

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

2020 Informe Atenciones



Instituto Distrial de las Artes - Idartes

Cra 8 No. 15 - 46 Bogotá - Colombia

PBX: (+571) 379 5750 Opción 1

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

Jornada continua

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

contactenos@idartes.gov.co

Centros de Atención

NIT:900.413.030-9

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 mes de octubre así: (828) Atención a la Ciudadanía Sede Centro, (227) Convocatorias, los Centros de Formación CREA (240) y la Invitación Pública para Artistas en el Espacio Público.

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 octubre 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 octubre 2020.

Alcance del Informe

En el siguiente informe, se presentan las generalidades sobre del servicio prestado durante el mes de octubre 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 **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 mes de octubre 2020.

Tipo de requirente por área y programa, mes de octubre 2020:

Oficina de Atención a la Ciudadanía
Número total de atenciones mes de octubre 2020 **828**

GENERO	TOTAL/828	PORCENTAJE
Femenino	436	53%
Masculino	379	46%
Persona Jurídica	2	1%
Anónimo	11	

Fuente: IDARTES Bases de atención octubre 2020

Área de Convocatorias
Número total de atenciones mes de octubre 2020 **227**

GENERO	TOTAL/277	PORCENTAJE
Masculino	109	48%
Femenino	115	51%
Otro	3	1%

Centros de Formación CREA
Número total de atenciones mes de octubre 2020 **240**

GENERO	TOTAL/240	PORCENTAJE
Masculino	89	37%
Femenino	151	63%
Otro	0	0%

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad durante el mes de octubre, se ha verificado que siguen predominando las mujeres con un 54%, representado en 702 ciudadanas; mientras que, para el caso de los hombres, fue del 44% representado en 577 ciudadanos y otros con un 2% de un total de **1295** personas que se contactaron.



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

Oficina de Atención a la Ciudadanía Número total de atenciones mes de octubre 2020 **828**

LOCALIDAD	TOTAL /828	PORCENTAJE
Engativá	121	15%
Kennedy	107	13%
Suba	94	11%
Usaquén	56	7%
Fontibón	55	7%
Fuera de	46	5%
Bosa	41	5%
Ciudad Bolívar	40	5%
Chapinero	40	5%
Teusaquillo	33	4%
Santa Fe	30	4%
San Cristóbal	29	3%
Puente Aranda	25	3%
Barrios Unidos	18	2%
Rafael Uribe	17	2%
Usme	17	2%
Mártires	16	2%
Tunjuelito	14	2%
Candelaria	12	1%
No da Información	11	1%
Antonio Nariño	6	1%
Sumapaz	0	0%

Área de Convocatorias Número total de atenciones mes de octubre 2020 **227**

LOCALIDAD	TOTAL /277	PORCENTAJE
No da Información	122	54%
Teusaquillo	15	7%
Suba	14	6%
Engativá	14	6%
Chapinero	13	6%
Usaquén	13	6%
Fontibón	7	3%
San Cristóbal	6	3%
Barrios Unidos	6	3%
Mártires	4	2%
Santa Fe	3	2%
Kennedy	3	2%
Antonio Nariño	2	2%
Bosa	2	2%
Puente Aranda	2	2%
Tunjuelito	1	2%
Candelaria	0	0%
Ciudad Bolívar	0	0%
Fuera de Bogotá	0	0%
Rafael Uribe	0	0%
Usme	0	0%

Centros de Formación CREA Número total de atenciones mes de octubre 2020 **204**

LOCALIDAD	TOTAL /204	PORCENTAJE
Cantarrana - Usme	47	19%
Lucero Bajo - Ciudad Bolívar	36	15%
Las Flores - Fontibón	20	8%
12 de Octubre - Barrios	20	8%
La Pepita - Mártires	17	7%
La Campiña - Suba	15	6%
Inglés- Rafael Uribe	14	6%
Gustavo Restrepo - Rafael Uribe	14	6%
San Pablo - Bosa	11	4%
La Granja - Engativá	11	4%
Villemar - Fontibón	9	4%
Roma - Kennedy	7	3%
Castilla - Kennedy	6	3%
Villas Del Dorado - Engativá	6	3%
Meissen - Ciudad Bolívar	6	3%
Las Delicias - Kennedy	1	1%
Los Naranjos - Bosa	0	0%
Barrios Unidos - Santa	0	0%
Suba Centro - Suba	0	0%
El Parque - Santa Fe	0	0%

Fuente: IDARTES Bases de atención octubre 2020



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 Convocatorias y Atención a la Ciudadanía durante el mes de octubre 2020 fueron: Engativá con un 13% representadas en 135 atenciones de un total de 1055. Así mismo, Kennedy y Suba con un 10% cada una, le siguen la localidad Usaquén y Fontibón con un porcentaje de 6% cada una. Teusaquillo y Chapinero con un 4% cada una.

