

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

Informe Agosto 2021 Encuestas Satisfacción

Instituto Distrital de las Artes - Idartes

Cra 8 No. 15 - 46 Bogotá - Colombia

PBX: (+571) 379 5750 Opción 1 o Ext. 4502

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

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 1.436 registros reportados en el mes de agosto así: Área de Servicio a la Ciudadanía Sede Centro 893, los Centros de Formación CREA 456, Permiso para aprovechamiento económico de Artistas en Espacio Público PAES 88, 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 agosto 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 agosto 2021.

Alcance del Informe

En el siguiente informe, se presentan las generalidades sobre del servicio prestado durante el mes de **agosto** 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 **1.671** 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.



Programas para beneficiar músicos migrantes, mayores y de serenata



Los músicos populares que habitan Bogotá bien sean migrantes, mayores de 60 años o dedicados a las serenatas tuvieron la oportunidad de participar en tres componentes distintos del **Proyecto Mixtura** de la Gerencia de música del Instituto Distrital de las Artes - Idartes.

Así, desde el 19 de julio y hasta el 13 de agosto estuvieron abiertas las invitaciones públicas para participar en Música sin Fronteras, Serenatas a Bogotá y Legado a la Ciudad, tres iniciativas que

buscaban beneficiar a los artistas que viven en la capital, con reconocimientos económicos por un total de \$116.000.000.

Música sin fronteras recientemente hizo el concierto en conmemoración del Día Mundial del Refugiado con los artistas del Compilado de los Pueblos Hermanos: músicas de ida y vuelta para la reintegración en el que músicos colombianos y venezolanos se unieron para crear, interpretar e intercambiar canciones para entregar este trabajo discográfico, compuesto por 14 canciones. Escúchelo en Idartesencasa.gov.co o en Spotify.

“En la edición anterior de Serenatas logramos llegar a 200 artistas que nos mostraron la diversidad musical que existe para este formato tan arraigado en nuestra cultura y queremos seguir impulsando esta tradición”, dice la gerente (e) de Música.

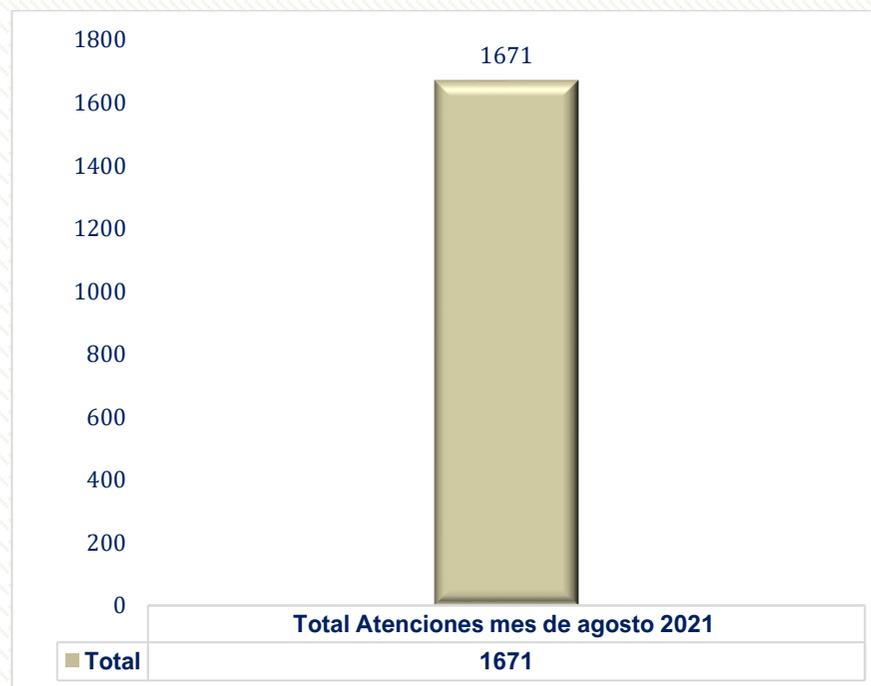
Legado a la ciudad es la tercera invitación del proyecto Mixtura y está dirigida a los músicos adultos mayores de 60 años que quieran compartir su trabajo, historia de vida y aporte a la historia de la música popular de Bogotá. Los diez artistas que sean seleccionados harán parte de una serie de podcast en la que se reconocerán sus prácticas y sus expresiones de sabiduría, que será publicado a través de plataformas digitales.

Más Información



Comportamiento mensual de las atenciones por área y programa

1.Total atenciones Área de Servicio a la Ciudadanía, CREA y PAES mes de agosto 2021

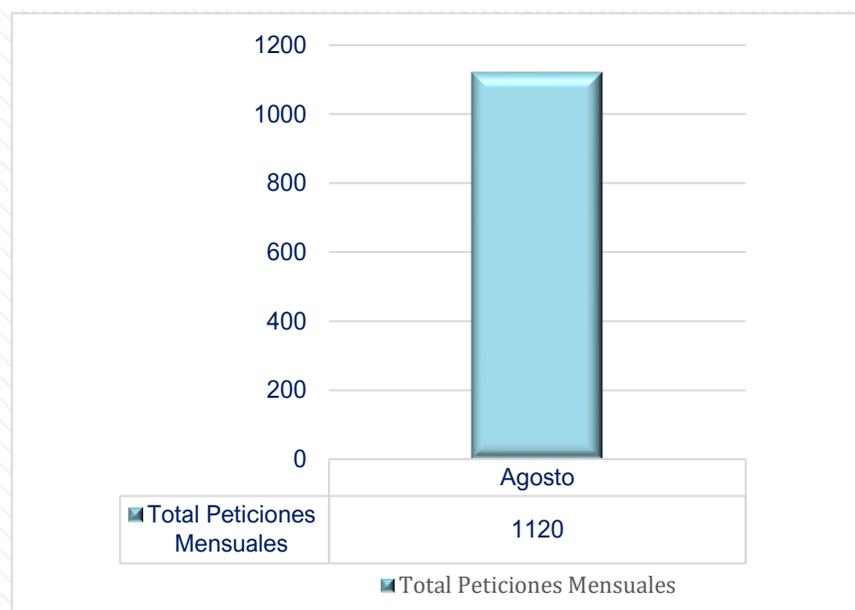


1 Gráfico total de atenciones ATC, CREA y PAES primer semestre 2021

De acuerdo con la información gestionada a través de las bases de atención inmediata de la entidad, el total de atenciones recibidas en el Área de Servicio a la Ciudadanía, el programa de formación artística **CREA** y el permiso para el aprovechamiento económico de artistas en el espacio público **PAES** en el mes de agosto fue de un total de **1.671**, a continuación, se presenta el informe pormenorizado de las atenciones gestionadas en este mes.

