

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

# Informe Mayo 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](mailto:contactenos@idartes.gov.co)

Centros de Atención

NIT:900.413.030-9

**IDARTES**  
**ÁREA DE SERVICIO A LA**  
**CIUDADANÍA**  
**EQUIPAMIENTO DEL MES**

## Un espacio de vida y movimiento!

La Casona de la Danza es un equipamiento cultural del Instituto Distrital de las Artes - Idartes, destinado al desarrollo de las prácticas y apropiaciones artísticas en torno a la danza. De manera presencial y virtual dispone su infraestructura para que la ciudadanía pueda acceder a sus derechos culturales en el campo artístico de la danza, mediante acciones emprendidas por la **Gerencia de Danza** a través de su eje de gestión Danza y Comunidad.

Aquí las personas interesadas pueden desarrollar **Ensayos ocasionales**, asistir de manera gratuita a talleres, conversatorios, laboratorios o conferencias de su **Programación mensual** o disfrutar de las **Visitas bailadas**. Además, en este espacio es posible que las personas dedicadas a este campo artístico ofrezcan sus servicios como talleristas a través del **Banco de propuestas**, para la agenda de formación en las líneas de danza y salud, actualización de saberes y habitar mi cuerpo, que se realizan en la Casona y en los territorios, atendiendo las solicitudes puntuales de la comunidad.

Así mismo, la Casona de la Danza dispone del **Banco de solicitudes**, una estrategia para generar acciones encaminadas a brindar apoyos no pecuniarios y de corta duración a los agentes comunitarios y locales para el fortalecimiento de sus procesos de formación y creación.



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 **911** registros reportados en el mes de mayo así: Área de Servicio a la Ciudadanía Sede Centro **649**, los Centros de Formación CREA **259**, Permiso para aprovechamiento económico de Artistas en Espacio Público PAES **77**, así mismo, se especifica la estrategia de articulación del área de Convocatorias para responder a las inquietudes ciudadanas sobre el Portafolio Distrital de Estímulos para el Arte y la Cultura 2021.

## 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, 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 mayo 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 mayo 2021.

## Alcance del Informe

En el siguiente informe, se presentan las generalidades sobre del servicio prestado durante el mes de mayo 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 **985** registros de atención.



## Normatividad

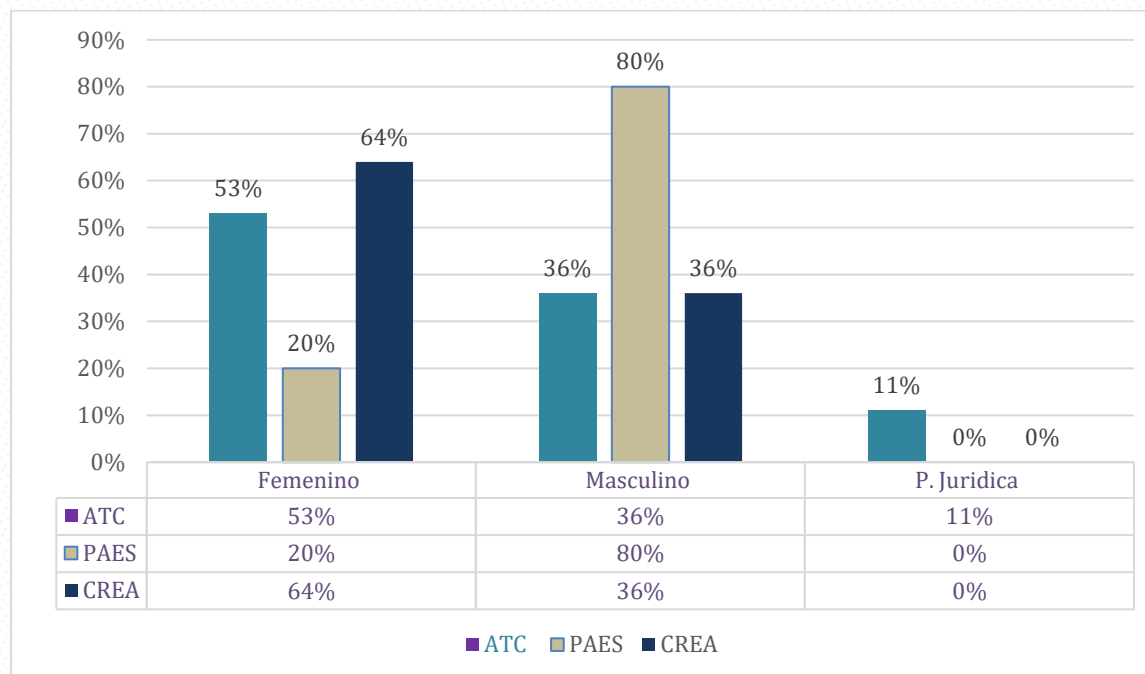
**Decreto 371** de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

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 mayo 2021.