En el caso de los Centros de Formación CREA, la localidad con mayor registro de atenciones fue USME con un 19% de un total de 240 registros de atención, le sigue Ciudad Bolívar con un 15%, Fontibón y Barrios Unidos con un 8% y la localidad de Mártires con un 7%.

Con base en los resultados evidenciados, se puede observar que la oferta de la entidad impacta de manera diferente en los territorios, las convocatorias y programación en general presentó una mayor afluencia en localidades como Engativá, Kennedy, Suba, Usaquén y Fontibón; mientras que, para los procesos de formación artística, las localidades con mayor número de registro de atenciones fueron Usme, Ciudad Bolívar, Fontibón, Barrios Unidos y Mártires.



Canales de atención más utilizados por la ciudadanía para contactarse durante el mes de octubre 2020

Oficina de Atención a la Ciudadanía
Número total de atenciones mes de octubre 2020 **828**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL /828	PORCENTAJE
Telefónico	439	53%
Chat	327	39%
Presencial	62	8%

Área de Convocatorias
Número total de atenciones mes de octubre 2020 **227**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL /227	PORCENTAJE
Telefónico	227	100%
Presencial	0	0%
Chat	0	0%

Centros de Formación Artística CREA
Número total de atenciones mes de octubre 2020 **240**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL /240	PORCENTAJE
Telefónica	157	65%
Mensajería instantánea	68	28%
Presencial	15	7%

Fuente: IDARTES Bases de atención mes de octubre

De acuerdo con los resultados, se evidencia que el canal más usado en el Área de Convocatorias, fue el telefónico con un 100% al igual que el Área de Atención a la Ciudadanía, a pesar de registrar un menor porcentaje con un 53%, un 39% lo representa el chat institucional y un 8% el canal presencial; teniendo en cuenta que, durante este mes se retornó de manera gradual a la atención presencial de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. los lunes, martes y viernes en jornada continua, y en modalidad de teletrabajo hasta las 5:00 p.m. durante estos tres días, los días miércoles y jueves se continua con la modalidad de teletrabajo de 7:00 a 5:00 p.m., en los que se brinda atención del chat, telefónico y virtual a través de contactenos@idartes.gov.co

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

Fuente: IDARTES Bases de atención mes de octubre 2020

Oficina de Atención a la Ciudadanía
Número total de atenciones mes de octubre 2020 **828**

CONDICIÓN	TOTAL /828	PORCENTAJE
Ninguna	779	94%
Adulto Mayor	46	5%
Persona con discapacidad	3	1%

Área de Convocatorias
Número total de atenciones mes de octubre 2020 **227**

CONDICIÓN	TOTAL /227	PORCENTAJE
Ninguno	209	92%
Adulto mayor	13	6%
Discapacidad	5	2%

Centros de Formación Artística CREA
Número total de atenciones mes de octubre 2020 **240**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL /240	PORCENTAJE
No tiene ninguna discapacidad	237	99%
Discapacidad cognitiva o mental	3	1%
Discapacidad física	0	0%
Discapacidad Auditiva	0	0%
Autismo	0	0%
Discapacidad Múltiple	0	0%
Síndrome de Down	0	0%
Déficit de Atención	0	0%

De las personas que solicitaron información se puede evidenciar que el 94% representado en 1225 personas atendidas, de un total de 1295, no presenta ninguna condición, por otro lado, un 4% representado en 59 personas pertenecen a la población de adultos mayores, finalmente un 2% de la población atendida durante el mes de octubre presenta algún tipo de discapacidad.



