con la ciudadanía garantizando el acceso a la información.

5.3. Programa CREA, comparativo registro de atenciones por *localidad* primer semestre 2020 y 2021



27 Gráfico CREA, comparativo registro de atenciones por localidad primer semestre 2020 y 2021.

En cuanto a la localidad, se estableció este ítem como un mecanismo para determinar el mayor y menor número de consultas por territorio; aspecto que permite identificar el impacto de la entidad por sector.

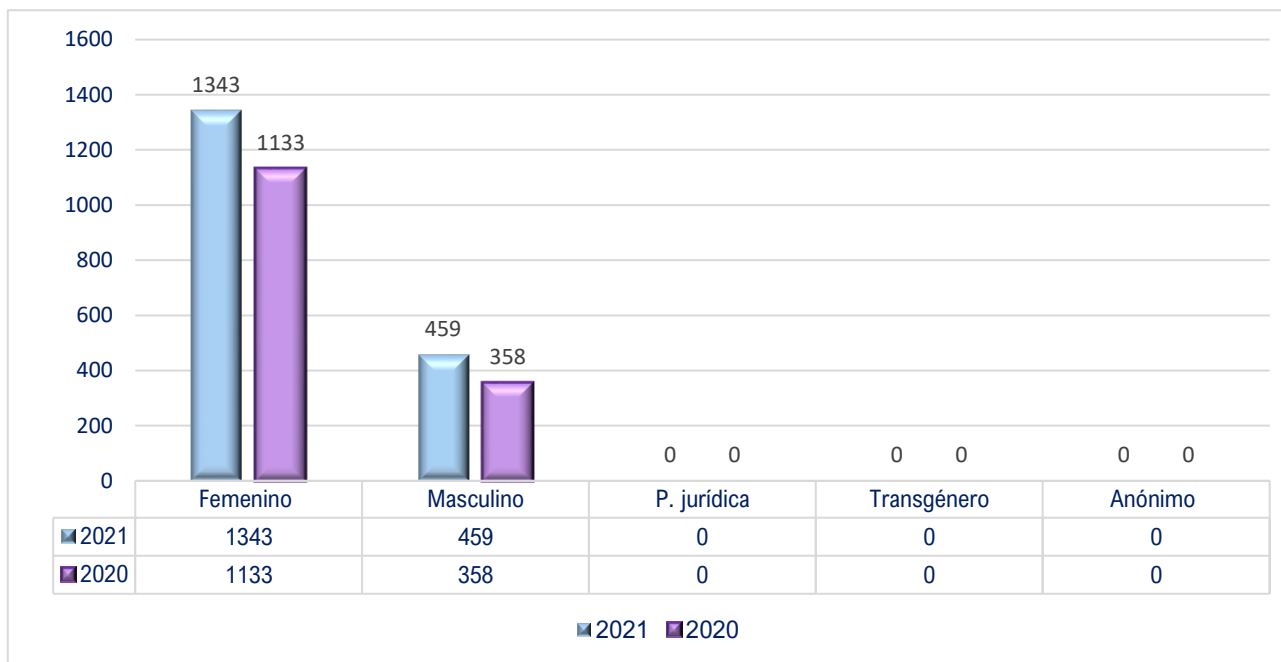
De acuerdo con los resultados del análisis del primer semestre del año 2020, se observa una constante en las localidades de Engativá, Kennedy, Fontibón y Bosa con un promedio e 90 atenciones por mes. La localidad de Usme registró en el primer semestre del año 2020, el mayor número de atenciones, mientras que en el mismo periodo del año 2021 fue CREA Tunal de la localidad de Tunjuelito con 351

Atenciones, de lo cual se puede observar el impacto de este punto en la comunidad, ya que abrió sus puertas este año.

Por lo anterior, se puede establecer que las localidades con un mayor registro de atenciones en el primer semestre del 2021 son las siguientes: Tunjuelito con 351 registros, Usme con 249, Engativá con 166, Fontibón con 127 registros y Bosa con 109, comportamiento que también se observa en el primer semestre del año 2020.



5.4. Programa CREA, comparativo registro de atenciones por *género* primer semestre 2020 y 2021



De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con los Centros de Formación CREA, se ha verificado que predominan las mujeres en ambos periodos, con un registro en el primer semestre del año 2020 de **1.133** mujeres; en tal sentido, para el mismo periodo en el año 2021, se contactaron un total de **28**

28 Gráfico CREA, comparativo registro de atenciones por género primer semestre 2020 y 2021.

1.343 mujeres con una diferencia de 213 registros más en este periodo. En general se observa este comportamiento debido a que las madres de familia y adolescentes y adultas mayores son las perdonad que más se contactan para solicitar acceso a la información sobre la oferta CREA, para el aprovechamiento del tiempo libre.

