

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

Informe Marzo 2021 Atenciones

Servicio a la Ciudadanía

Instituto Distrital de las Artes - Idartes

Cra 8 No. 15 - 46 Bogotá - Colombia

PBX: (+571) 379 5750 Opción 1

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

Jornada continua

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

contactenos@idartes.gov.co

Centros de Atención

NIT:900.413.030-9



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 cuadras 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 la nueva 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

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 **(1.430)** registros reportados en el mes de marzo así: Área de Servicio a la Ciudadanía Sede Centro y Castilla **(894)**, Convocatorias **(111)**, los Centros de Formación CREA **(274)** y Permiso para aprovechamiento económico de Artistas en Espacio Público PAES **(151)**.

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 marzo 2021.
- Determinar cuáles son los canales de atención más usados por la ciudadanía para contactarse con la entidad, de acuerdo con los programas, eventos y convocatorias en el mes de marzo 2021.

Alcance del Informe

En el siguiente informe, se presentan las generalidades sobre del servicio prestado durante el mes de marzo 2021 por las siguientes áreas y programas: Área de Servicio a la Ciudadanía, Centros de Formación Artística CREA, Área de Convocatorias y Permiso para aprovechamiento económico de Artistas en Espacio Público PAES; los insumos para el análisis se recibieron mediante el registro por parte de los funcionarios, llevado a cabo una vez finalizada la atención con un total de **(1.430)** 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 151 de 2006 y **Decreto Distrital 371 de 2010** así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el siguiente informe de resultado de encuestas de satisfacción de la Oficina de Atención a la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes durante el primer semestre de 2021.

A continuación, se presenta la información sobre las particularidades demográficas, en relación con género, geolocalización y condición de la población que se contactó, además de los canales de atención más usados por la ciudadanía y los temas más recurrentes durante el mes de marzo 2021.

Tipo de requirente por área y programa, mes de marzo 2021:

Área de Servicio a la Ciudadanía

Número total de atenciones mes de marzo 2021 **894**

GENERO	TOTAL/894	PORCENTAJE
Femenino	518	58%
Masculino	367	41%
Anónimo	6	1%
Persona Jurídica	3	

Área de Convocatorias

Número total de atenciones mes de marzo 2021 **111**

GENERO	TOTAL/111	PORCENTAJE
Femenino	59	53%
Masculino	52	47%
Otro	0	0%

Centros de Formación CREA

Número total de atenciones mes de marzo 2021 **274**

GENERO	TOTAL/274	PORCENTAJE
Femenino	210	77%
Masculino	64	23%

PAES

Número total de atenciones mes de marzo 2021 **151**

GENERO	TOTAL/151	PORCENTAJE
Masculino	127	84%
Femenino	24	16%

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

Fuente: IDARTES Bases de atención marzo 2021

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad durante el mes de marzo, se ha verificado que, en este mes se contactaron más personas del género femenino, particularmente en el **Área de Servicio a la Ciudadanía** y los centros **CREA** en el cual predominaron las mujeres, a diferencia del programa **PAES** que en su mayoría fueron los hombres.

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

Área de Servicio a la Ciudadanía

Número total de atenciones mes de marzo
2021 **894**

LOCALIDAD	TOTAL /894	PORCENTAJE
Kennedy	128	15%
Suba	88	10%
Engativá	83	10%
Lugares fuera de Bogotá	58	7%
Bosa	54	6%
Usaquén	52	6%
Fontibón	49	6%
San Cristóbal	48	5%
Teusaquillo	43	5%
Santa Fe	37	4%
Chapinero	35	4%
Ciudad Bolívar	35	4%
Puente Aranda	31	3%
Rafael Uribe	31	3%
Barrios unidos	30	3%
Usme	22	2%
Tunjuelito	20	2%
Candelaria	18	2%
No da información	13	1%
Antonio Nariño	11	1%
Mártires	8	1%

Área de Convocatorias

Número total de atenciones mes de marzo
2021 **111**

LOCALIDAD	TOTAL /111	PORCENTAJE
Suba	19	17%
No da información	14	12%
Santa Fe	11	10%
Usaquén	11	10%
Chapinero	10	9%
Teusaquillo	10	9%
Engativá	6	5%
Bosa	5	5%
Barrios unidos	4	3%
Mártires	4	3%
Puente Aranda	3	3%
Candelaria	2	2%
Ciudad bolívar	2	2%
Fontibón	2	2%
San Cristóbal	2	2%
Antonio Nariño	1	1%
Kennedy	1	1%
Rafael Uribe	1	1%
Sopo	1	1%
Tunjuelito	1	1%
Usme	1	1%

