

IDARTES

**ÁREA DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA**

**INFORME ATENCIONES
MES DE NOVIEMBRE 2020**



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



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



Noviembre
2020
Informe
Atenciones
Área de Atención a la Ciudadanía

Instituto Distrital de las Artes - Idartes

Cra 8 No. 15 - 46 Bogotá - Colombia

PBX: (+571) 379 5750 Opción 1

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

Jornada continua

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

contactenos@idartes.gov.co

Centros de Atención

NIT:900.413.030-9

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 (1295) registros reportados en el mes de noviembre 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 mes de noviembre 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 noviembre 2020.

Alcance del Informe

En el siguiente informe, se presentan las generalidades sobre del servicio prestado durante el mes de noviembre 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 **983** 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 noviembre 2020.

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

Oficina de Atención a la Ciudadanía
Número total de atenciones mes de
noviembre 2020 **593**

GENERO	TOTAL/593	PORCENTAJE
Masculino	308	52%
Femenino	283	47%
Anónimo	2	1%

Fuente: IDARTES Bases de atención noviembre

Área de Convocatorias
Número total de atenciones mes de
noviembre 2020 **177**

GENERO	TOTAL/177	PORCENTAJE
Masculino	101	57%
Femenino	75	42%
Otro	1	1%

Centros de Formación CREA
Número total de atenciones mes de
noviembre 2020 **213**

GENERO	TOTAL/213	PORCENTAJE
Femenino	143	67%
Masculino	70	33%
Otro	0	0%

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad durante el mes de noviembre, se ha verificado que siguen predominando las mujeres con un 51%, representado en 501 ciudadanas; mientras que, para el caso de los hombres, fue del 48% representado en 479 ciudadanos y otros con un 1% de un total de **983** personas que se contactaron.



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

Oficina de Atención a la Ciudadanía Número total de atenciones mes de noviembre 2020 **593**

LOCALIDAD	TOTAL /593	PORCENTAJE
Kennedy	72	12%
Suba	72	12%
Engativá	56	9%
Bosa	38	6%
Chapinero	31	5%
Teusaquillo	31	5%
San Cristóbal	30	5%
Barrios unidos	29	5%
Usme	27	5%
Santafé	25	4%
Usaquén	23	4%
Fontibón	20	4%
Lugares fuera	18	3%
No da	18	3%
Candelaria	17	3%
Ciudad Bolívar	17	3%
Puente Aranda	17	3%
Tunjuelito	15	3%
Rafael Uribe	14	2%
Mártires	13	2%
Antonio Nariño	10	2%
Sumapaz	0	0%

Área de Convocatorias Número total de atenciones mes de noviembre 2020 **177**

LOCALIDAD	TOTAL /177	PORCENTAJE
No da	64	36%
Teusaquillo	24	13%
Barrios Unidos	23	13%
Usaquén	21	12%
Suba	14	8%
Engativá	13	7%
Chapinero	10	6%
Fontibón	2	1%
Mártires	2	1%
Bosa	2	1%
San Cristóbal	1	1%
Santa Fe	1	1%
Kennedy	0	0%
Antonio Nariño	0	0%
Puente Aranda	0	0%
Tunjuelito	0	0%
Candelaria	0	0%
Ciudad Bolívar	0	0%
Fuera de	0	0%
Rafael Uribe	0	0%
Usme	0	0%

Centros de Formación CREA Número total de atenciones mes de noviembre 2020 **213**

LOCALIDAD	TOTAL /213	PORCENTAJE
Meissen - Ciudad Bolívar	35	17%
Inglés- Rafael Uribe	25	13%
Las Flores - Fontibón	22	10%
La Pepita - Mártires	22	10%
Cantarrana - Usme	19	9%
Villemar - Fontibón	17	8%
Suba Centro - Suba	13	6%
Castilla - Kennedy	11	5%
Las Delicias - Kennedy	10	5%
Gustavo Restrepo - Rafael	9	4%
San Pablo - Bosa	7	3%
Roma - Kennedy	7	3%
Santa Sofía-Barrios Unidos	5	2%
Villas Del Dorado - Engativá	4	2%
Lucero Bajo - Ciudad Bolívar	3	1%
La Granja - Engativá	2	1%
El Parque - Santa Fe	2	1%
12 de octubre- Barrios	0	0%
La Campiña - Suba	0	0%
Los Naranjos - Bosa	0	0%

Fuente: IDARTES Bases de atención noviembre



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 Atención a la Ciudadanía** durante el mes de noviembre 2020 fueron: Kennedy con un 12% representadas en 72 atenciones de un total de 593 al igual que la localidad de Suba, le sigue la localidad de Engativá con un 9% representado en 56 atenciones de un total de 593. Por otro lado, se encuentra Bosa con un 6% y Chapinero, Teusaquillo y San Cristóbal con un 5% representado en 31 atenciones respectivamente.