Portafolio Distrital de Estímulos



El Portafolio 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.

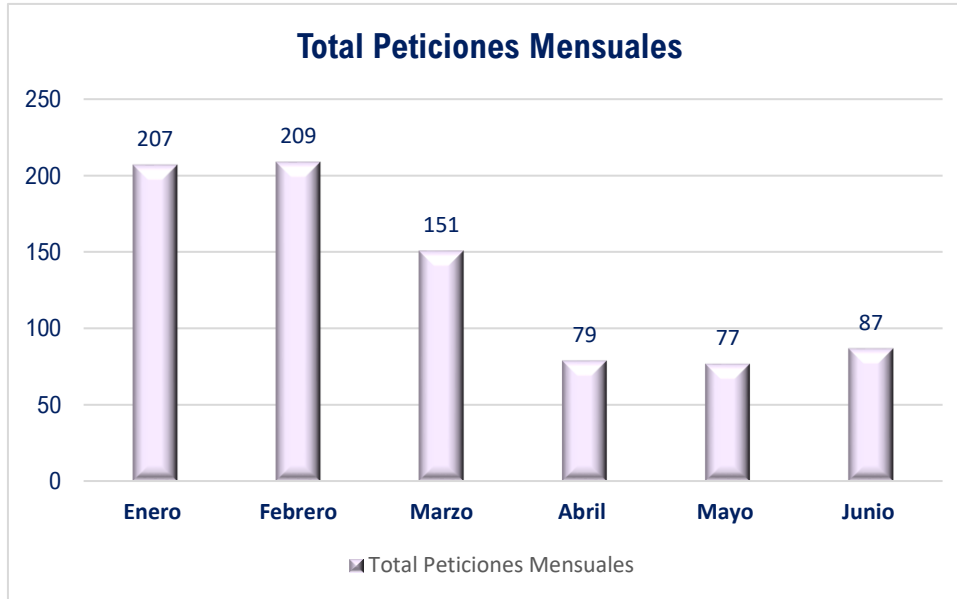
Las condiciones han sido revisadas para ajustarse a las propuestas del Plan de Desarrollo Distrital 2020 – 2024, Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI. Desde Fomento se buscan las condiciones adecuadas para la participación social y con los territorios, hacia ese contrato 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



Permiso para el aprovechamiento económico de Artistas en Espacio Público PAES

6. Permiso PAES, total de peticiones mensuales primer semestre 2021



29 Gráfico PAES total peticiones mensuales

De acuerdo con el comportamiento de las variables, según el registro de atenciones del permiso **PAES**, se observa un mayor registro de atenciones en los meses de enero, febrero y marzo, esto debido a la solicitud de información sobre la *Invitación Pública la KY* en su primera versión, la cual fue pensada para visibilizar el impacto de las artes en el espacio público de Bogotá, una iniciativa del Instituto Distrital de las Artes - Idartes que buscaba posicionar la labor de los artistas en las calles bogotanas y reconocer su valor como posibilitadores de creación del arte en la vida y la vía

pública. En cuanto al comportamiento de los demás meses, se puede evidenciar una constante de abril a mayo con un promedio de 81 atenciones.

El permiso para el aprovechamiento económico de Artistas en Espacio Público **PAES**, tiene como objetivo principal, crear, recrear o impulsar manifestaciones artísticas, que circulan de forma regular en el espacio público, con lo cual se genera un valor cultural agregado al espacio urbano y en contraprestación, los artistas pueden recibir una retribución económica, sin que medien boletería, derechos de asistencia, ni publicidad.

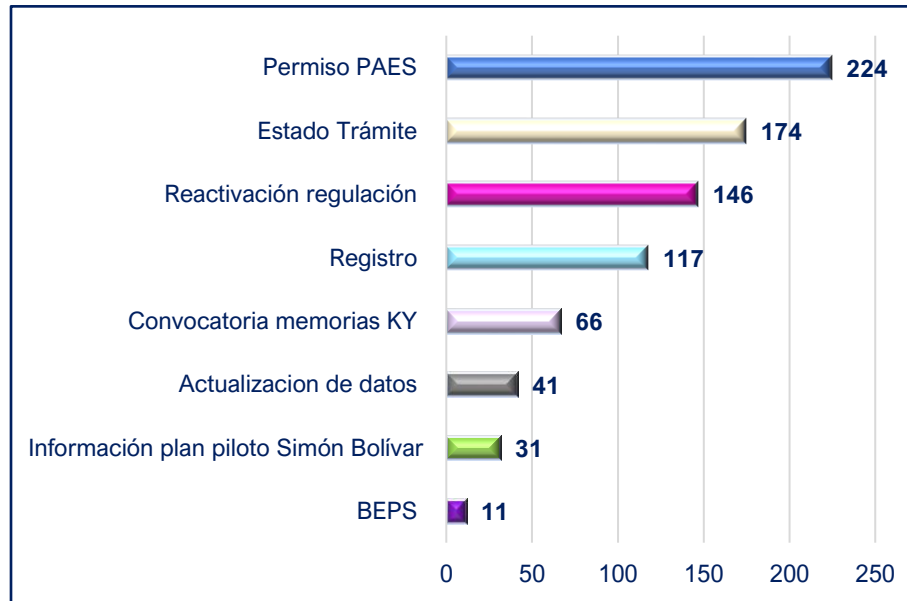
Las actividades artísticas en el entorno urbano generan una aproximación espontánea del transeúnte hacia la ciudad, a través de experiencias únicas y emotivas que promueven cambios y comportamientos culturales y permiten la transformación tanto física como social del territorio. En este sentido, las actividades artísticas que se desarrollan en espacio público permiten el ejercicio de una ciudadanía activa, corresponsable y participe en la construcción de ciudad, más información en: <https://paes.gov.co/>