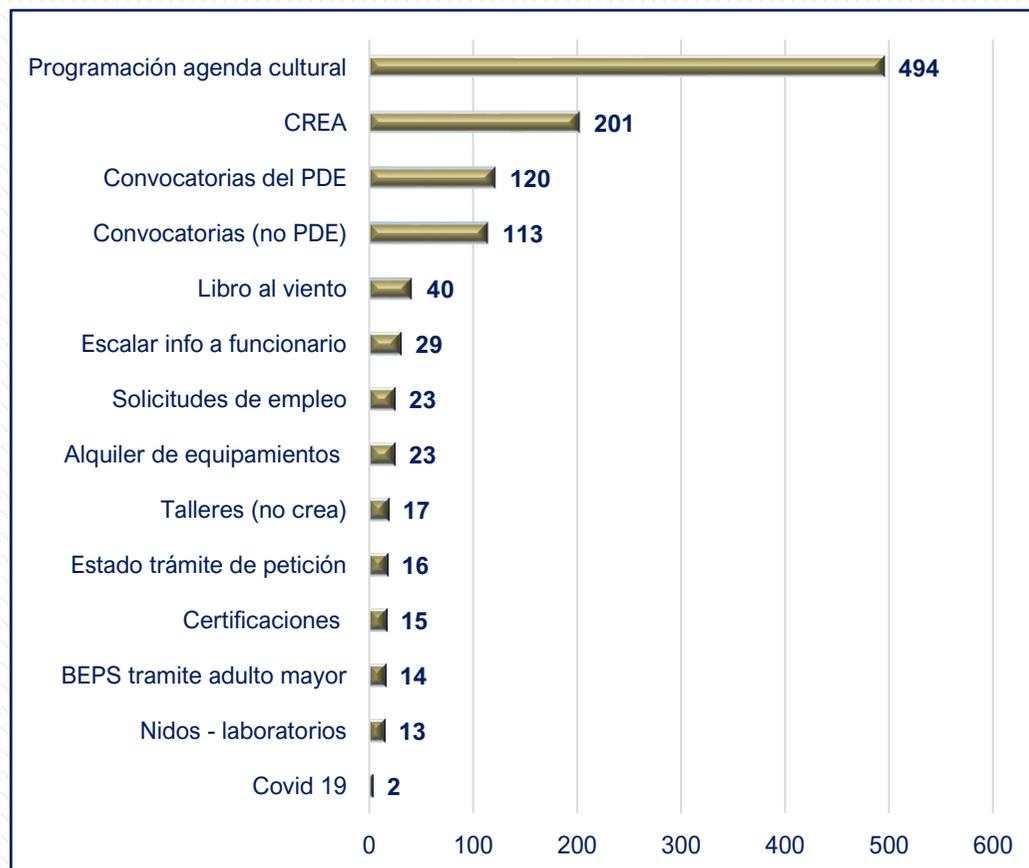
Área de Servicio a la Ciudadanía

2. Área de Servicio a la Ciudadanía, total atenciones registradas en el mes de agosto 2021



Durante el mes de agosto el Área de Servicio a la Ciudadanía, registró **1.120** atenciones, lo cual evidencia que se ha mantenido el promedio mes a mes, gracias a la prestación del servicio, a través de todos los canales dispuestos por la entidad para este fin, hablamos del canal presencial, telefónico, virtual e-mail y chat Idartes, ubicado en la parte inferior derecha en la web principal de Idartes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

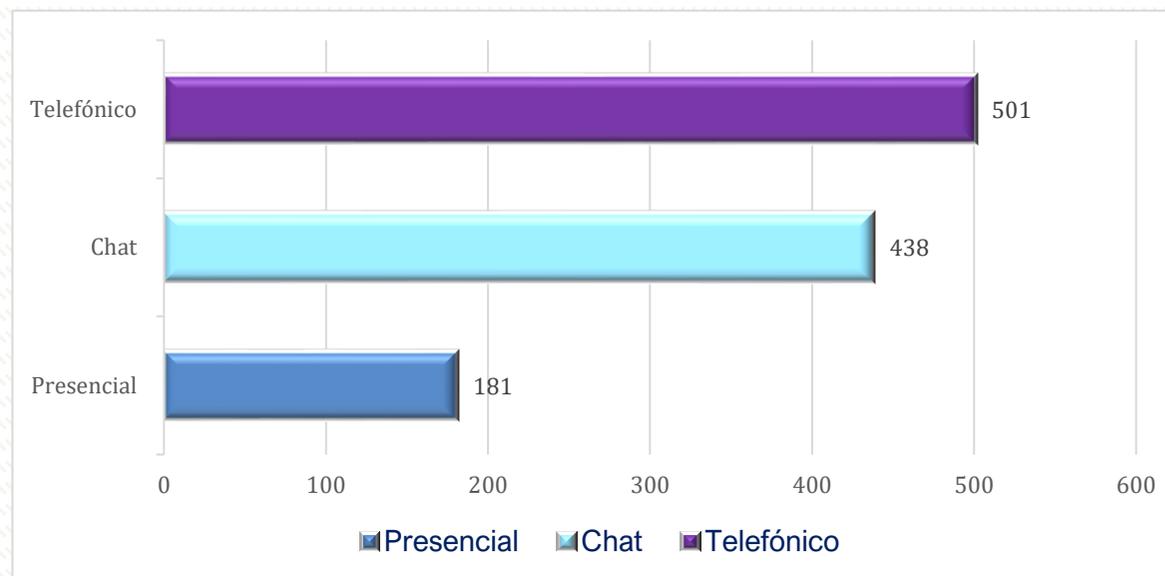
2.1. Área de Servicio a la Ciudadanía, registro de los temas consultados mes de agosto 2021



De acuerdo con el reporte del área los temas de más consulta por parte de la ciudadanía tienen que ver con: la programación de la agenda cultural y artística que durante lo que lleva este año 2021 ha mantenido un promedio alto como uno de los temas más consultados, en segundo lugar se encuentra los Centros de Formación CREA, las convocatorias PDE, Invitaciones públicas, Libro al Viento, trámites en área de la entidad y solicitudes de empleo, estos temas se han registrado principalmente en el canal telefónico y chat.

