

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

El 11 de diciembre 2020 venció el plazo de postulación al proyecto
Acupuntura Musical.

Diciembre 2020 Informe Atenciones

Área de Servicio a la Ciudadanía

Instituto Distrital de las Artes - Idartes

Cra 8 No. 15 - 46 Bogotá - Colombia

PBX: (+571) 379 5750 Opción 1

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

Jornada continua

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

contactenos@idartes.gov.co

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 diciembre así: Atención a la Ciudadanía Sede Centro **(264)**, Convocatorias **(166)**, los Centros de Formación CREA **(439)** y Permiso para aprovechamiento económico de Artistas en Espacio Público PAES **(426)**.

Objetivos

- Identificar las particularidades demográficas en relación con el género, la geolocalización y condición del grupo poblacional de las áreas de Servicio a la Ciudadanía, Convocatorias, el programa de Formación Artística CREA y PAES.
- Consolidar la información sobre los temas de consulta más recurrentes en el **Área de Servicio a la Ciudadanía, PAES** y las áreas artísticas, para el caso de los Centros de Formación **CREA** y **Convocatorias**, durante el mes de diciembre 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 diciembre 2020.

Alcance del Informe

En el siguiente informe, se presentan las generalidades sobre del servicio prestado durante el mes de diciembre 2020 por las siguientes áreas y programas: Área de Servicio a la Ciudadanía, Centros de Formación Artística CREA, Área de Convocatorias y Permiso para aprovechamiento económico de Artistas en Espacio Público PAES; los insumos para el análisis se recibieron mediante el registro por parte de los funcionarios, llevado a cabo una vez finalizada la atención con un total de **(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 durante el mes de diciembre 2020.



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

Área de Servicio a la Ciudadanía

Número total de atenciones mes de diciembre 2020 **264**

GENERO	TOTAL/264	PORCENTAJE
Femenino	149	56%
Masculino	113	43%
Anónimo	1	1%

Área de Convocatorias

Número total de atenciones mes de diciembre 2020 **166**

GENERO	TOTAL/166	PORCENTAJE
Masculino	94	57%
Femenino	72	43%
Otro	0	0%

Centros de Formación CREA

Número total de atenciones mes de diciembre 2020 **439**

GENERO	TOTAL/439	PORCENTAJE
Femenino	320	73%
Masculino	119	27%
Otro	0	0%

PAES

Número total de atenciones mes de diciembre 2020 **426**

GENERO	TOTAL/426	PORCENTAJE
Masculino	346	81%
Femenino	78	18%
Transgénero	2	1%

Fuente: IDARTES Bases de atención diciembre

[PAES: Permiso para el Aprovechamiento del Espacio Público para Artistas.](#)



De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad durante el mes de diciembre, se ha verificado que a diferencia del segundo semestre en el que predominó el género femenino, en este mes se presentó un leve incremento del género masculino con un **51%** representado en **672** ciudadanos, mientras que las mujeres con un **47%** representado en **619** ciudadanas; transgénero y anónimo con **1%** respectivamente de un total de **1295** personas que se contactaron. Este incremento es equivalente al **4%** el cual se debe al registro de las atenciones presenciales en el marco de la reactivación

de las acciones [PAES: Permiso para el Aprovechamiento del Espacio Público para Artistas.](#)

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

Área de Servicio a la Ciudadanía

Número total de atenciones mes de diciembre 2020 **264**

LOCALIDAD	TOTAL /264	PORCENTAJE
Kennedy	30	11%
Engativá	23	9%
Suba	23	9%
Teusaquillo	20	7%
Bosa	18	7%
Fontibón	15	6%
Chapinero	14	5%
Ciudad Bolívar	14	5%
Barrios unidos	13	5%
Usaquén	12	5%
Candelaria	11	4%
Lugares fuera de Bogotá	11	4%
San Cristóbal	10	4%
Rafael Uribe	9	3%
Antonio Nariño	8	3%
Usme	8	3%
Tunjuelito	7	3%
No da información	5	2%
Puente Aranda	5	2%
Santafé	5	2%
Mártires	3	1%