Permiso para aprovechamiento económico de
Artistas en Espacio Público

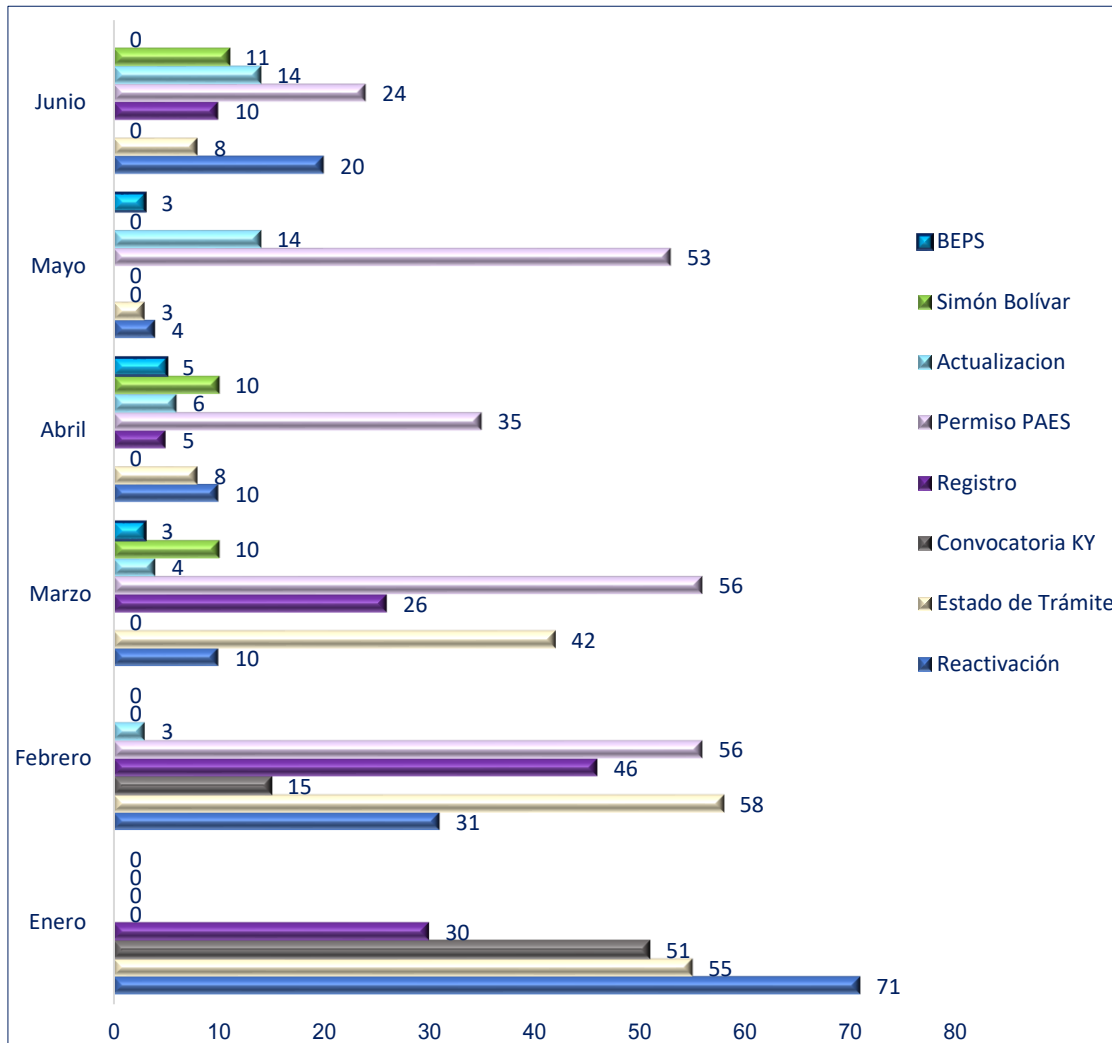


6.1. Permiso PAES, registro de atenciones primer semestre 2021 por tipología



30 Permiso PAES, registro de atenciones primer semestre 2021 por tipología

6.2. Permiso PAES, comportamiento mensual de atenciones por *tipología* primer semestre

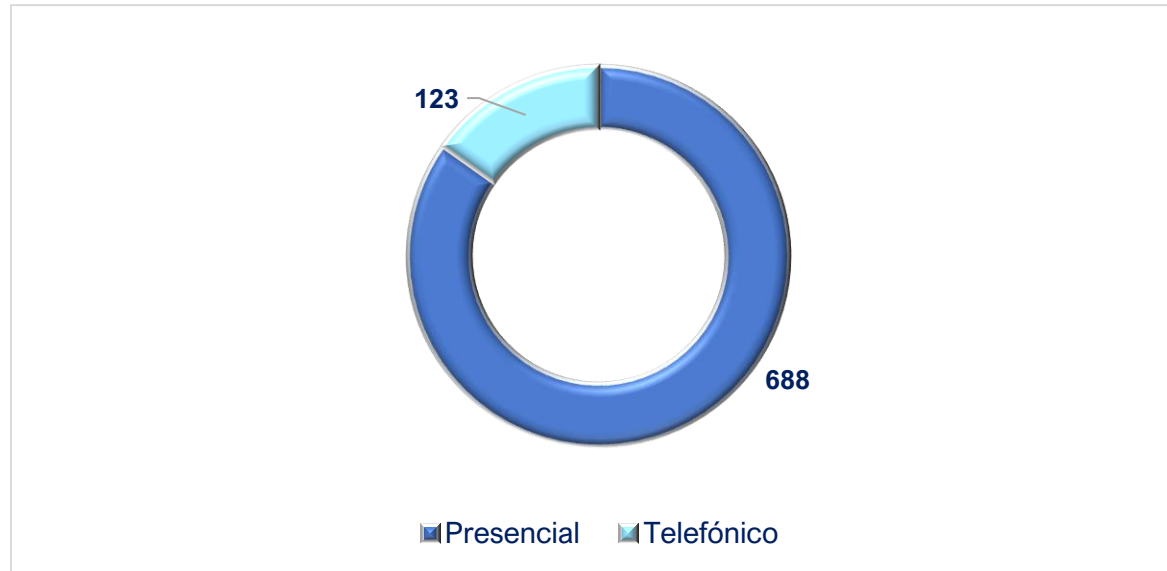


De acuerdo con el resultado de los temas más frecuentes del permiso PAES, se observa que en primera instancia se encuentra el acceso a la información