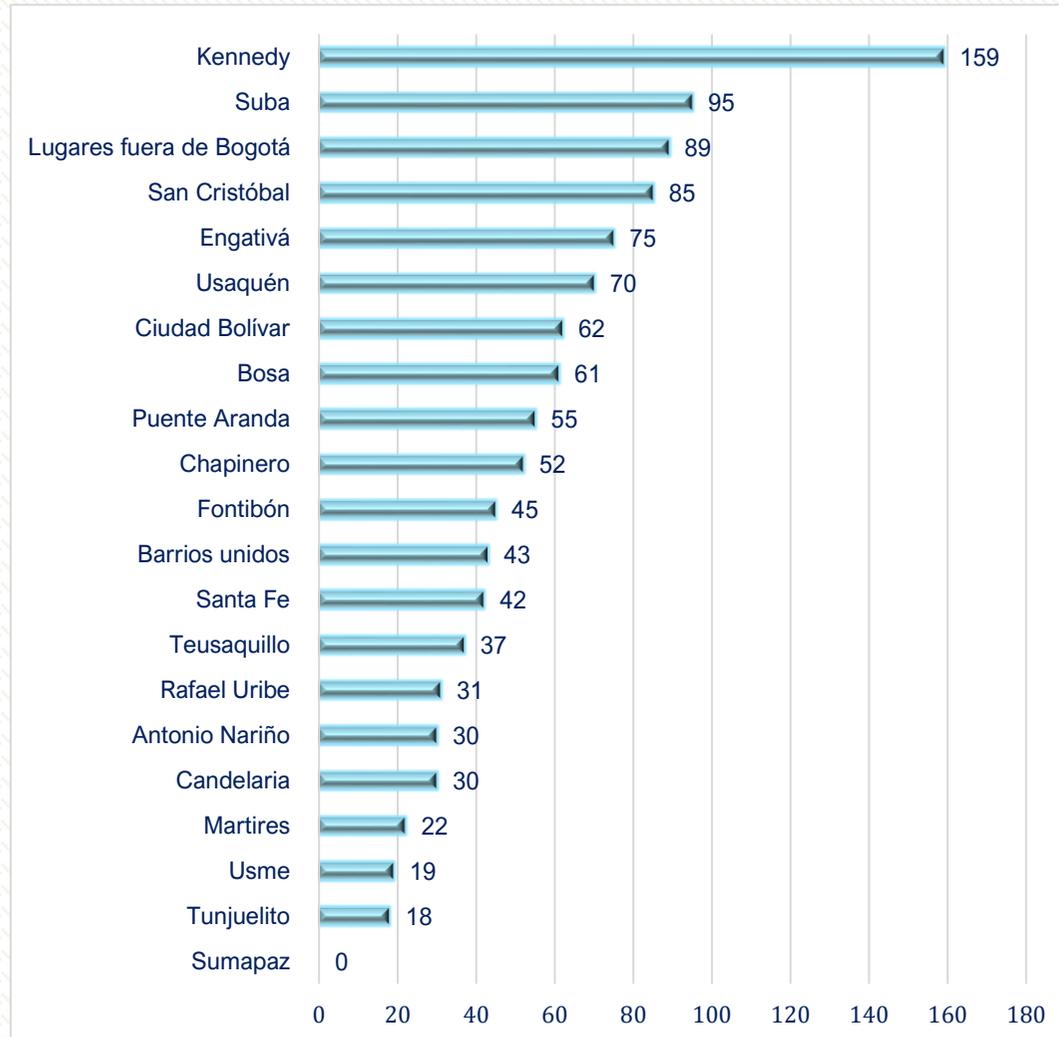
En modalidad presencial los temas de más consulta durante el mes de agosto fueron los BEPS y la postulación a convocatorias e Invitaciones Públicas.

2.2. Área de Servicio a la Ciudadanía, registro mes de agosto 2021 por canal de atención



De acuerdo con los resultados, el canal con un mayor registro de atenciones es el telefónico con **501** solicitudes, seguido del chat Idartes con **438** atenciones y, por último, el canal presencial con un registro total de atenciones de **181**; este último, muestra un incremento, debido al retorno presencial de lunes a viernes del área.

2.3. Área de Servicio a la Ciudadanía, registro de atenciones mes de agosto 2021 por localidad

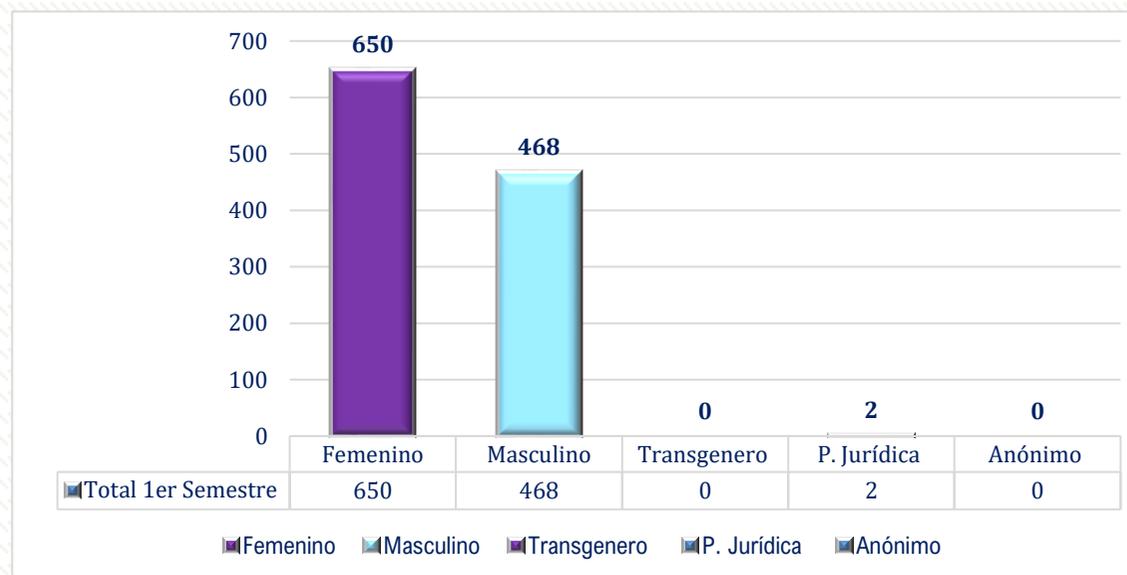


Según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía durante el mes de agosto fueron las siguientes: Kennedy, Suba, Lugares Fuera de Bogotá, San Cristóbal, Engativá, Ciudad Bolívar, Bosa, Puente Aranda y Chapinero.