Área de Convocatorias

Número total de atenciones mes de diciembre 2020 **166**

LOCALIDAD	TOTAL /166	PORCENTAJE
No da	146	87%
Chapinero	7	4%
Suba	4	2%
Teusaquillo	3	2%
Barrios unidos	2	1%
Bosa	1	1%
Kennedy	1	1%
Santafé	1	1%
Usaquén	1	1%

Centros de Formación CREA

Número total de atenciones mes de diciembre 2020 **439**

LOCALIDAD	TOTAL /439	PORCENTAJE
Crea Villemar - Fontibón	49	11%
Crea Canta Rana - Usme	45	10%
Crea - Inglés	40	9%
Crea Meissen - Ciudad Bolívar	34	8%
Crea Villas del Dorado -	35	8%
Crea Barrios Unidos - Santa Sofía	30	7%
Crea La Pepita - Mártires	29	7%
Crea Las Flores - Fontibón	29	7%
Crea Naranjos -Bosa	30	7%
Crea San Pablo - Bosa	31	7%
Crea Gustavo Restrepo	22	5%
Crea la Campiña - Suba	20	4%
Crea Roma - Kennedy	12	3%
Crea Castilla - Kennedy	8	2%
Crea Las Delicias - Kennedy	9	2%
Crea Lucero Bajo - Ciudad Bolívar	9	2%
Centro de formación artística El Parque	6	1%

Fuente: IDARTES Bases de atención diciembre



En cuanto a la georreferenciación, se estableció este ítem como un mecanismo para determinar el mayor y menor número de consultas por localidad, de acuerdo con los resultados, las localidades con mayor reporte de atención en el **Área de Servicio a la Ciudadanía** durante el mes de diciembre 2020 fueron: Kennedy con un 11% representadas en 30 atenciones de un total de 264, Engativá con un 9% al igual que la localidad de Suba, Teusaquillo y Bosa con un 7%. Por otro lado, se encuentran Fontibón, Chapinero, Ciudad Bolívar, Barrios Unidos y Usaquén con un 5% respectivamente. Mientras que la localidad de la Candelaria, Lugares fuera de Bogotá y San Cristóbal con un 4% cada una, Rafael Uribe, Antonio Nariño, Usme, Tunjuelito cada una con un 3% finalmente, no da información, Puente Aranda y Santafé representan un 2% respectivamente y la localidad de Mártires 1%.

En el caso del **Área de Convocatorias** las localidades que registraron mayor consulta fueron: Chapinero, Suba, Teusaquillo con un 8% representado en 14 atenciones de un total de 166 mientras que Barrios Unidos, Bosa Kennedy, Santafé y Usaquén con un registro de 6 atenciones de un total de 166 lo cual representa un 5% del total, finalmente, no da información con un 87%.

Finalmente, en los Centros de Formación Artística **CREA** las localidades con mayor reporte de atención fueron: Crea Villemar – Fontibón, Crea Canta Rana Usme, Crea – Inglés, Crea Meissen - Ciudad Bolívar, Crea Villas del Dorado – Engativá y Crea Barrios Unidos - Santa Sofía, los cuales representan el 53% de las atenciones, en la tabla CREA se puede apreciar el porcentaje pormenorizado; mientras que Crea La Pepita – Mártires, Crea Las Flores – Fontibón, Crea Naranjos -Bosa y Crea San Pablo – Bosa representan el 28%, Crea Gustavo Restrepo, Crea la Campiña – Suba y Crea Roma – Kennedy el 11%, finalmente, Crea Castilla – Kennedy, Crea Las Delicias – Kennedy, Crea Lucero Bajo - Ciudad Bolívar y Centro de formación artística El Parque representan el 7%.