sobre el proceso del permiso, seguido por el estado de trámite, registro del artista.

Durante el mes de enero y febrero se evidencia la solicitud de información de la invitación pública KY, del mes de marzo a junio se evidencia una constancia, en cuanto al tema del plan piloto Simón Bolívar, al igual que la actualización de datos y [BEPS](#).

31 Gráfico PAES Comportamiento mensual de atenciones por tipología primer semestre

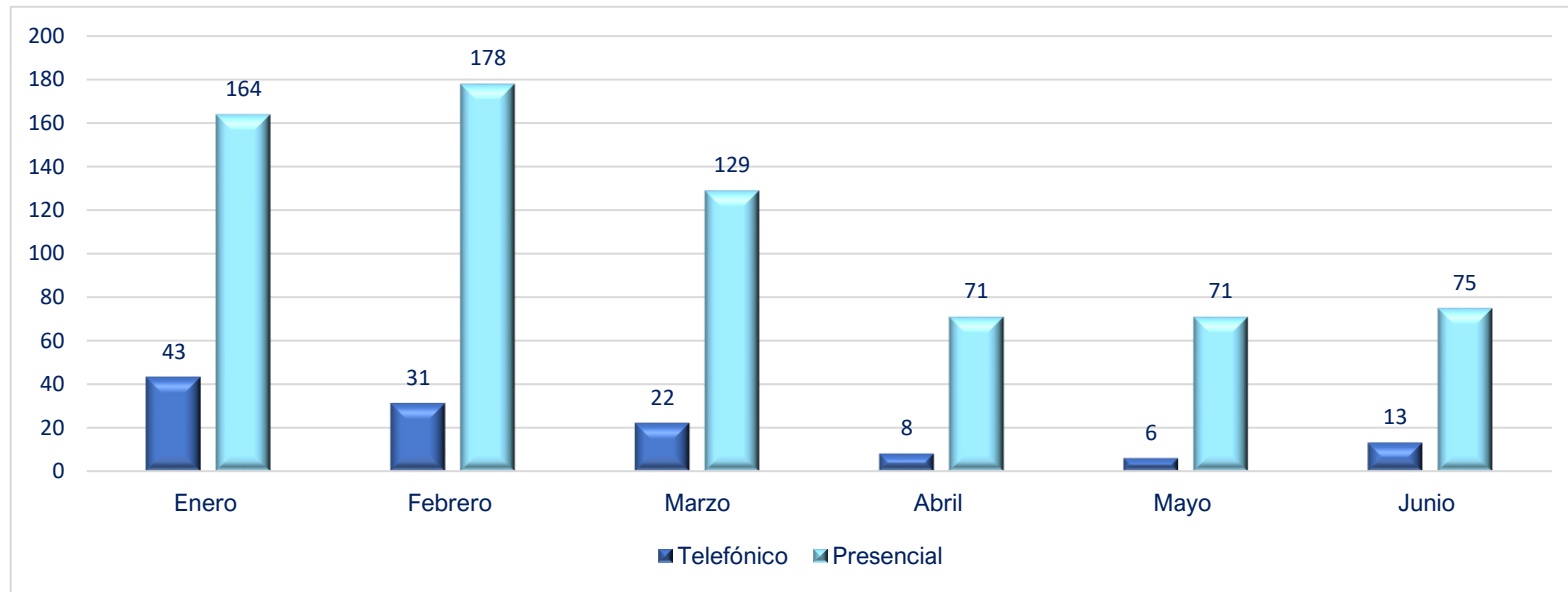
6.3. Permiso PAES, registro de atenciones primer semestre 2021 por canal