Temas consultados por la ciudadanía mes de octubre 2020:

Fuente: IDARTES Bases de atención mes de octubre 2020

Oficina de Atención a la Ciudadanía
Número total de atenciones mes de octubre 2020 **828**

TEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
Beneficio Artistas	203	24%
Programación Actividades	172	21%
Convocatorias *PDE	168	20%
CREA	60	7%
Convocatorias NO PDE	50	6%
Información General	36	4%
Boletería	23	3%
Permiso Espacio	22	3%
Solicitudes de empleo	21	3%
Alquiler de espacios	13	1%
Libro al Viento	11	1%
NIDOS	11	1%
Subdirecciones y	10	1%
Certificaciones	9	1%
PUFA	7	1%
Talleres no CREA	6	1%
Trámite de petición	5	1%
Equipamientos	1	1%

*PDE Portafolio Distrial de Estímulos para la Cultura 2020

Área de Convocatorias
Número total de atenciones mes de octubre 2020 **227**

TEMAS	TOTAL /64	PORCENTAJE
Jurados	109	48%
Interdisciplinar	97	43%
Danza	9	4%
Otro	7	3%
Música	3	1%
Literatura	2	1%
Artes Plásticas	0	0%
Artes Audiovisuales	0	0%
Arte Dramático	0	0%

Centros de Formación Artística CREA
Número total de atenciones mes de octubre 2020 **240**

TEMAS	TOTAL /64	PORCENTAJE
Artes plásticas	61	26%
Creación Literaria	59	24%
Música	34	14%
Danza	31	13%
Arte Dramático	23	10%
Artes Audiovisuales	22	9%
Artes electrónicas	10	4%



**INVITACIÓN
PÚBLICA**
#MemoriasDeLaKY



El Instituto Distrital de las Artes - Idartes, en respuesta a la coyuntura actual generada por el COVID-19, lanza la invitación pública Memorias de la KY con una bolsa concursable por 200 millones de pesos. Otra importante estrategia para el sector artístico que le apuesta, en esta ocasión, a la implementación de un proceso de memoria y gestión

del conocimiento, que les permita a los artistas de espacio público, regulados mediante la plataforma www.paes.gov.co, mostrar y mantener sus prácticas artísticas.

La invitación pública Memorias de la KY: reconocimiento y valoración del aporte de los artistas en el espacio público de Bogotá, busca promover acciones de visibilización y establecimiento de la memoria sobre las prácticas artísticas de los artistas de espacio público en la ciudad, como una estrategia de resignificación y valoración de su aporte social, cultural y político a la construcción de territorio y memoria. También, establece un reconocimiento a los artistas que hacen uso

responsable del espacio público y que le han apostado a la regulación del aprovechamiento económico del mismo, como un ejercicio para dignificar su labor.

“Los artistas en el espacio público son agentes de creación en la cotidianidad de Bogotá, hacen parte de la lógica urbanística de la ciudad, construyendo relatos de vida que, en muchos casos, son la expresión y la manifestación de nuestra historia, evidenciando cómo el arte hace parte de nuestra vida cotidiana”, manifiesta Catalina Valencia, directora del Idartes. El proceso de participación y postulación de propuestas, se desarrollará a través de medios virtuales. Para el caso en que se presenten barreras de acceso a éstos últimos, se dispondrá de la ventanilla de atención a los artistas de espacio público, ubicada en la sede principal del Instituto Distrital de las Artes – Idartes, entre los días martes y viernes en horario de 11:00 a.m. a 3:00 p.m., para que allí puedan recibir las orientaciones necesarias para su participación, hasta el 17 de noviembre 2020.

Hasta el momento la Subdirección de las Artes ha registrado un total de 54 atenciones a través del canal presencial en la sede principal de la entidad, de este total 13 han sido mujeres y 41 hombres, en cuanto a la georreferenciación las localidades donde habitan la mayoría de los artistas que se postularon son: San Cristóbal, Santafé, Mártires, Kennedy, Candelaria y Engativá.