## Tipo de requirente por área y programa, mes de mayo 2021:

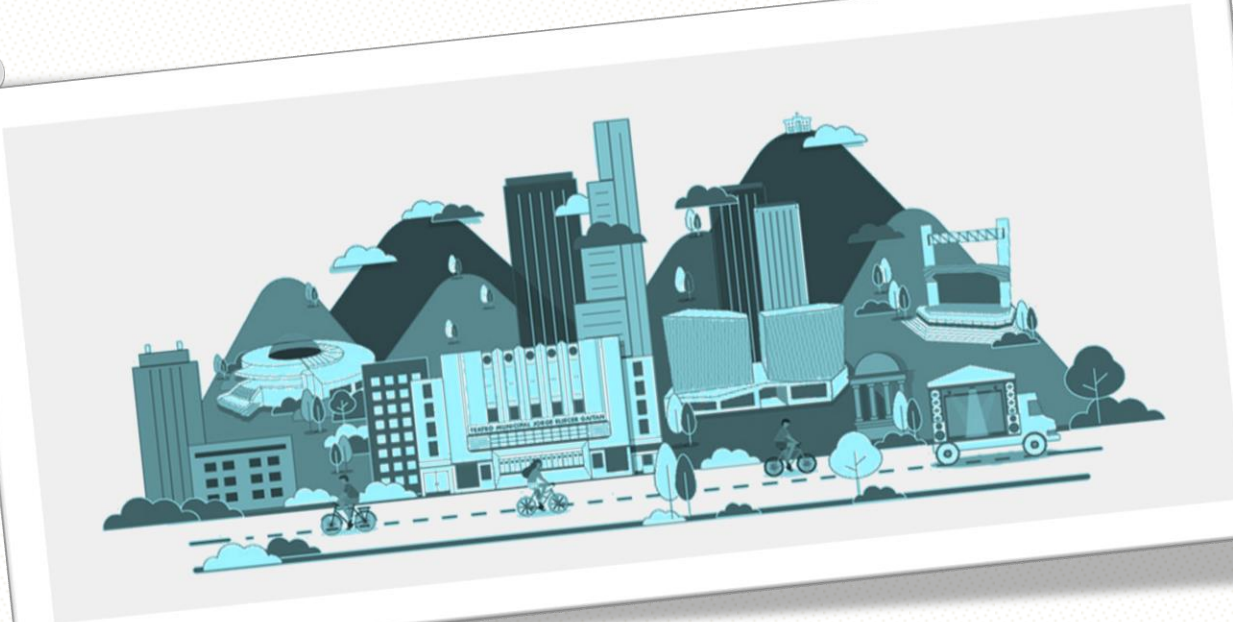


Fuente: IDARTES Bases de atención mayo 2021

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad durante el mes de **mayo**, se ha verificado que, en este mes se contactaron más personas del género femenino, particularmente en el programa **CREA** con un porcentaje del **64%** con un registro de **167** atenciones de un total de **259** que atendió el programa durante este mes; para el caso del **Área de Servicio a la Ciudadanía se realizó** un registro de **342** lo que equivale a un **53%** de atenciones de un total de **649** y los centros a diferencia del programa **PAES** que en su mayoría fueron personas del género masculino con un registro de **61** atenciones de un total del **77**.