32 Gráfico PAES Comportamiento mensual de atenciones por canal de atención primer semestre

De acuerdo con los resultados, se evidencia que el canal de atención de mayor registro fue el presencial con **688** registros, seguido del telefónico **123** registros. El resultado da muestra del acompañamiento y presencia del permiso **PAES**, manteniendo un contacto permanente con los artistas de espacio público, garantizando así, el acceso a la información y la orientación para la postulación en las convocatorias de la KY, acompañamiento en los trámites y dinámica del permiso.

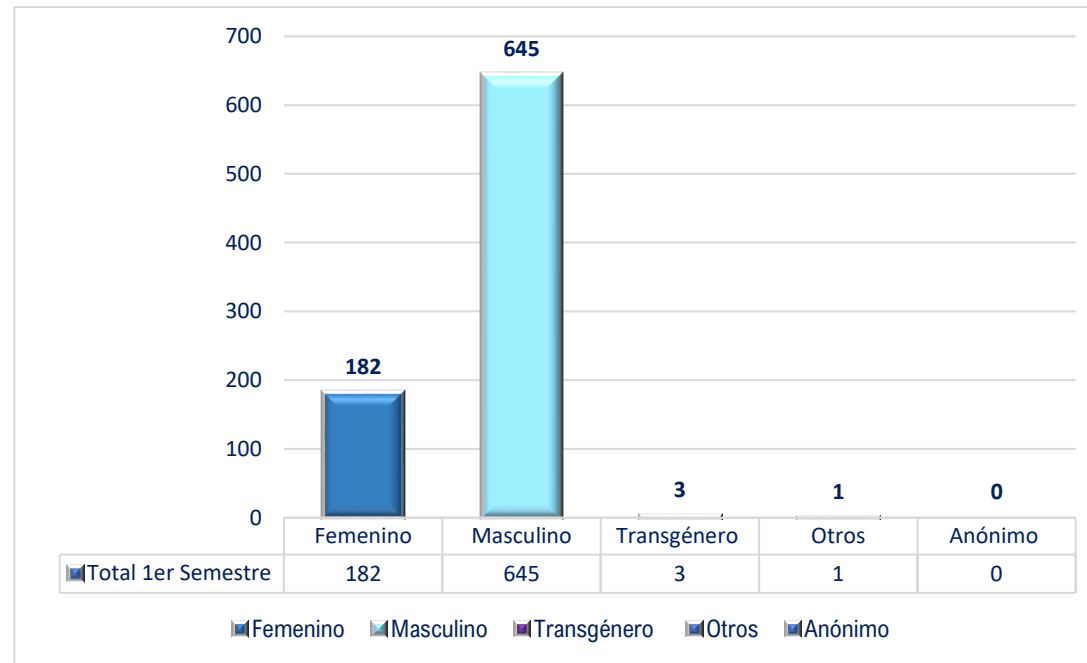
6.3. Permiso PAES, comportamiento mensual de atenciones por *canal* primer semestre