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

Área de Servicio a la Ciudadanía
Número total de atenciones mes de diciembre 2020 **264**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL /264	PORCENTAJE
Chat	127	48%
Telefónico	109	41%
Presencial	28	11%

Área de Convocatorias
Número total de atenciones mes de diciembre 2020 **166**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL /166	PORCENTAJE
Telefónico	165	99%
Presencial	1	1%

Centros de Formación Artística CREA
Número total de atenciones mes de diciembre 2020 **439**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL /439	PORCENTAJE
Presencial	296	68%
Mensajería Instantánea	85	19%
Telefónico	54	12%

PAES
Número total de atenciones mes de diciembre 2020 **426**

GENERO	TOTAL/426	PORCENTAJE
Presencial	406	95%
Telefónico	20	5%

Fuente: IDARTES Bases de atención mes de diciembre

De acuerdo con los resultados, se evidencia que el canal más usado en el **Área de Convocatorias** fue el telefónico con un 99% con 165 atenciones de un total de 166, mientras que en el **Área de Servicio a la Ciudadanía**, el canal con mayor registro de contacto fue el chat institucional con un 48% representado en 127 registros de atención de un total de 264 y un 41% el canal telefónico con 109 registros; en el caso de los Centros de Formación Artística **CREA** el canal de mayor atención fue el presencial con un 68% con 296 atenciones de un total de 439, teniendo en cuenta que, durante este mes se continuó con el retorno de manera gradual a la atención presencial, mensajería instantánea 19% y telefónico 12%, mientras que el programa **PAES** registró un 95% de registros del canal presencial de un total de 426 durante el mes de diciembre.

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

Fuente: IDARTES Bases de atención mes de diciembre 2020

Área de Servicio a la Ciudadanía

Número total de atenciones mes de diciembre 2020 **264**

CONDICIÓN	TOTAL /264	PORCENTAJE
Ninguna	253	96%
Adulto mayor	11	4%

Área de Convocatorias

Número total de atenciones mes de diciembre 2020 **166**

CONDICIÓN	TOTAL /166	PORCENTAJE
Ninguna	165	99%
Adulto mayor	1	1%

Centros de Formación Artística CREA

Número total de atenciones mes de diciembre 2020 **439**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL /439	PORCENTAJE
No tiene discapacidad	430	97%
Cognitiva	2	2%
Física - motora	2	
Visual	2	
Epilepsia	1	1%
Mentales - intelectuales	1	
Población diversa	1	

PAES

Número total de atenciones mes de diciembre 2020 **426**

GENERO	TOTAL/426	PORCENTAJE
Ninguna	346	81%
Adulto Mayor	80	19%

De las personas que solicitaron información se puede evidenciar que en promedio el **93%** representado en **1194** personas atendidas, de un total de **1295**, no presenta ninguna condición de discapacidad, por otro lado, un **5%** representado en **92** personas pertenecen a la población de adultos mayores, finalmente un **2%** de la población atendida durante el mes de diciembre presenta algún tipo de discapacidad.



Temas consultados por la ciudadanía mes de diciembre 2020:

Fuente: IDARTES Bases de atención mes de diciembre 2020

Área de Servicio a la Ciudadanía

Número total de atenciones mes de diciembre 2020 **264**

TEMAS	TOTAL/264	PORCENTAJE
Programación agenda	99	37%
Convocatorias del PDE	56	21%
CREA	31	11%
Convocatorias (no PDE)	16	6%
Solicitudes de empleo	14	5%
Permiso artistas en	10	4%
Estado trámite de	9	3%
Libro al viento	7	3%
Certificaciones laborales	6	2%
Escalar info. a funcionario	5	2%
COVID- 19	4	2%
Alquiler de equipamientos	2	1%
Boletería eventos	2	1%
PUFA	2	1%
Talleres (no crea)	1	1%

Área de Convocatorias

Número total de atenciones mes de diciembre 2020 **166**

TEMAS	TOTAL /166	PORCENTAJE
Jurados	146	87%
Interdisciplinar	16	10%
Música	3	2%
Artes Plásticas	1	1%



Centros de Formación Artística

CREA Número total de atenciones mes de diciembre 2020 **439**

TEMAS	TOTAL /439	PORCENTAJE
Danza	96	22%
Artes Plásticas	83	19%
No da información	89	19%
Música	66	15%
Teatro	62	14%
Audiovisuales	28	7%
Artes Electrónicas	15	3%