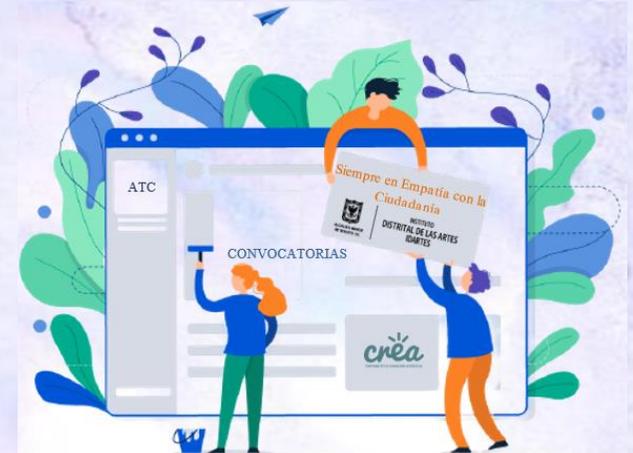
Los canales de atención que se han dispuesto para esta Invitación Pública son el canal presencial, telefónico y virtual, recordamos una vez más, que esta invitación tendrá abiertas sus inscripciones hasta el 17 de noviembre de 2020.

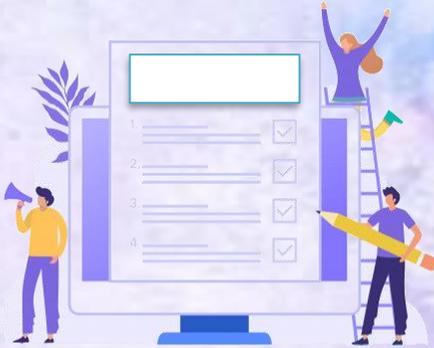
Conclusiones:

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, el Área de Atención a la Ciudadanía sede Centro, Castilla y Cinemateca; que durante el mes de octubre 2020 se centralizaron en la modalidad de teletrabajo y semipresencial 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 4% reportó ser adulto mayor y el 2% presenta algún tipo de discapacidad.

En cuanto a la categoría de geolocalización, las diez localidades con mayor participación durante el mes de octubre fueron las siguientes: Engativá 13% Kennedy y Suba con un 10%, le sigue Usaquén y Fontibón con un 6% cada una y Teusaquillo y Chapinero con un 4% cada una.





Con relación a los temas de consulta más frecuentes ante el *Área de Atención a la Ciudadanía*, se encuentran los siguientes: Beneficio Artistas 203 24%, Programación Actividades Culturales y Artísticas un 21%, Convocatorias *PDE con un 20% y CREA un 7% y Convocatorias NO PDE un 6% de un total de 828 registros.

Mientras que, para el *Área de Convocatorias*, se evidencia que las áreas con mayor número de solicitudes fueron: Jurados con un 48%, Interdisciplinar con un 43%

Danza 4%, Otro 3%, Música 1% y Literatura un 1% de un total de 227.

En los centros de formación artística CREA las áreas de mayor consulta fueron: Artes plásticas con un 26%, Creación Literaria con un 24%, Música 14%, Danza con un 13%, Arte Dramático 10%, Artes Audiovisuales 9%, Artes electrónicas 4%, de un total de 240 registros durante el mes de octubre.

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, cabe resaltar que durante el mes de octubre se retornó de manera gradual a la atención presencial de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. los lunes, martes y viernes en jornada continua, y en modalidad de teletrabajo hasta las 5:00 p.m. durante estos tres días, los días miércoles y jueves se continua con la modalidad de teletrabajo de 7:00 a 5:00 p.m., en los que se brinda atención del chat, telefónico y virtual a través de contactenos@idartes.gov.co

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 octubre 2020. En efecto, estas variables tienen que ver con la disminución de la prestación de nuestros servicios de manera presencial, sin embargo, la entidad aún esfuerzos para que la ciudadanía se sienta acompañada en sus solicitudes, inquietudes y procesos.

En definitiva, para nuestra entidad, es vital que la experiencia de servicio a la ciudadanía sea totalmente satisfactoria, donde prima el respeto, la escucha activa, el diálogo y la empatía, privilegiando una atención diferencial, acorde a sus necesidades; para esto, se han establecido una serie de estrategias que redunden en el bienestar, a través de acciones que nos han permitido acompañar con arte y cultura a los bogotanos



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

Elaboró:

Gloria Aida Cogollo R.
Gloria.cogollo@idartes.gov.co
3795750 Ext. 4501

Reviso y Aprobó:

Viviana Ortiz
viviana.ortiz@idartes.gov.co
3795750 Ext. 4500