333 Gráfico PAES Comportamiento mensual de atenciones por canal de atención primer semestre

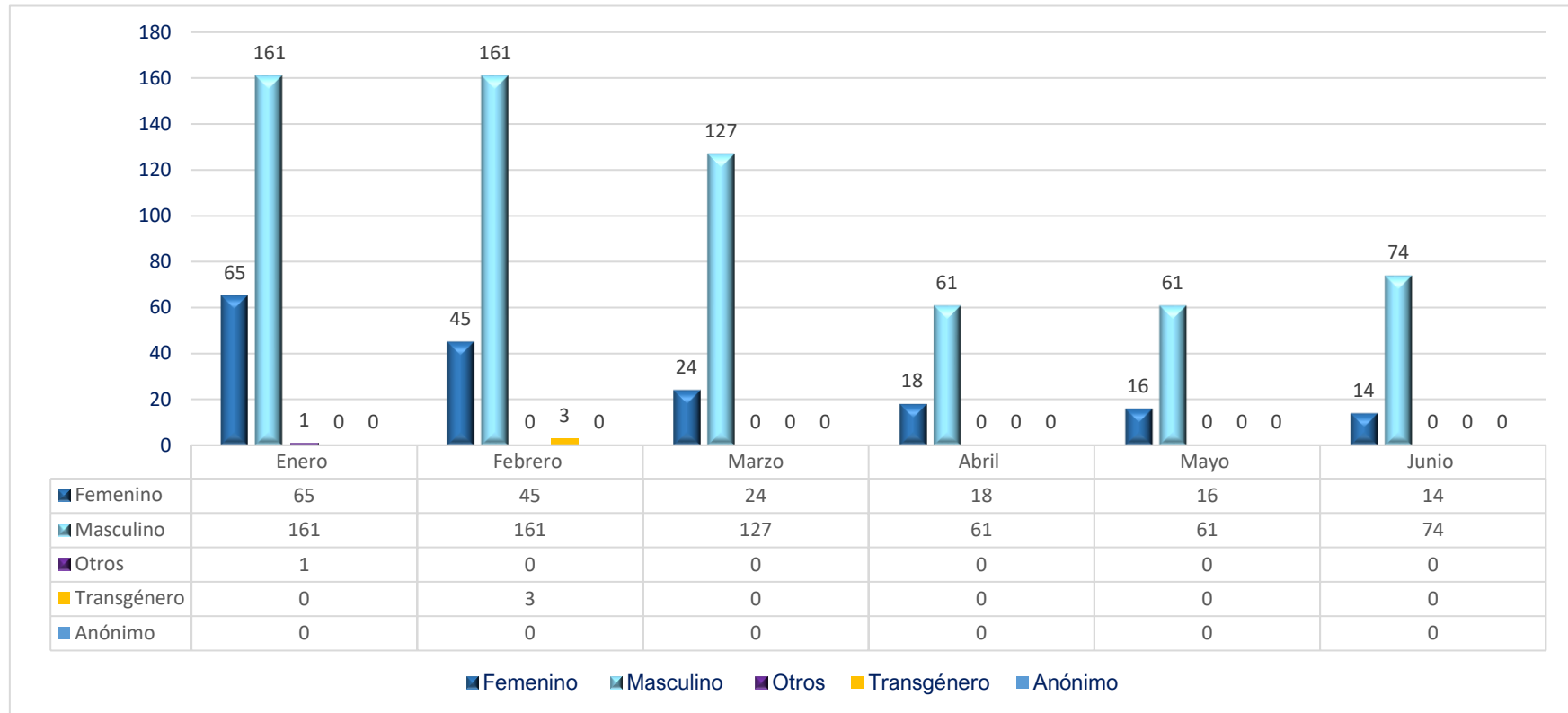
De acuerdo con los resultados, se evidencia que el canal de atención de mayor registro fue el presencial con **688** registros, seguido del telefónico **123** registros. El resultado da muestra del acompañamiento y presencia del permiso **PAES**, manteniendo un contacto permanente con los artistas de espacio público, garantizando así, el acceso a la información y la orientación para la postulación en las convocatorias de la KY, acompañamiento en los trámites y dinámica del permiso.

6.4. Permiso PAES, registro de atenciones primer semestre 2021 por *género*



344 Gráfico PAES, registro de atenciones primer semestre 2021 por género

6.5. Permiso PAES, comportamiento mensual de atenciones por género primer semestre 2021



35 Gráfico CREA comportamiento mensual de atenciones por género primer semestre 2021

De acuerdo con los registros de atención del permiso PAES, las personas de género masculino evidencian un registro significativo con una diferencia de 463 registros, en comparación con los del género femenino, lo cual deja en evidencia, que en su mayoría son las personas de género masculino los que hacen parte de los artistas urbanos del **PAES**.

Área de Convocatorias Portafolio Distrital de Estímulos PDE 2021



El Programa Distrital de Estímulos - PDE es un portafolio de convocatorias públicas conformado por becas, premios, pasantías, residencias y un banco de jurados que se diseña y lanza anualmente con el propósito de fortalecer y reconocer, por medio de recursos económicos y técnicos, la trayectoria, obras e iniciativas de los agentes artísticos y culturales de Bogotá.