En el caso del **Área de Convocatorias** las localidades que registraron mayor consulta fueron: Teusaquillo con un registro de 24 atenciones de un total de 177 lo cual representa un 13%, al igual que Barrios Unidos que registra 23 atenciones lo que representa también un 13%, Usaquén con un 12% con 21 atenciones, Suba representa un 8% con 14 atenciones de un total de 177. Le sigue Engativá con un 7% representado en 13 atenciones de un total de 177.

Finalmente, en los Centros de Formación Artística **CREA** las localidades con mayor reporte de atención fueron: Ciudad Bolívar con un 17% representado en 35 atenciones de un total de 213, le sigue Rafael Uribe Uribe con un 13% con un total de 25 atenciones, Fontibón con un 10% con un registro de 22 atenciones, luego se encuentra la localidad de Mártires con 22 atenciones que representan un 10% y Usme con un 9% representado con 19 atenciones de un total de 213.



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

Oficina de Atención a la Ciudadanía
Número total de atenciones mes de noviembre 2020 **593**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL /593	PORCENTAJE
Chat	325	55%
Telefónico	217	36%
Presencial	51	9%

Área de Convocatorias
Número total de atenciones mes de noviembre 2020 **177**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL /177	PORCENTAJE
Telefónico	176	99%
Presencial	1	1%

Centros de Formación Artística CREA
Número total de atenciones mes de noviembre 2020 **213**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL /213	PORCENTAJE
Mensajería Instantánea	112	53%
Telefónica	58	27%
Presencial	43	20%

Fuente: IDARTES Bases de atención mes de noviembre

De acuerdo con los resultados, se evidencia que el canal más usado en el **Área de Convocatorias** fue el telefónico con un 99% con 176 atenciones de un total de 177, mientras que en el **Área de Atención a la Ciudadanía**, el canal con mayor registro de contacto fue el chat institucional con un 55% representado en 325 registros de atención de un total de 593 y un 36% el canal telefónico con 217 registros; en el caso de los Centros de Formación Artística **CREA** el canal de mayor atención fue mensajería Instantánea con un 53% con un registro de 112 atenciones de un total de 213, teniendo en cuenta que, durante este mes se continuó con el retorno de manera gradual a la atención presencial el área de Atención a la Ciudadanía registró un 9% con 51 atenciones de un total de 593, mientras que los centros CREA registraron un 20% con 43 registros de un total de 213. El Horario de atención presencial es 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 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 noviembre 2020:

Fuente: IDARTES Bases de atención mes de noviembre 2020

Oficina de Atención a la Ciudadanía
Número total de atenciones mes de
noviembre 2020 **593**

CONDICIÓN	TOTAL /593	PORCENTAJE
Ninguna	577	97%
Adulto mayor	15	2%
Primera infancia	1	1%

Área de Convocatorias
Número total de atenciones mes de
noviembre 2020 **177**

CONDICIÓN	TOTAL /177	PORCENTAJE
Ninguna	175	98%
Adulto mayor	1	1%
Discapacidad	1	1%

Centros de Formación Artística CREA
Número total de atenciones mes de
noviembre 2020 **213**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL /213	PORCENTAJE
No tiene ninguna discapacidad	210	98%
Discapacidad cognitiva o mental	2	1%
Discapacidad Visual	1	1%
Discapacidad física	0	0%
Discapacidad Auditiva	0	0%
Autismo	0	0%
Discapacidad Múltiple	0	0%

De las personas que solicitaron información se puede evidenciar que el 98% representado en 962 personas atendidas, de un total de 983, no presenta ninguna condición de discapacidad, por otro lado, un 1% representado en 16 personas pertenecen a la población de adultos mayores, finalmente un 1% de la población atendida durante el mes de noviembre presenta algún tipo de discapacidad.

Temas consultados por la ciudadanía mes de noviembre 2020:

Fuente: IDARTES Bases de atención mes de noviembre 2020

Oficina de Atención a la Ciudadanía
Número total de atenciones mes de
noviembre 2020 **593**

TEMAS	TOTAL/593	PORCENTAJE
Beneficio Artistas	178	30%
Convocatorias *PDE	118	20%
Convocatorias NO PDE	81	13%
Programación y agenda	65	11%
CREA	50	8%
Solicitudes de empleo	22	4%
Permiso Espacio Público PAES	15	3%
Certificaciones	12	2%
Libro al Viento	11	1%
Talleres no CREA	8	1%
Alquiler de espacios	6	1%
NIDOS	6	1%
PUFA	6	1%
Escalar a funcionario	6	1%
Subdirecciones y	4	1%
Equipamientos	3	1%
Trámite de petición	2	1%
Beneficio Artistas	178	30%