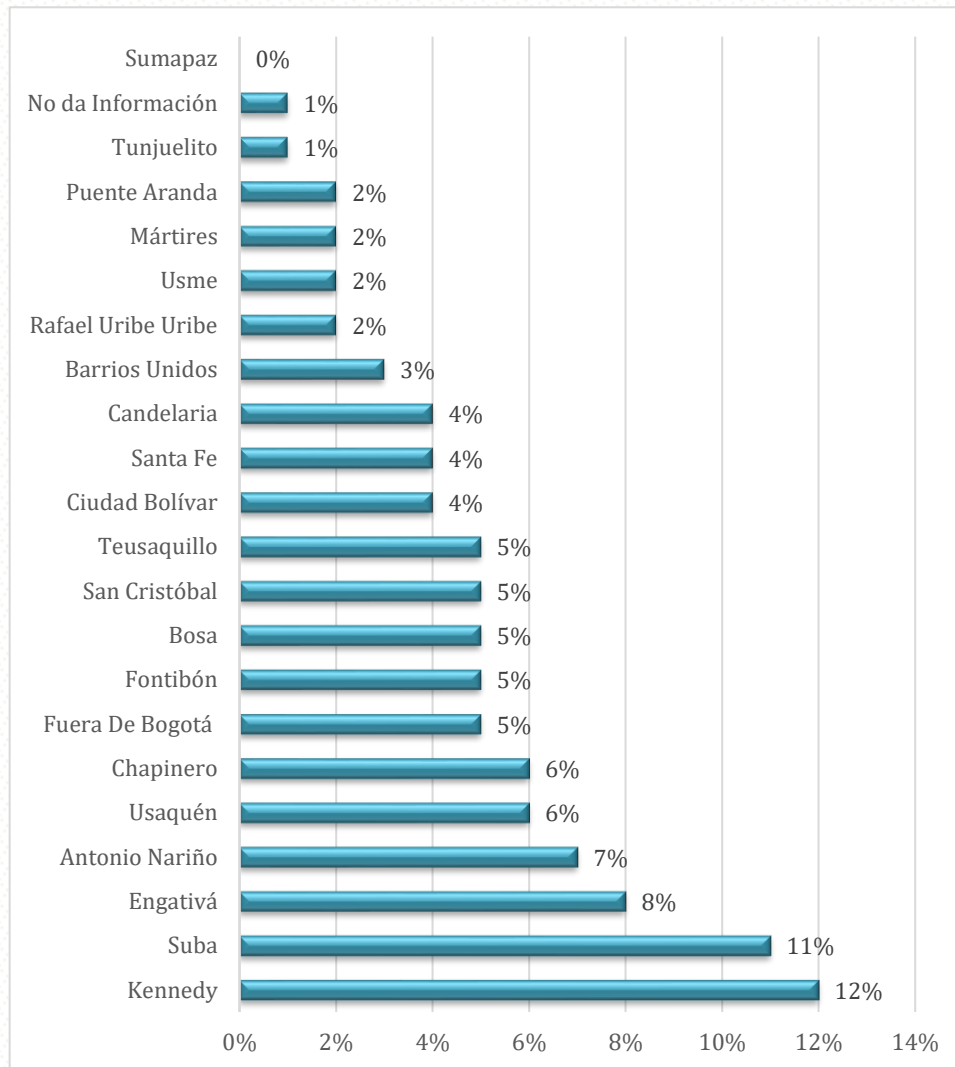


## Nuestra presencia en los territorios



En cuanto a la georreferenciación, se estableció este ítem como un mecanismo para determinar el mayor y menor número de consultas por localidad, la estadística del Área de Servicio a la Ciudadanía ATC, CREA y PAES, se referencia en las siguientes páginas.

### Localidades desde donde más se contactaron durante el mes de mayo con el área de Servicio a la Ciudadanía ATC 2021:



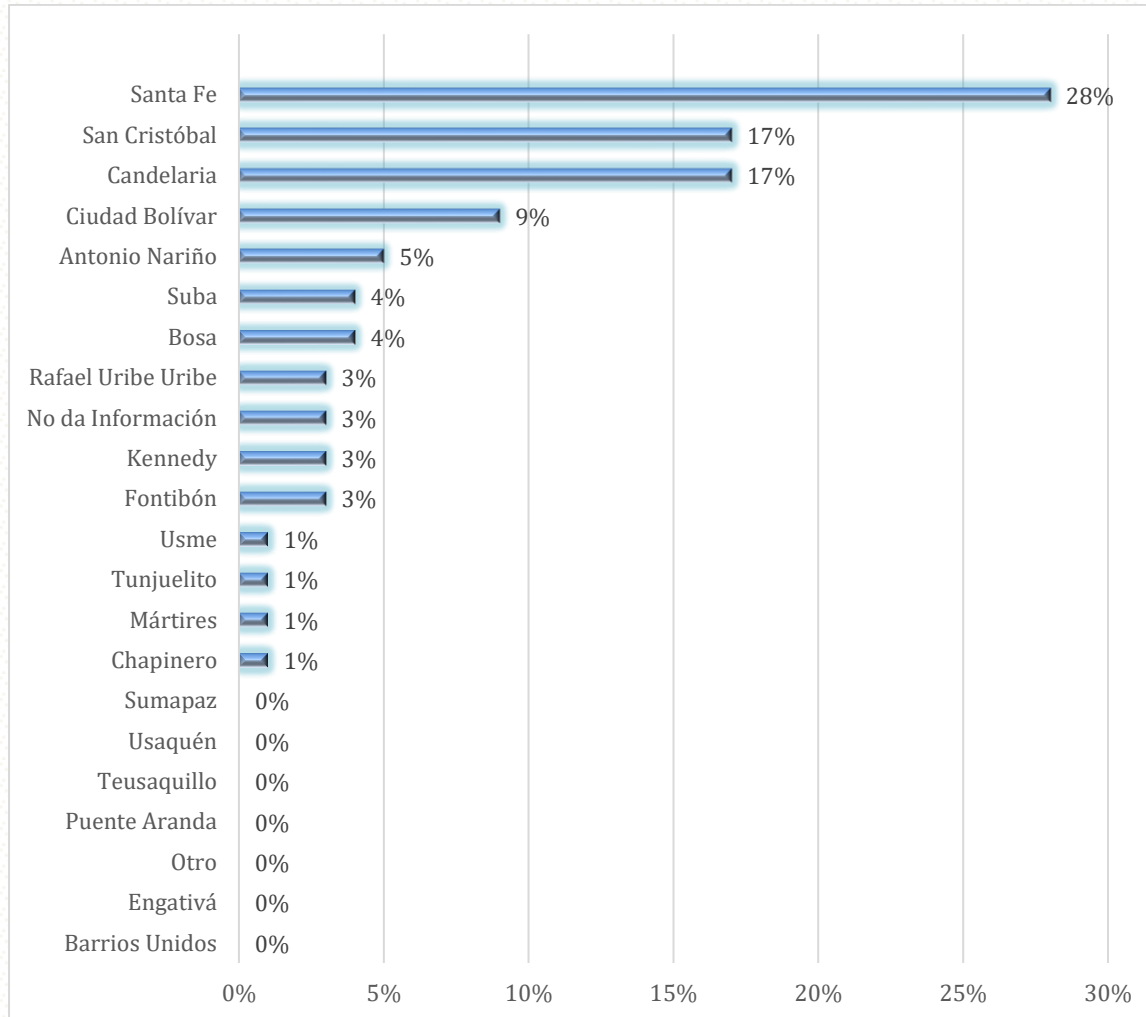
Fuente: IDARTES Bases de atención mayo 2021