Centros de Formación CREA

Número total de atenciones mes de marzo 2021 **274**

LOCALIDAD	TOTAL /274	PORCENTAJE
Crea Canta Rana - Usme	51	19%
Crea TUNAL-Tunjuelito	47	17%
Crea la Campiña - Suba	33	12%
Crea Roma - Kennedy	32	12%
Crea Naranjos -Bosa	21	8%
Crea Castilla - Kennedy	17	6%
Crea San Pablo - Bosa	14	5%
Crea Las Delicias - Kennedy	13	5%
Crea Gustavo Restrepo - Rafael Uribe	12	4%
Crea Villas del Dorado - Engativá	12	4%
Crea - Inglés	8	3%
Crea Meissen - Ciudad Bolívar	8	3%
Crea La Pepita - Mártires	6	2%

Fuente: IDARTES Bases de atención marzo 2021



Nuestra presencia en los territorios

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 marzo 2021 fueron: Kennedy con un 15% representadas en 128 atenciones de un total de 894, Suba con un 10% con 88 atenciones, Engativá también con un 10% equivalente a 83 atenciones, mientras que Lugares Fuera de Bogotá registro un 7% con un total de 58 atenciones, Bosa, Usaquén y Fontibón registraron cada una un 6% equivalente a un promedio de 51 atenciones. En el caso del **Área de Convocatorias** las localidades que registraron mayor consulta fueron: Suba, Santa Fe, Usaquén Chapinero y Teusaquillo con un promedio de 12 atenciones cada una de un total de 111.

Finalmente, en los Centros de Formación Artística **CREA** las localidades con mayor reporte de atención fueron: Crea Canta Rana Usme la cual registró un 19% con 51 atenciones de un total de 274, Crea Tunal con un 17% correspondiente a 47 atenciones, Crea la Campiña Suba con un 12% de 33 a tenciones, Crea Roma 12% con un registro de 32 atenciones, Crea Naranjos Bosa 8%.

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

Área de Servicio a la Ciudadanía
Número total de atenciones mes de marzo 2021 **894**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL /894	PORCENTAJE
Telefónico	472	53%
Chat	293	33%
Presencial	129	14%

Área de Convocatorias
Número total de atenciones mes de marzo 2021 **111**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL /111	PORCENTAJE
Telefónico	111	100%
Otro	0	0

Centros de Formación Artística CREA
Número total de atenciones mes de marzo 2021 **274**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL /274	PORCENTAJE
Presencial	162	59%
Mensajería Instantánea	69	25%
Telefónico	43	16%

PAES
Número total de atenciones mes de marzo 2021 **151**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL/151	PORCENTAJE
Presencial	129	85%
Telefónico	22	15%

Fuente: IDARTES Bases de atención mes de marzo 2021



De acuerdo con los resultados, se evidencia que el canal más usado en el **Área de Convocatorias** fue el telefónico con un 100% con 111 atenciones, al igual que el **Área de Servicio a la Ciudadanía**, la cual registro un total de 472 atenciones telefónicas de un total de 894 lo que representa un 53% de las atenciones de esta Área. Mientras que en el caso de los Centros de Formación Artística **CREA** el canal de mayor atención fue el presencial con un 59% equivalente a con 162 atenciones de un total de 274, al igual que el programa **PAES** el cual registró un total de 129 atenciones presenciales lo que equivale al 85% de las atenciones de este programa.

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

Área de Servicio a la Ciudadanía
Número total de atenciones mes de marzo 2021 **894**

CONDICIÓN	TOTAL /894	PORCENTAJE
Ninguna	873	97%
Adulto mayor	19	2%
Persona con Discapacidad	2	1%

Área de Convocatorias
Número total de atenciones mes de marzo 2021 **111**

CONDICIÓN	TOTAL /111	PORCENTAJE
Ninguno	106	95%
Adulto mayor	4	4%
Persona con discapacidad	1	1%

Centros de Formación Artística CREA
Número total de atenciones mes de marzo 2021 **274**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL /274	PORCENTAJE
No tiene discapacidad	267	97%
Cognitiva	2	1%
Física - motora	1	1%
Hipertensión	1	
Hipertensión controlada	1	
Mentales - intelectuales	1	1%
Visual	1	

PAES
Número total de atenciones mes de marzo 2021 **151**

GMARZO	TOTAL/151	PORCENTAJE
Ninguna	151	100%

Fuente: IDARTES Bases de atención mes de marzo 2021

De las personas que solicitaron información se puede evidenciar que el **97%** representado en **1.397** personas atendidas de un total de **1.430**, no presenta ninguna condición de discapacidad, por otro lado, un **2%** representado en **23** personas pertenecen a la población de adultos mayores, finalmente un **1%** de la población atendida durante el mes de marzo presenta algún tipo de discapacidad.