Entre las localidades con menor registro se encuentran: Sumapaz, Mártires, Tunjuelito, Usme, Antonio Nariño y la Candelaria.



2.4. Área de Servicio a la Ciudadanía, registro de atenciones mes de agosto 2021 por género



2 Gráfico Registro de atenciones primer semestre 2021 por género

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad, se ha verificado que predominan las personas del género femenino, representado con un total de **650**, en el caso del género masculino, se registró un total de atenciones de **468**, las personas jurídicas con un total en el mes de agosto de **2** registros.

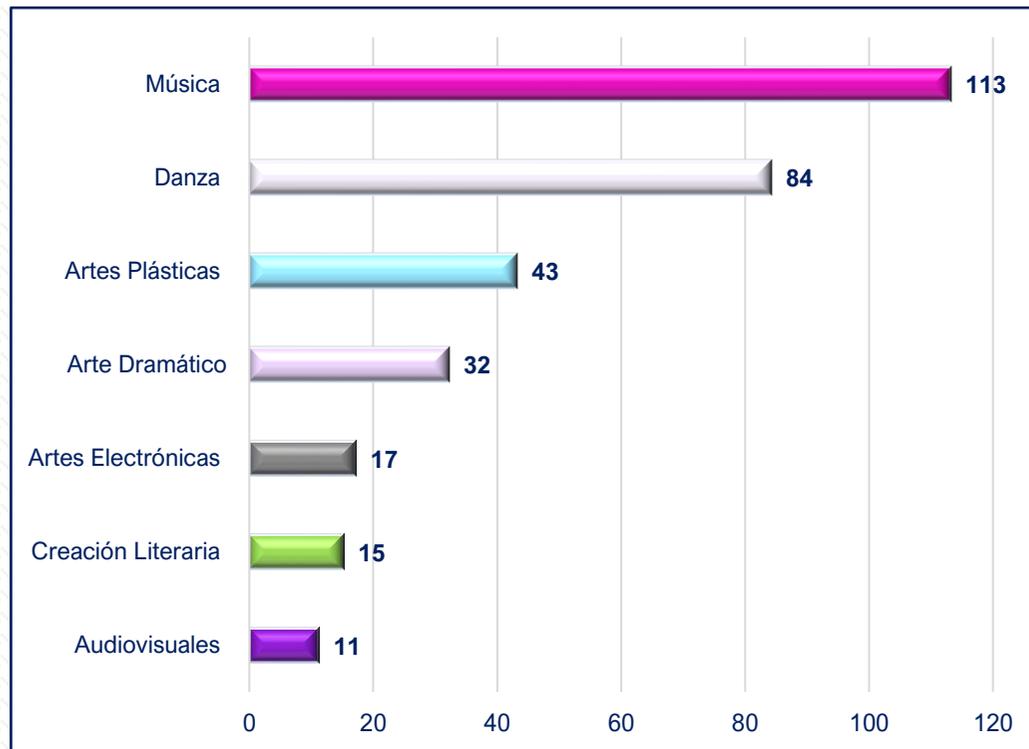
Centros de Formación Artística CREA

3. Programa CREA, total atenciones registradas en el mes de agosto 2021



Durante el mes de agosto el programa de formación artística CREA registró **315** atenciones, siendo el canal presencial el de mayor registro, lo cual ratifica la presencia y constancia del programa en las diferentes localidades de Bogotá.

3.1. Programa CREA, registro de las áreas artísticas consultadas en el mes de agosto 2021



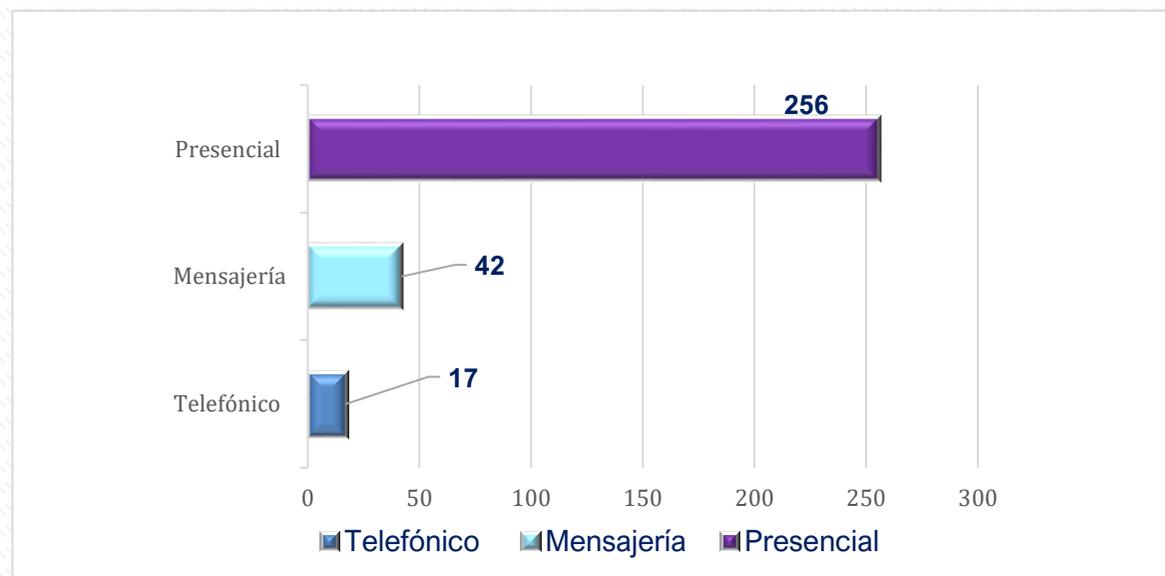
De acuerdo con los resultados de la base de registro se evidencia que el área artística de más consulta durante el mes de agosto fue Música, seguido de Danza, Artes Plásticas y Arte Dramático.

En cuanto a las áreas de menor consulta y de acuerdo con las inquietudes ciudadanas recibidas desde el área de Servicio a la Ciudadanía, se evidencia que en ocasiones existe algo de desconocimiento de las habilidades artísticas que se desarrollan en estas.