PAES

Número total de atenciones mes de diciembre 2020 **426**

TEMAS	TOTAL /426	PORCENTAJE
Convocatoria memorias KY	263	61%
Otro	160	38%
Reactivación regulación	4	1%

*PDE Portafolio Distrital de Estímulos para la Cultura 2020

Conclusiones:

El presente análisis corresponde a las generalidades sobre la prestación del servicio a la ciudadanía desde el [Área de Convocatorias](#), y el [Área de Servicio a la Ciudadanía](#) sede Centro, que durante el mes de diciembre 2020 se centralizaron en la modalidad mixta teletrabajo y presencial en sede Centro, el programa de formación artística [CREA](#), el cual prestó atención presencial en las sedes del programa en cada localidad y [PAES](#) concerniente a la reactivación del Aprovechamiento del espacio público para los Artistas.

En ese orden de ideas, con relación al tipo de requirente, se evidencia que fue el género masculino quienes más se contactaron con la entidad durante este mes; con respecto a la condición poblacional de las personas que se contactaron, el 93% en promedio no presenta ninguna condición en específico, representado en 1194 personas de un total de 1295, mientras que el 5% en promedio reportó ser adulto mayor con un total de 92 personas.

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

Con relación a los temas de consulta más frecuentes ante el [Área de Atención a la Ciudadanía](#) se encuentran los siguientes: Programación agenda cultural con un 37%, Convocatorias del PDE 21%, CREA 11%, Convocatorias (no PDE) 6%, Solicitudes de empleo 5%.

Mientras que, para el [Área de Convocatorias](#), se evidencia que las áreas con mayor número de solicitudes fueron: Jurados con un 87%, el área Interdisciplinar con un 10%, Música 2%, Artes Plásticas 1%.

En el caso de los Centros de Formación [CREA](#), las áreas de mayor consulta fueron las siguientes: Danza con un 22%, Artes Plásticas con un 19%, Música 15%, Teatro 14%.

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, en cuanto al programa CREA y PAES el canal de mayor contacto fue el presencial.

Finalmente, se destaca la gestión de la Subdirección de las Artes, con todo lo concerniente a la reactivación con las actividades para los artistas del espacio público en la ciudad. Durante el mes de diciembre se atendieron a 426 artistas, en el marco del lanzamiento de la invitación pública [Memorias de la KY](#) un reconocimiento y valoración del aporte de los artistas en el espacio público de Bogotá, que principalmente, promovió 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.

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 diciembre 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 a esfuerzos para que la ciudadanía se sienta acompañada en sus solicitudes, inquietudes y procesos.

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

1, 2, 3, Cua! Acupuntura musical, un reconocimiento a los músicos



Con el propósito de visibilizar, exaltar y reconocer la importancia de la música y los artistas en la construcción del tejido social se lanzó 1, 2, 3, Cua! Acupuntura Musical, un proyecto de la Gerencia de Música del Instituto Distrital de las Artes – Idartes que proyectó la entrega de 226 estímulos económicos, también, se están produciendo 100 cápsulas radiales para conectar a la ciudadanía con los artistas a través de historias de vida y material sonoro.

“Este es un proyecto de visibilización de los músicos como agentes fundamentales en el desarrollo de nuestra sociedad; de

reconocimiento a la práctica musical como herramienta de memoria social de la comunidad y desarrollo humano para los habitantes de la ciudad”. *Salomé Olarte, gerente de Música del Idartes.*

La invitación pública estuvo abierta hasta el 11 de diciembre.

Participaron músicos empíricos y profesionales con una trayectoria en el campo de la creación, interpretación y/o formación musical desarrollada principalmente en Bogotá. Entre los principales requisitos para esta postulación estuvo la presentación de un video máximo de tres minutos donde se mostrará la práctica musical y un relato testimonial de una experiencia o anécdota significativa relacionada con su quehacer artístico en la ciudad.

Acupuntura Musical es así un proyecto de circulación y memoria que da voz a los músicos de la ciudad para que desde sus historias, anécdotas y reflexiones lleven a los ciudadanos, además de un contenido sonoro, un mensaje de lo que significa ser músico y hacer música en Bogotá.



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

*"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"*