Temas consultados por la ciudadanía mes de marzo 2021:

Fuente: IDARTES Bases de atención mes de marzo 2021

Área de Servicio a la Ciudadanía

Número total de atenciones mes de marzo
2021 **894**

TEMAS	TOTAL/894	PORCENTAJE
Programación agenda cultural	391	44%
Convocatorias del PDE	254	28%
Crea	109	12%
Libro al viento	39	4%
Solicitudes de empleo	20	2%
Convocatorias (no PDE)	14	1%
Beneficios al artista mayor	13	1%
Alquiler de equipamientos (requiere pago)	12	1%
Certificaciones laborales	11	1%
Nidos - laboratorios	9	1%
PUFA	6	1%
Estado trámite de petición	5	1%
Talleres (no crea)	5	1%
Préstamo de equipamientos (ensayos de grupos)	4	1%
Permiso artistas en espacio	1	
Permiso grafiti	1	1%

Área de Convocatorias

Número total de atenciones mes
de marzo 2021 **111**

TEMAS	TOTAL /111	PORCENTAJE
Interdisciplinar	44	40%
Audiovisuales	36	32%
Danza	13	11%
Jurados	8	7%
Artes Plásticas	4	4%
Música	3	3%
Arte dramático	1	1%
Emprendimiento	1	1%
Literatura	1	1%

Centros de Formación Artística

CREA Número total de atenciones
mes de marzo 2021 **274**

TEMAS	TOTAL /274	PORCENTAJE
Música	80	29%
Danza	67	24%
Teatro	54	20%
Artes plásticas	42	15%
Audiovisuales	9	4%
Creación literaria	7	3%
Artes electrónicas	6	2%
Artes Plásticas	4	1%
Música	3	1%
Información general	2	1%

PAES

Número total de atenciones mes
de marzo 2020 **151**

TEMAS	TOTAL /151	PORCENTAJE
Permiso PAES	56	37%
Orientación para tramites en la entidad	28	19%
Registro	26	17%
Otros	14	9%
Información Plan Piloto	10	7%
Regulación	10	7%
Actualización de datos	4	2%
BEPS	3	2%

*PDE Portafolio Distrital de Estímulos para la Cultura 2021



Conclusiones:

El presente análisis corresponde a las generalidades sobre la prestación del servicio a la ciudadanía desde el Área de Convocatorias, y el Área de Servicio a la Ciudadanía sede Centro y Castilla, que durante el mes de marzo 2021 se centralizaron en la modalidad mixta trabajo en casa y presencial, 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 sigue siendo el género femenino quienes más se contactan con la entidad, evidenciándose un porcentaje más alto en el Área de Servicio a la Ciudadanía y los Centros de Formación Artística CREA, con respecto a la condición de la población se identificó que el **98%** no presenta ninguna condición en específico, representado en **1.397** personas de un total de **1.430** mientras que el **2%** reportó ser adulto mayor con un total de **23** personas.

En cuanto a la categoría de geolocalización, las diez localidades con mayor registro de atención en el área de Servicio a la Ciudadanía durante el mes de marzo fueron las siguientes: Kennedy, Suba, Engativá, Lugares fuera de Bogotá, Bosa, Usaquén, Fontibón, San Cristóbal, Teusaquillo y Santa Fe. En el caso de los Centros de Formación CREA fueron las siguientes: Usme, Tunjuelito, Suba, Kennedy Bosa y Rafael Uribe Uribe.

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 44%, Convocatorias PDE 28%, CREA 12%, Libro al Viento 4% y Solicitudes de empleo 2%. Mientras que, para el **Área de Convocatorias**, se evidencia que las áreas con mayor número de solicitudes fueron: Interdisciplinar con un 40%, Audiovisuales 36%, Danza 11% y Jurados un 7%. En el caso de los Centros de Formación **CREA**, las áreas de mayor consulta fueron las siguientes: Música con un 29%, Danzas con un 24%, Teatro 20% y Artes Plásticas con un 15%. Para el programa **PAES** el tema más consultado fue el permiso PAES con un 37%, Orientación para trámites en la entidad 19% y otros trámites concernientes con el Permiso PAES 17% [Permiso para el Aprovechamiento del Espacio Público para Artistas](#).

En lo que respecta a los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para contactarse con los puntos de atención, se sigue evidenciando una preferencia por el canal telefónico en particular para contactarse con el Área de Servicio a la Ciudadanía y Convocatorias, en cuanto al programa **CREA** y **PAES** el canal de mayor contacto fue el presencial.

Para el **Instituto Distrital de las Artes de Bogotá – Idartes**, es de suma importancia lograr un impacto de transformación social donde se garantice el goce efectivo de los derechos culturales, además de propiciar el disfrute artístico y cultural, a través de sus propuestas y de la generación de contenidos para toda la familia; continuaremos aunando esfuerzos para que la ciudadanía se sienta acompañada en sus solicitudes, inquietudes y procesos. En definitiva, para nuestra entidad, es vital que la **experiencia de servicio a la ciudadanía** sea totalmente *satisfactoria, donde prima el respeto, la escucha activa, el diálogo y la empatía, privilegiando una atención diferencial*, acorde a sus necesidades; para esto, se han establecido una serie de estrategias que redunden en el bienestar, a través de acciones que nos han permitido acompañar con arte y cultura a los bogotinos



*"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