*PDE Portafolio Distrital de Estímulos para la Cultura 2020

Área de Convocatorias
Número total de atenciones mes de
noviembre 2020 **177**

TEMAS	TOTAL /177	PORCENTAJE
Interdisciplinar	99	56%
Jurados	62	35%
Emprendimiento	6	3%
Música	3	2%
Artes Plásticas	3	2%
Literatura	2	1%
Danza	1	1%
Artes Audiovisuales	1	
Arte Dramático	0	0%

Centros de Formación Artística CREA
Número total de atenciones mes de
noviembre 2020 **213**

TEMAS	TOTAL /213	PORCENTAJE
Música	58	27%
Artes plásticas	55	26%
Danza	40	19%
Arte Dramático	25	12%
Artes electrónicas	15	7%
Creación Literaria	11	5%
Artes Audiovisuales	9	4%

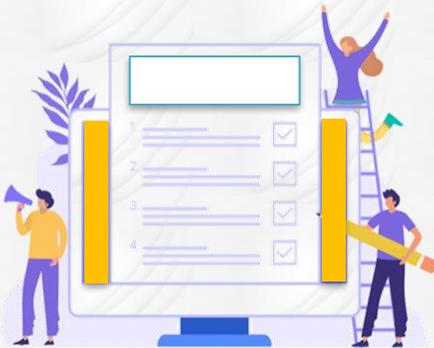


Conclusiones:

El presente análisis corresponde a las generalidades sobre la prestación del servicio a la ciudadanía desde el **Área de Convocatorias**, y el **Área de Atención a la Ciudadanía** sede Centro, Castilla y Cinemateca; que durante el mes de noviembre 2020 se centralizaron en la modalidad mixta teletrabajo y presencial en sede Centro. Mientras que, el programa de Formación Artística **CREA**, prestó atención presencial en las sedes del programa en cada localidad.

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 98% no presenta ninguna condición en específico, representado en 962 personas de un total de 283, mientras que el 1% reportó ser adulto mayor con un total de 17 personas.

En cuanto a la categoría de geolocalización, las diez localidades con mayor registro de atención durante el mes de noviembre fueron las siguientes: Kennedy, Suba, Engativá, Chapinero, Bosa, Teusaquillo, Usaquén, Ciudad Bolívar y San Cristóbal y Usme.



Con relación a los temas de consulta más frecuentes ante el *Área de Atención a la Ciudadanía* se encuentran los siguientes: Beneficios para artistas, con un 30% representado en 178 atenciones de un total de 593, Convocatorias *PDE con un 20% representado en 118, Convocatorias no PDE con un 13% con 81 atenciones, Programación y Agenda con un 11% con 65 atenciones, le sigue CREA con un 8% representado con 50 atenciones, solicitudes de empleo con un 4%, le sigue los temas relacionados con Permiso Espacio Público para Artistas PAES 3%, certificaciones con un 2% con 12 atenciones, Libro al Viento un 1% con 11 atenciones de un total de 593 atenciones reportadas en el mes de noviembre desde esta área.

Mientras que, para el *Área de Convocatorias*, se evidencia que las áreas con mayor número de solicitudes fueron: interdisciplinar con un 56% representado en 99 atenciones de un total de 177, Jurados con un 62% representada en 35 atenciones, el área Emprendimiento con un 3% con 6 atenciones, Música 2% con 3 atenciones, al igual que Artes Plásticas y literatura y Danza con el 1%, el total de atenciones para esta área fue de 177.

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, el Área de Atención a la Ciudadanía se observa una disminución en el uso de este canal, lo cual refleja un incremento en el uso del chat como medio de contacto;

esto sin duda, se presenta como consecuencia de las medidas de confinamiento, para mitigar los efectos de la emergencia sanitaria.

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 noviembre 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

Estrategia Fuego – lanzamiento mes de noviembre 2020

El Instituto Distrital de las Artes - Idartes está comprometido con la reactivación del sector artístico y cultural y le abre las puertas al futuro, generando las condiciones necesarias para impulsarlo, fortalecerlo y dinamizarlo porque la llama del arte sigue viva en la ciudad, en sus artistas, en sus escenarios y colectivos.

En este tiempo de retos, el Idartes ha implementado diversas acciones estratégicas para apoyar al sector efectivamente, a través de estímulos, convocatorias e invitaciones públicas entre otras, pero los desafíos continúan, por eso, hoy lanza Fuego - El fuego del arte vive en mí la estrategia de reactivación a través de la cual potenciará el sector fomentando el consumo, la demanda y la oferta cultural en Bogotá, haciendo un llamado inspirador a los ciudadanos para que se unan activamente a esta campaña y apoyen nuestro talento local.



MÁS INFORMACIÓN



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

Elaboró:

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

Revisó y Aprobó:

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