## Localidades desde donde más se contactaron durante el mes de mayo con el programa PAES 2021:

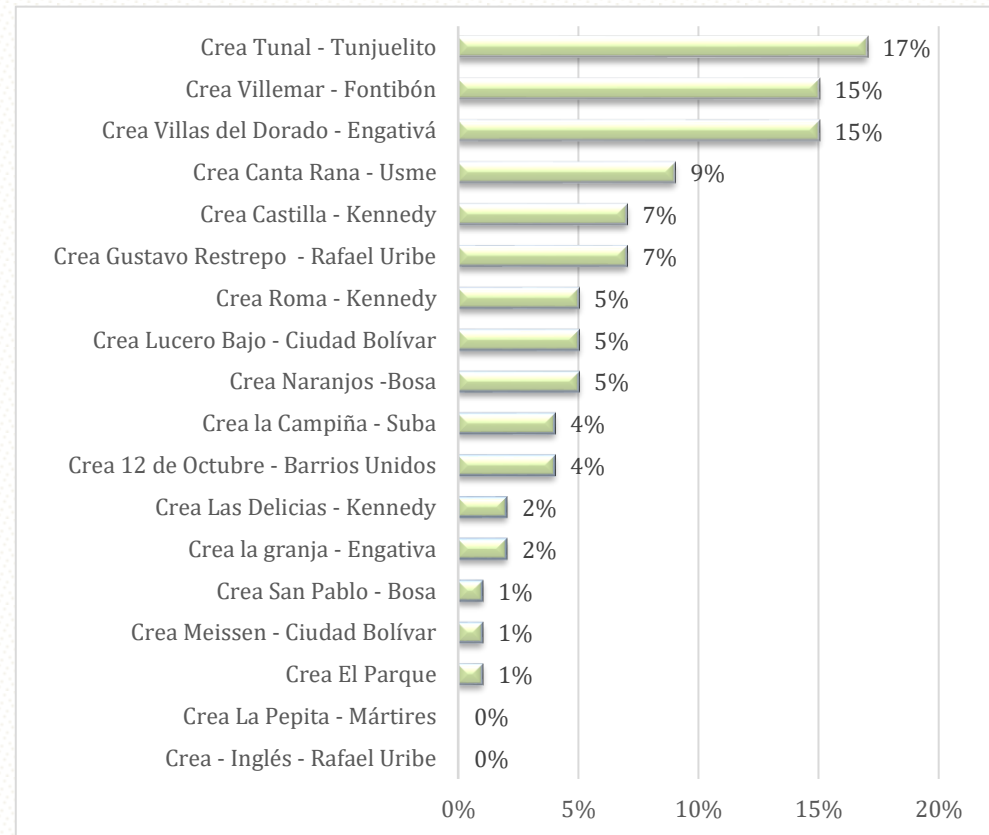
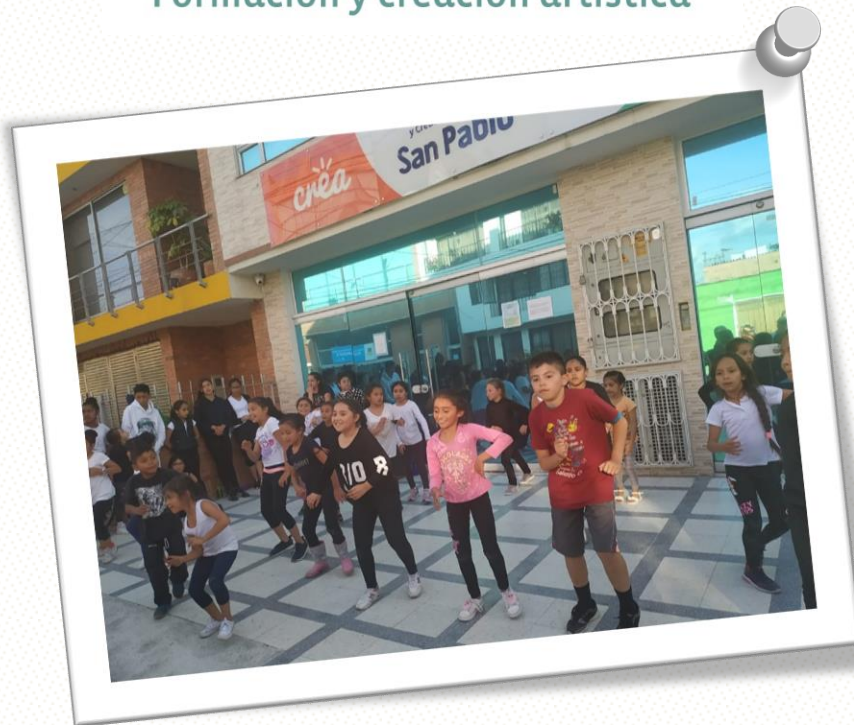
Fuente: IDARTES Bases de atención mes de mayo 2021



Permiso para aprovechamiento económico de Artistas en Espacio Público



Atenciones de los Centros de Formación Artística CREA durante el mes de mayo 2021:

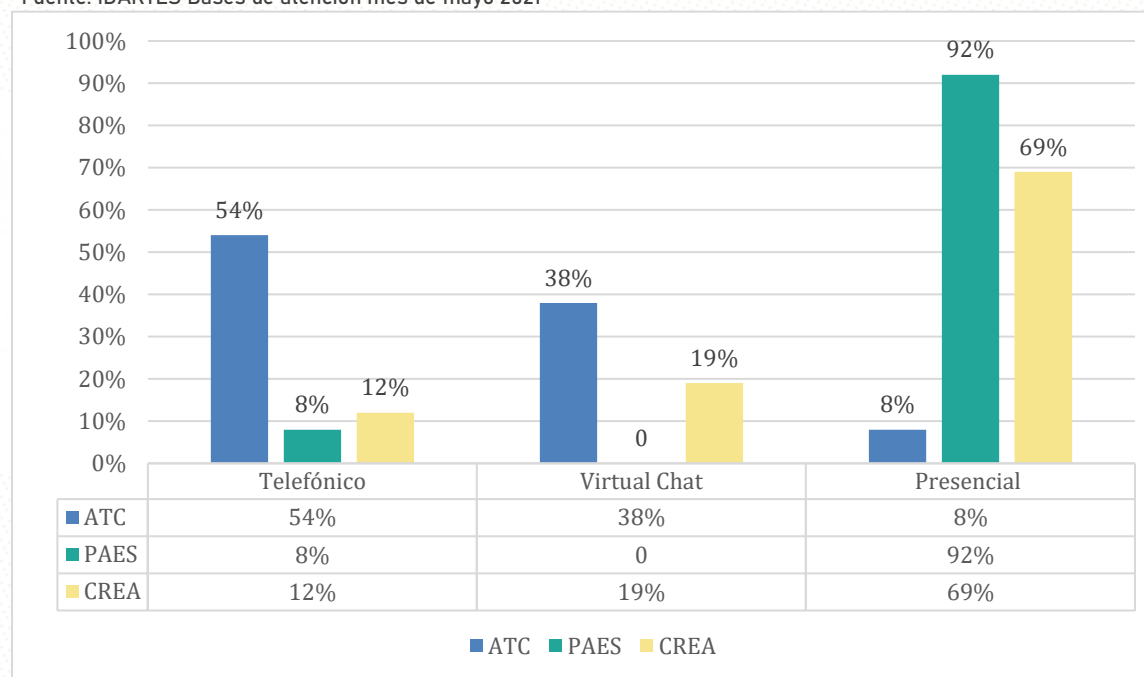


Fuente: IDARTES Bases de atención mayo 2021



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

Fuente: IDARTES Bases de atención mes de mayo 2021



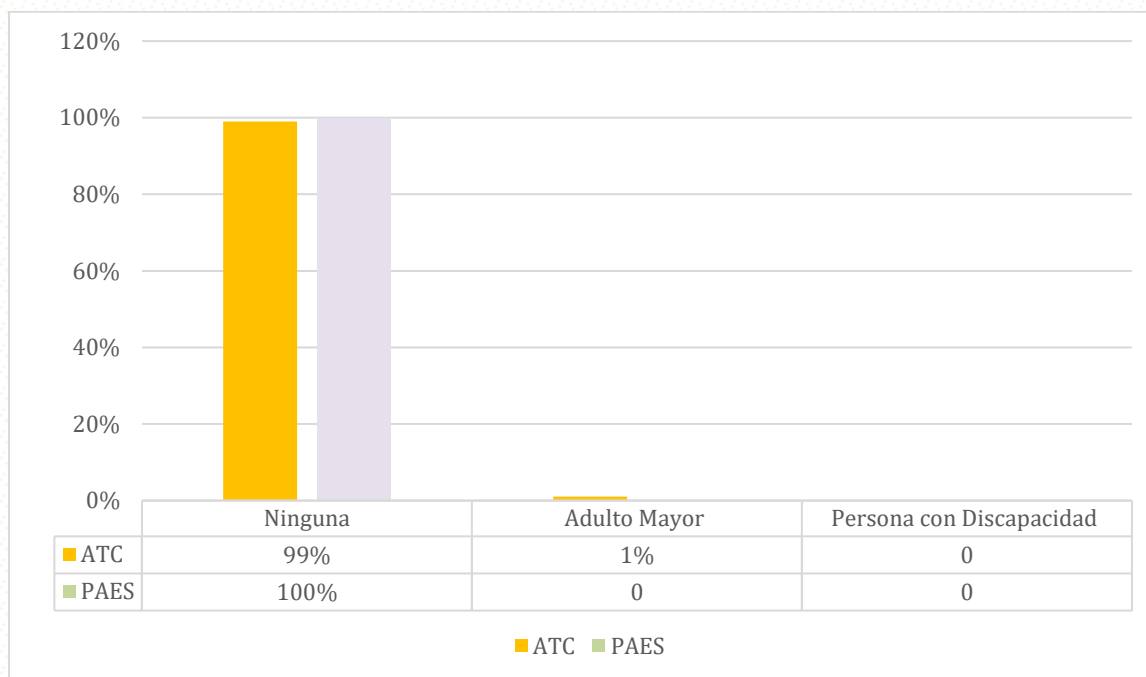
De acuerdo con los resultados, se evidencia que el canal más usado en el **Área de Servicio a la Ciudadanía ATC**, fue el telefónico con un 54% lo cual corresponde a 351 atenciones, el chat IDARTES cuenta con registro de 38% el cual registro 246 atenciones de un total de 649, en el caso del canal presencial se registraron 52 atenciones lo que equivale al 8%.