Por tanto, la nueva interfaz de la web CREA ofrece oportunidades de retroalimentación, que le permitirá conocer de fondo de que se trata la oferta, siendo una oportunidad para identificar habilidades y lograr establecer

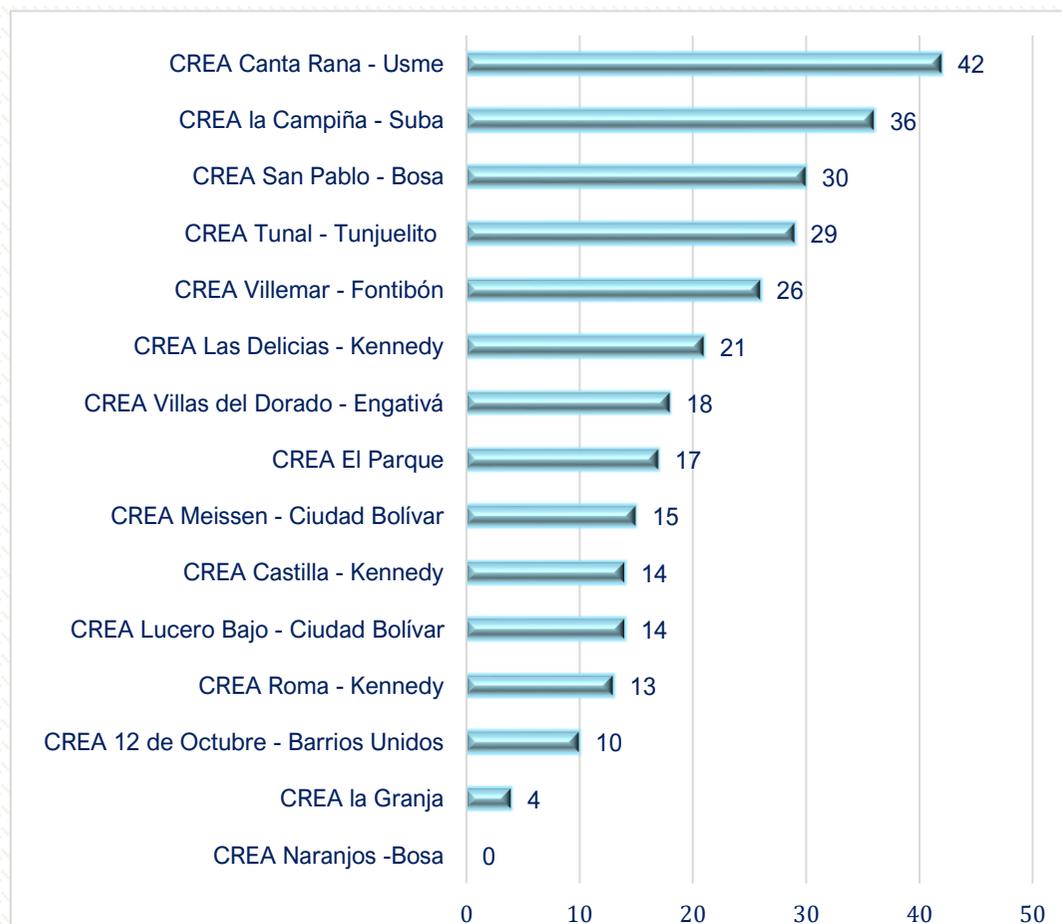
un perfil que le permita disfrutar de estas áreas artísticas. <https://sif.idartes.gov.co/sif/framework/crea/territorial/oferta/oferta-disponible>

3.2. Programa CREA, registro mes de agosto 2021 por canal de atención



De acuerdo con los resultados el canal con un mayor registro es el presencial con **256**, seguido de mensajería instantánea con 42 atenciones y, por último, el canal telefónico con un registro total de atenciones de **17**. Es notable el resultado del canal presencial, lo cual ratifica la acogida en las diferentes localidades y el interés de la ciudadanía por hacer parte de la oferta presencial.

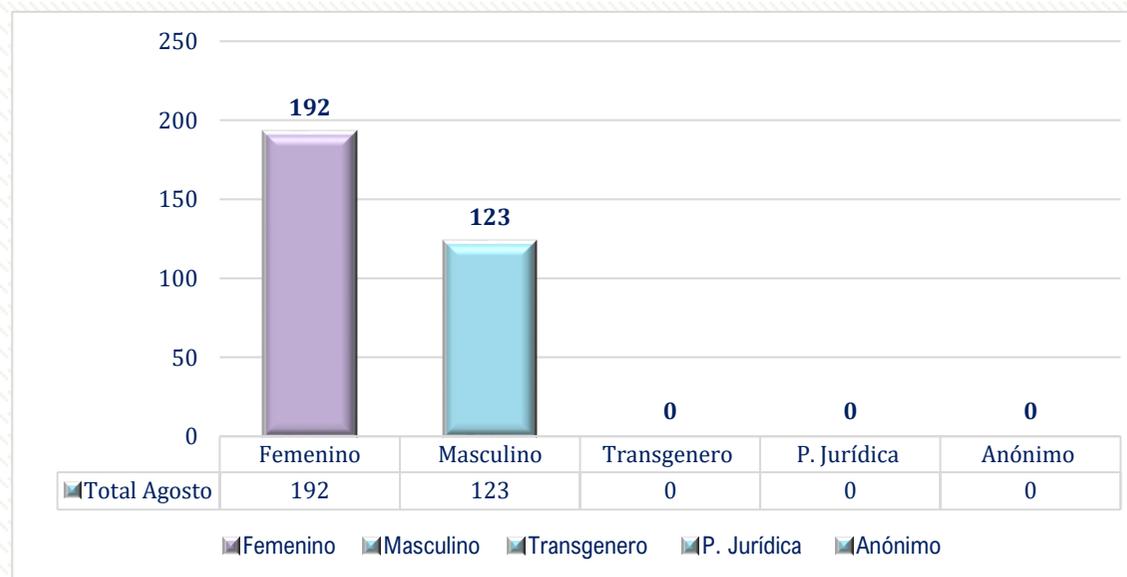
3.3. Programa CREA, registro de atenciones mes de agosto 2021 por localidad



Según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía fueron las siguientes: Usme la cual se ubica en el primer lugar en este mes, Suba en segundo lugar, le sigue Bosa, Tunjuelito, Fontibón, Kennedy y Engativá.

Durante el primer semestre se mantuvo este comportamiento, siendo Tunjuelito la localidad con más registros e atención, teniendo en cuenta si reciente apertura.