El **PDE** es uno de los mecanismos de acceso y apropiación de los derechos culturales que el Instituto Distrital de las Artes - Idartes gestiona de manera sectorial para la ciudadanía, bajo el liderazgo de

la Secretaría de Cultura, Recreación y Deportes - SCR D y en conjunto con la Orquesta Filarmónica de Bogotá (OFB), la Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA y el Instituto de Patrimonio Cultural - IDPC.

Tipos de convocatorias:

- **Becas:** se otorga para la puesta en marcha, el fortalecimiento o la finalización de un proyecto específico.
- **Premios:** están dirigidos a propuestas meritorias ya culminadas, inéditas o conocidas, o a la trayectoria de un agente del sector que merece reconocimiento por su contribución a la ciudadanía desde el arte, el patrimonio y la cultura.
- **Pasantías:** permiten llevar a cabo procesos de formación en lugares definidos por la entidad o propuestos por las personas.
- **Residencias:** apoya el desarrollo de una propuesta artística, patrimonial o cultural en un espacio especializado para tal fin ubicado en Bogotá, otros lugares de Colombia o fuera del país. La residencia exige un plan de trabajo que promueva el intercambio de experiencias, la interacción con pares del campo y la socialización del proceso.
- **Banco de jurados:** estímulo que se otorga a personas con amplio conocimiento del sector artístico y cultural, con o sin formación profesional, encargados de evaluar las propuestas participantes en las convocatorias del PDE.



Estrategia de articulación para responder a las solicitudes ciudadanas:

Por lo anterior, es importante resaltar la labor del Área de Convocatorias en articulación con el Área de Servicio a la Ciudadanía, áreas que han creado estrategias para acompañar y orientar a los ciudadanos en el proceso de postulación, solicitudes, inquietudes y preguntas frecuentes, las cuales son atendidas tanto telefónicamente, como a través de los canales virtuales dispuestos por la entidad, registrando un total de **1.131** solicitudes durante el primer semestre 2021 de acuerdo con el reporte de las bases de gestión PDE 2021.

Programa Distrital de Estímulos



Portafolio 2021

Jornadas
informativas

¿Cómo participar?

Preguntas
frecuentes

Conclusiones

El presente análisis corresponde a las generalidades sobre la atención y acompañamiento a la ciudadanía, por parte del *Área de Servicio a la Ciudadanía*, el Programa de Formación Artística *CREA*, el permiso para el aprovechamiento económico de Artistas en Espacio Público *PAES* y el Área de *Convocatorias*; en el cual se analiza el comportamiento mensual y semestral de las siguientes variables:

El registro total de atenciones por área y programa, aspectos demográficos y de georreferenciación de la población, como género y localidad desde donde se contactan; así mismo, los temas de mayor consulta en el caso del Área de Servicio a la Ciudadanía y PAES, mientras que, para el caso del programa CREA, son las líneas artísticas; canales de atención más usados por la ciudadanía y el proceso de articulación entre el área de Convocatorias y Servicio a la Ciudadanía; finalmente, se presenta un análisis comparativo entre el primer semestre del año 2021 y el año 2020.

De esta manera se evidencia que durante el primer semestre del año 2021 se registró un total de **6.699** atenciones, de las cuales **4.087** corresponden al servicio prestado en el área de Servicio a la Ciudadanía, mientras que en el programa de Formación Artística **CREA** se registró un total de **1.802** atenciones, finalmente, el **PAES** con un total de **810**.

Área de Servicio a la Ciudadanía

En cuanto al Área **de Servicio a la Ciudadanía**, se evidencia una constante en el registro de atenciones entre los meses de enero y febrero; mientras que, los meses de marzo y abril, muestran un leve incremento, esto en parte, es debido al impacto que tuvo la reactivación y apertura de los escenarios, las convocatorias del Portafolio Distrital de Estímulos PDE 2021 y la inauguración del Teatro el Ensueño en el marco del decimosexto Festival de Teatro y Circo de Bogotá.

Por otro lado, y siguiendo con las particularidades del Área de Servicio a la Ciudadanía, se observa que los temas de mayor consulta durante el primer semestre 2021, fue la [programación cultural y artística](#) que ofrece la entidad a los capitalinos, seguido de las convocatorias del *Portafolio Distrital de Estímulos para el Arte y la Cultura en Bogotá PDE*, el programa para la formación artística [CREA](#), seguido de [Libro al Viento](#), y Talleres no CREA, como los Talleres Distritales de [Escritura Creativa](#).

Así mismo, con respecto a los datos de georreferenciación del área y según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía, durante el primer semestre 2021, fueron las siguientes: Kennedy, Suba, Engativá, Bosa, Usaquén, Chapinero, Teusaquillo, Lugares Fuera de Bogotá, Fontibón, San Cristóbal y Ciudad Bolívar.