Para el caso de los Centros de Formación Artística **CREA** el canal de mayor atención fue el presencial con un 69% equivalente a con 178 atenciones de un total de 259, el canal telefónico recibió 32 solicitudes lo que equivale al

12% atenciones y a través de mensajería instantánea se atendieron 49 solicitudes equivalentes a un 19%.

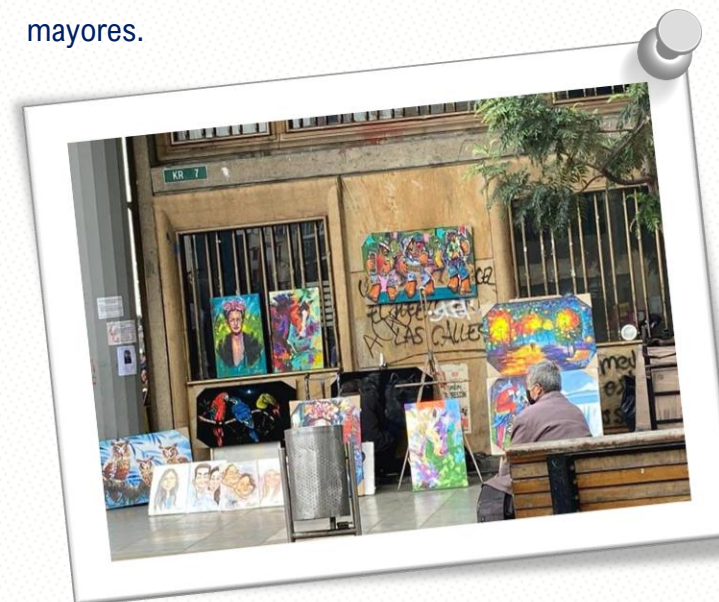
Finalmente, el programa **PAES** el cual registró un total de 77 atenciones 71 presenciales y 6 telefónicas.

### La condición de las personas que se contactaron durante el mes de mayo con el Área de Servicio a la Ciudadanía y PAES 2021:



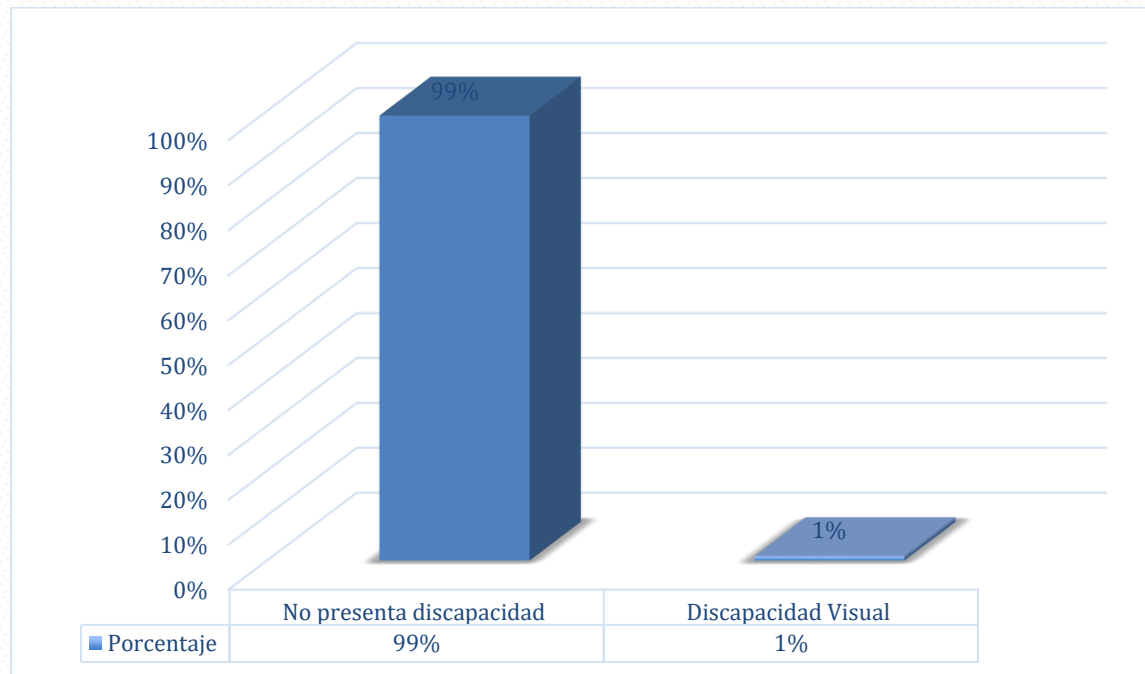
Fuente: IDARTES Bases de atención mes de mayo 2021

De las personas que se contactaron durante el mes de mayo se puede evidenciar que el **99%** representado en **640** personas atendidas de un total de **649**, no presenta ninguna condición de discapacidad, por otro lado, un **1%** representado en **9** personas pertenecen a la población de adultos mayores.