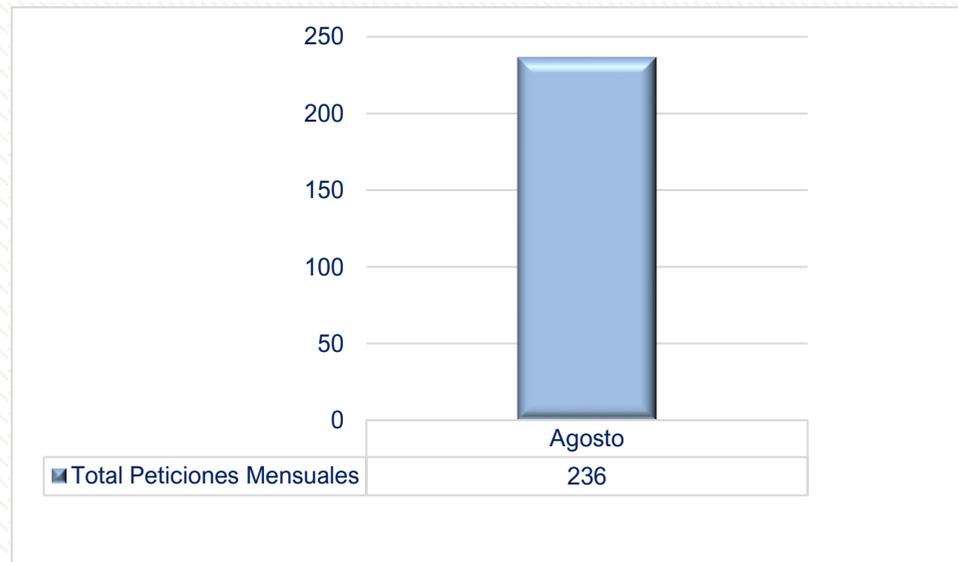
3.4. Programa CREA, registro de atenciones mes de agosto 2021 por género



De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad, se ha verificado que predominan las personas del género femenino representado con un total de **192**, en el caso del género masculino se registró un total de atenciones de **123**. Esto en parte se debe a que madres de familia se contactan para acceder a información de la oferta para sus niños, y por otro lado, mujeres de todos los grupos etarios con interés en cursos para participar.

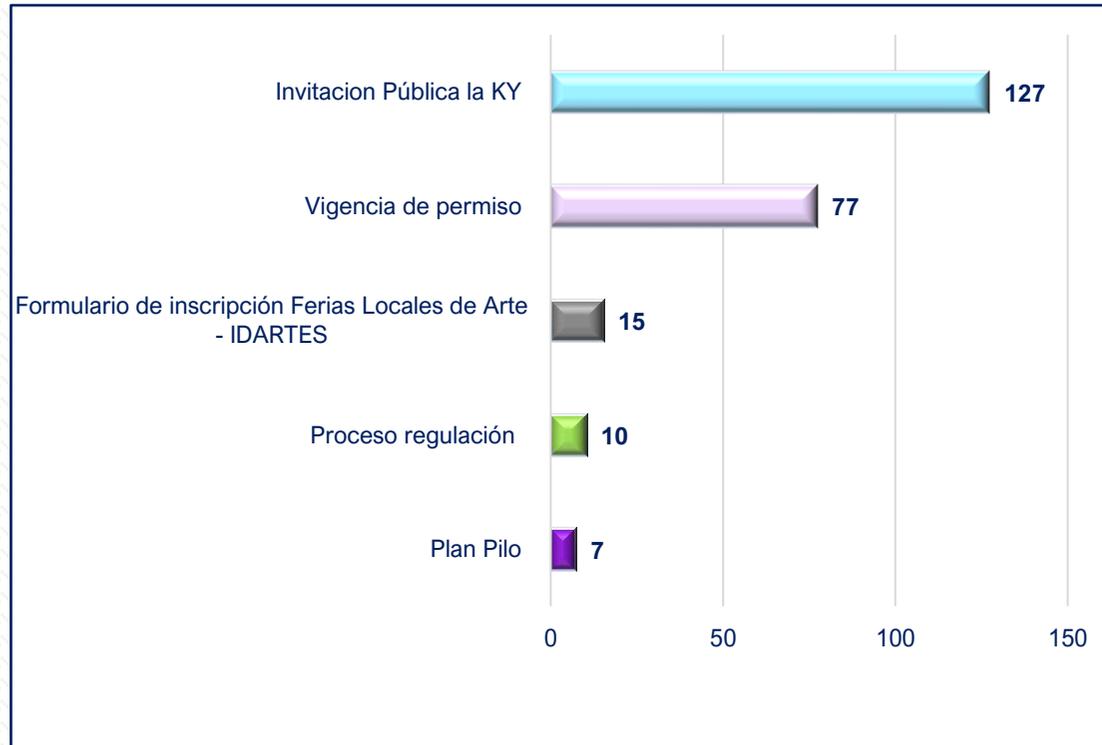
Permiso para el aprovechamiento económico de Artistas en Espacio Público PAES

4. Permiso PAES, total atenciones registradas en el mes de agosto 2021



Durante el mes de agosto, el permiso PAES registró **236** atenciones, siendo el canal presencial el de mayor registro, lo cual ratifica la presencia y acompañamiento por parte de la entidad con los artistas del permiso.

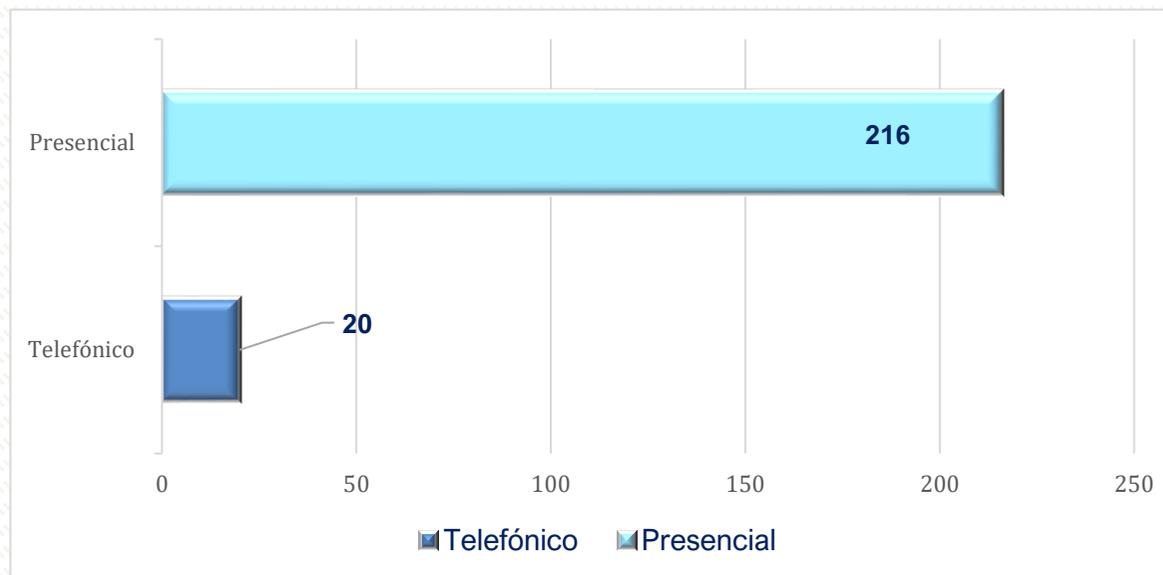
4.1. Permiso PAES, registro de los temas consultados mes de agosto 2021