Por otro lado, los canales más usados por la ciudadanía son: el telefónico con en el cual se registraron **2.168** atenciones, le sigue el chat Idartes con **1.515** atenciones y, por último, el canal presencial con un registro total de atenciones de **404**.

De acuerdo con estos resultados, se observa que históricamente el canal telefónico, ha sido el canal de mayor preferencia por la ciudadanía, es por esto, que los servidores del área han logrado prestar atención permanente a través de este canal, gracias a la vinculación de dispositivos externos como celulares, para garantizar el acceso al servicio, en los momentos en los que se trabajó en modalidad de trabajo en casa; una gestión que permitió mantener el contacto con la ciudadanía, así mismo, también se brindó acompañamiento presencial y virtual a los y las ciudadanas y artistas que lo requerían, para los tramites y servicios de la entidad.

Finalmente, y de acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad, se ha verificado que predominan las personas del género femenino, representado con un registro de **2.347** de un total de **4.087**, en el caso del género masculino, se registró un total de atenciones de **1.711**, las personas jurídicas con un total en el semestre de **16** registros y **12** personas como anónimo.

Programa CREA

En el caso del programa de formación artística [CREA](#), y de acuerdo con el comportamiento de las variables durante el primer semestre, se evidencia un incremento en los meses de enero y junio, lo cual coincide con la temporada de vacaciones, lo que permite comprender el impacto positivo del programa en la ciudad en general; con respecto a los resultados de las líneas artísticas más consultadas del programa, se evidencia que música y danza, mantuvieron una constante durante el primer

semestre, seguido de artes plásticas y teatro, a diferencia de audiovisuales, artes electrónicas y creación literaria, las cuales registran menos consultas.

En cuanto a la georreferenciación, se evidencia que la localidad con más registros es Tunjuelito, esto en parte, tiene que ver con la apertura de este punto a principios de este año en el parque el Tunal, lo cual demuestra la acogida del programa y el impacto en la ciudadanía y el territorio; le sigue la localidad de Usme, Engativá, Suba, Fontibón, Kennedy y Bosa; aquellas con menor registro, están Mártires, Barrios Unidos, Crea el Parque, Ciudad Bolívar y Rafael Uribe Uribe.

Para concluir con el programa CREA, está la información de los canales de atención en cuyos resultados, se evidencia que el canal de atención de mayor registro fue el presencial, con **1.173** registros, seguido del canal de mensajería instantánea con **429** registros y finalmente, el canal de menos registro fue el telefónico con **200** registros. El resultado da muestra del acompañamiento y presencia del programa CREA en los territorios, el cual, para mitigar el impacto ocasionado por la pandemia, creó la formación en [modalidad virtual](#), para mantener el contacto con la comunidad y garantizar así, el acceso a programas artísticos para toda la ciudadanía y los grupos poblacionales.

Permiso para el aprovechamiento económico de Artistas en Espacio Público PAES

De acuerdo con el comportamiento de las variables, según el registro de atenciones del permiso [PAES](#), se observa un mayor número de atenciones en los meses de enero, febrero y marzo, esto debido a la solicitud de información sobre la *Invitación Pública la KY* en su primera versión, la cual fue pensada para visibilizar el impacto de las artes en el espacio público de Bogotá,

una iniciativa del Instituto Distrital de las Artes - Idartes que buscaba posicionar la labor de los artistas en las calles bogotanas y reconocer su valor como posibilitadores de creación del arte en la vida y la vía pública. En cuanto al comportamiento de los demás meses, se puede evidenciar una constante de abril a mayo con un promedio de 81 atenciones.

Entre los temas más frecuentes del permiso PAES, se observa que en primera instancia se encuentra el acceso a la información sobre el proceso del permiso, seguido por el estado de trámite, registro del artista. Durante el mes de enero y febrero se evidencia la solicitud de información de la [invitación pública KY](#), del mes de marzo a junio se evidencia una constancia, en cuanto al tema del plan piloto Simón Bolívar, al igual que la actualización de datos y [BEPS](#).

De acuerdo con los resultados, se evidencia que el canal de atención de mayor registro fue el presencial con **688** de un total de **810** atenciones, seguido del telefónico con **123** registros. El resultado da muestra del acompañamiento y presencia del permiso **PAES**, manteniendo un contacto permanente con los artistas de espacio público, garantizando así, el acceso a la información y la orientación para la postulación en las convocatorias de la KY, acompañamiento en los trámites y dinámica del permiso.

En definitiva, para nuestra entidad, es vital que la experiencia de servicio a la ciudadanía sea totalmente satisfactoria, donde prime 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.

ÁREA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

*"Siempre
en
Contacto"*

Elaboró:

Área de Servicio a la Ciudadanía

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