## La condición de las personas que se contactaron durante el mes de mayo con los Centros de Formación CREA 2021:

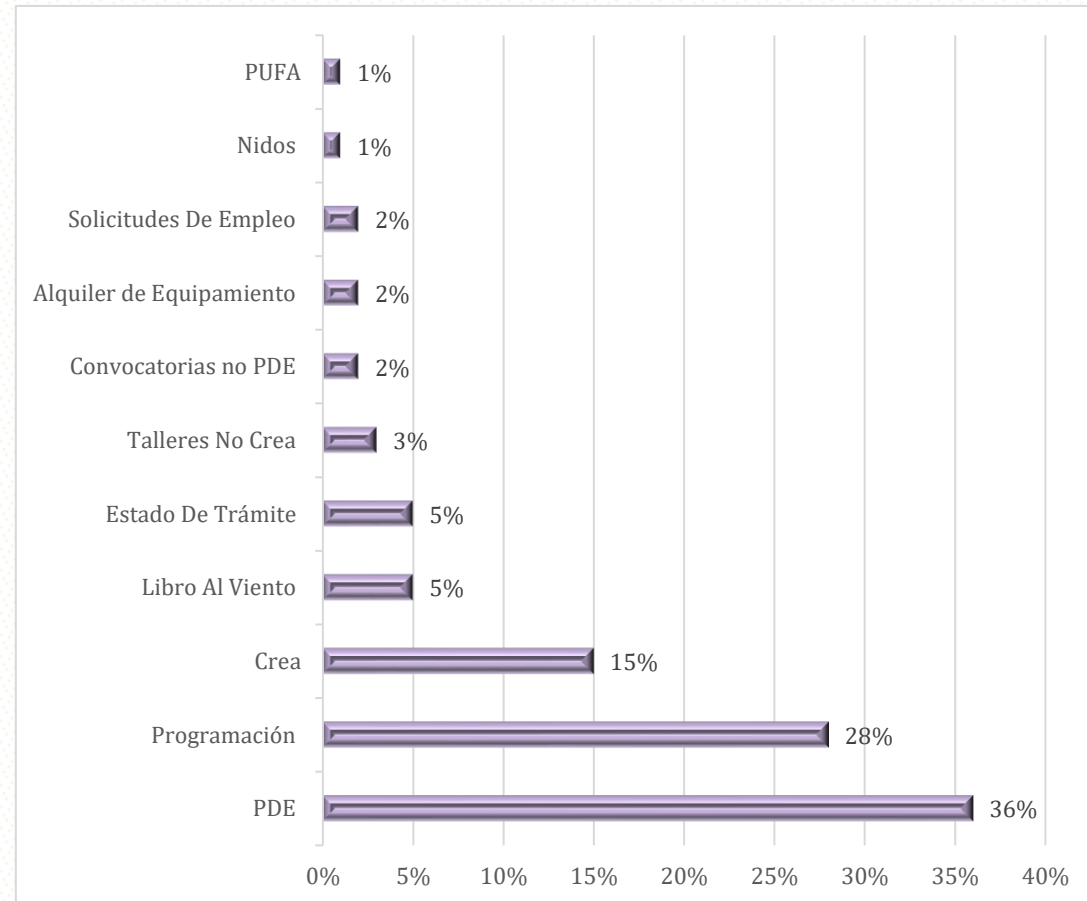


Fuente: IDARTES Bases de atención mes de mayo 2021

De las personas que se contactaron durante el mes de mayo se puede evidenciar que el **99%** representado en **256** personas atendidas de un total de **259**, no presenta ninguna condición de discapacidad, por otro lado, un **1%** representado en **3** personas quienes manifestaron presentar discapacidad visual.