De acuerdo con los resultados de la base de registro PAES, durante el mes de agosto se evidenció la acogida e impacto de la Invitación Pública la KY II, en la cual se benefició a 162 ganadores de acuerdo con la resolución [814 del 19 de agosto de 2021](#) para la visibilización de las artes en el espacio público de Bogotá 2021.

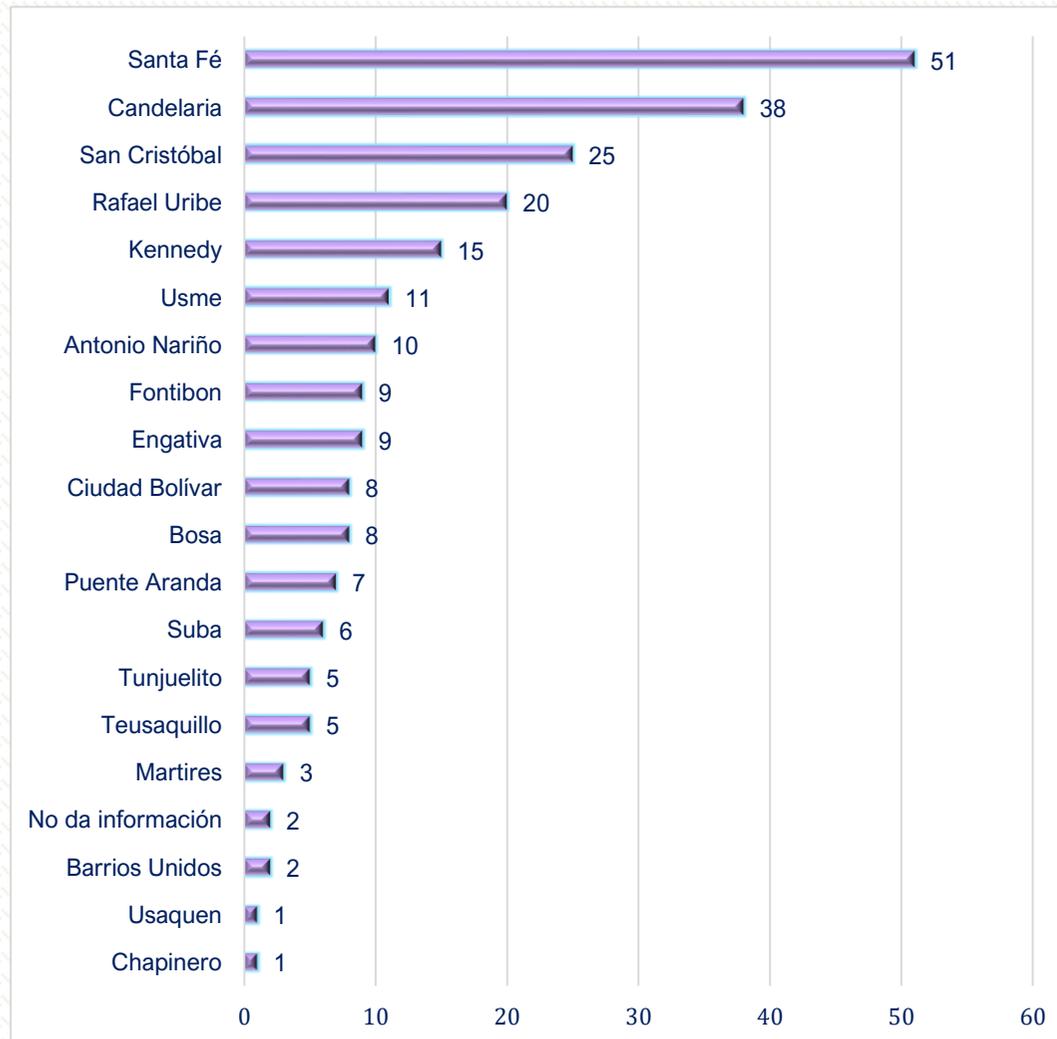
Otro de los temas de más consulta tiene que ver con la vigencia del permiso, proceso de la [FLAP](#), proceso de regulación y Plan Pilo PAES Parque Simón Bolívar.

4.2. Permiso PAES, registro mes de agosto 2021 por canal de atención



De acuerdo con los resultados el canal con un mayor registro es el presencial con **216** atenciones, seguido del canal telefónico con **20** atenciones, este comportamiento se refleja en parte, por las dinámicas del permiso, y la relevancia que cobra el acompañamiento a los artistas de manera presencial, para los trámites y postulaciones a las invitaciones que genera el permiso.

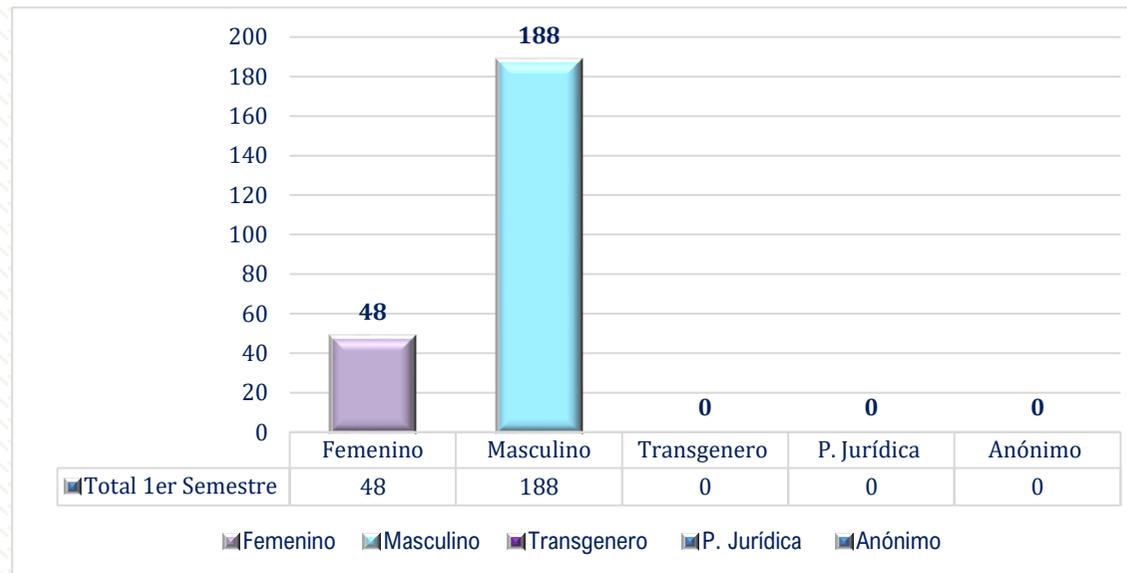
4.3. Permiso PAES, registro de atenciones mes de agosto 2021 por localidad