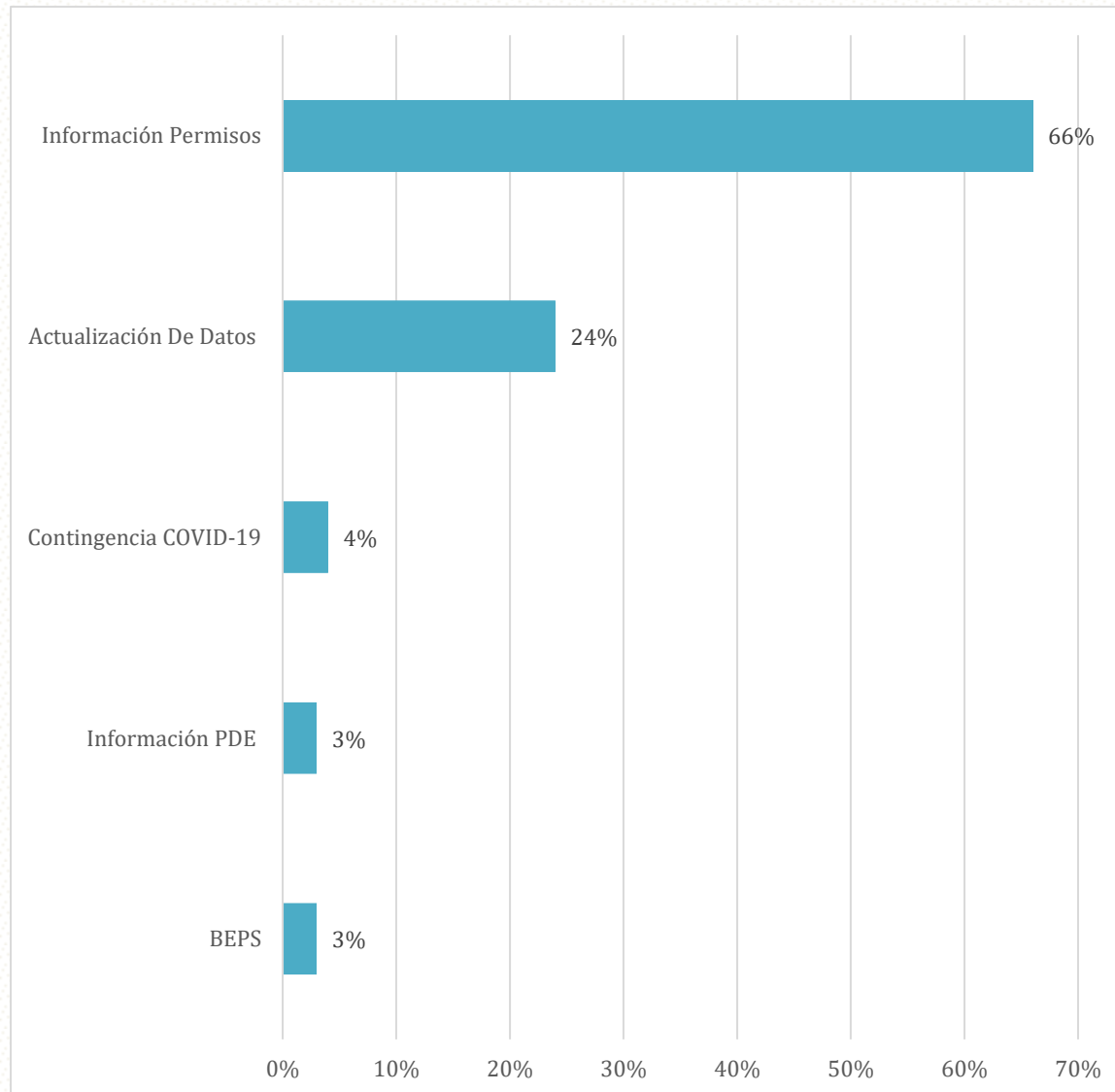


### Temas consultados al Área de Servicio a la Ciudadanía durante el mes de mayo 2021:



Fuente: IDARTES Bases de atención mes de mayo 2021

### Temas consultados al programa PAES durante el mes de mayo 2021:



## 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 Atención 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 de la entidad, registrando un total de 236 solicitudes durante el mes de mayo de acuerdo con el reporte de las bases de atención de las dos áreas, haz click en el icono.

### Programa Distrital de Estímulos



Portafolio 2021

Jornadas  
informativas

¿Cómo participar?

Preguntas  
frecuentes

## Conclusiones:



El presente análisis corresponde a las generalidades sobre la prestación del servicio a la ciudadanía del Área de Convocatorias, el Área de Servicio a la Ciudadanía sede Centro que durante el mes de mayo 2021 se centralizaron en la modalidad mixta trabajo en casa y presencial, también el programa de formación artística CREA, el cual prestó atención presencial en las sedes del programa en cada localidad y PAES el permiso concerniente al 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 los Centros de Formación Artística CREA y el Área de Servicio a la Ciudadanía, con respecto a la condición de la población se identificó que el **99%** no presenta ninguna condición en específico, mientras que el **1%** reportó ser adulto mayor.

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 mayo fueron las siguientes: Kennedy, Suba, Engativá, Antonio Nariño, Usaquén, Chapinero, Fontibón, Bosa, SAN Cristóbal y Lugares Fuera de Bogotá. En el caso de los Centros de Formación **CREA** de las 5 localidades que más se contactaron fueron las siguientes: Tunjuelito, Engativá, Fontibón, Usme, Kennedy y Rafael Uribe Uribe. Para el caso del Programa **PAES** las localidades desde donde más se contactaron los artistas fueron: San Cristóbal, Santafé, Candelaria, Antonio Nariño y Ciudad Bolívar.

Con relación a los temas de consulta más frecuentes ante el **Área de Atención a la Ciudadanía** se encuentran los siguientes: Convocatorias del PDE con un **36%** equivalente al registro de **236** atenciones, Programación agenda cultural **28%** con **182** solicitudes, CREA **15%** con **100** atenciones, el programa Libro al Viento **5%** con **32** solicitudes, el total de atenciones del área en general fue de **649** solicitudes.

Para el programa **PAES** el tema más consultado fue: el permiso PAES con un 66%, ayudas al artista y regulación (actualización de datos) 24% y otros trámites concernientes con el Permiso PAES 16% el total de atenciones del programa fue de 77. 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 y el chat IDARTES en particular para contactarse con el **Área de Servicio a la Ciudadanía**, 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 bogotanos



Elaboró:  
Gloria Aida Cogollo R.  
[gloria.cogollo@idartes.gov.co](mailto:gloria.cogollo@idartes.gov.co)  
3795750 ext. 4501

Apoyo en la gestión de datos:  
Iván Ortega  
[ivan.ortega@idartes.gov.co](mailto:ivan.ortega@idartes.gov.co)  
3795750 ext. 4504

Revisó y aprobó:  
Viviana Ortiz  
[viviana.ortiz@idartes.gov.co](mailto: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"*

---