Los resultados demográficos demuestran que la población perteneciente al programa se focaliza en las zonas, en las que se cuentan con corredores artísticos, como el caso de la carrera 7°, por esta razón, la localidad de Santa Fe se encuentra en el primer lugar, seguido de la localidad de Candelaria y San Cristóbal.

Sin embargo, también se registran atenciones de localidades como: Rafael Uribe Uribe, Kennedy, Usme, Antonio Nariño, Engativá y Fontibón, como las de mayor contacto, después de las 3 primeras, comportamiento que también se registró de manera similar en el mes de julio, esto debido al impacto de la [Invitación Pública la KY II](#) y a los planes piloto [PAES](#) Simón Bolívar.

4.4. Permiso PAES, registro de atenciones mes de agosto 2021 por género



3 Gráfico Registro de atenciones primer semestre 2021 por género

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad a través del permiso **PAES**, se ha verificado que predominan las personas del género masculino representado con un total de **188**, en el caso del género femenino se registró un total de atenciones de **48**. De acuerdo con el comportamiento de estas variables, se ha evidenciado una constante durante el primer semestre.

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 - SCRD 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 **133** solicitudes durante el mes de **agosto** 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 atención y acompañamiento a la ciudadanía durante el mes agosto, por parte del **Área de Servicio a la Ciudadanía**, el Programa de Formación Artística **CREA**, el permiso para el aprovechamiento económico de Artistas en Espacio Público **PAES** y el Área de Convocatorias; en el cual se analiza el comportamiento de las siguientes variables:

El registro total de atenciones por área y programa durante el mes de agosto, aspectos demográficos y de georreferenciación de la población, como género y localidad desde donde se contactan; así mismo, los temas de mayor consulta en el caso del Área de Servicio a la Ciudadanía y PAES, mientras que, para el caso del programa CREA, son las líneas artísticas; canales de atención más usados por la ciudadanía y el proceso de articulación entre el área de Convocatorias y Servicio a la Ciudadanía.

De esta manera se evidencia que durante el mes de agosto del año 2021 se registró un total de **1.671** atenciones, de las cuales **1.120** corresponden al servicio prestado en el Área de Servicio a la Ciudadanía, mientras que en el programa de Formación Artística CREA se registró un total de **315** atenciones, finalmente, el PAES con un total de **236**.



En cuanto al Área de Servicio a la Ciudadanía, se evidencia un incremento en el registro del canal presencial con una diferencia de **112** atenciones en comparación con el mes de julio, lo cual reafirma el compromiso del área con los artistas y la ciudadanía, ya que mantenernos en contacto y brindar un acompañamiento integral es la prioridad, en este sentido el área dispone también de otros canales de atención, entre los más usados por la ciudadanía son: el telefónico con en el cual se registraron **501** atenciones, en el chat Idartes **438** y, por último, el canal presencial con un registro total de atenciones de **181** atenciones.

Siguiendo con las particularidades del Área de Servicio a la Ciudadanía, se observa que los **temas de más consulta** durante el mes de agosto 2021, fue la programación cultural y artística que ofrece la entidad a los capitalinos, seguido de las convocatorias del Portafolio Distrital de Estímulos para el Arte y la Cultura en Bogotá PDE, el programa para la formación artística CREA, seguido de las convocatorias no PDE, teniendo en cuenta que tuvimos la Invitación Pública Mixtura y Libro al Viento, este último es notable en nuestro canal presencial.

Así mismo, con respecto a los datos de georreferenciación del área y según los registros de atenciones del mes de agosto, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía, fueron las siguientes: Kennedy, Suba, en tercer lugar, San Cristóbal seguido de Engativá y Usaquén y Ciudad Bolívar.

En cuanto al programa de formación artística CREA, se evidencia una constante en cuanto a la presencia en las localidades, durante el mes de agosto, el punto CREA Cantarrana de la localidad de Usme Fontibón registró el mayor número de atenciones, seguido de CREA Suba, Bosa, Tunjuelito y Fontibón. El canal de atención de más registro en CREA es el presencial comportamiento que se ha mantenido en lo que lleva corrido de este año, seguido de mensajería y el canal telefónico, continuando con las características del programa se encuentra las líneas artísticas, siendo el área de música la de más consulta, seguido de danza, teatro y artes plásticas, lo cual es una constante. Finalmente, se evidencia que siguen predominando las personas del género femenino las que más se contactan con CREA al igual que en Servicio a la Ciudadanía, en el caso de CREA en su mayoría son madres de familia interesadas en la oferta del programa y mujeres de todos los grupos etarios.

Por otro lado, se evidencia que durante el mes de agosto el permiso PAES registró 236 atenciones, los temas de más frecuencia tuvieron que ver con la invitación pública Memorias de **la KY2**, la cual busca visibilizar las manifestaciones artísticas en el espacio pública y ser un referente en los procesos de reactivación artística y cultural de acuerdo con la misionalidad del programa. Las localidades de más contacto con el permiso PAES son: Santa Fe, San Cristóbal, Candelaria, Kennedy, Bosa, Rafael Uribe y Engativá.



Elaboró:
Gloria Aida Cogollo R.
gloria.cogollo@idartes.gov.co
3795750 ext. 4501

Apoyo en la gestión de datos:
Iván Ortega
ivan.ortega@idartes.gov.co
3795750 ext. 4504

Revisó y aprobó:
Viviana Ortiz
viviana.ortiz@idartes.gov.co
3795750 ext. 4500

