

Área de
Relacionamiento
con la Ciudadanía



Informe de Atenciones Enero 2023

Informe generalidades de la atención del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, Centros de Formación Artística CREA, PAES, Planetario de Bogotá y articulación Área de Convocatorias 2023

Instituto Distrital de las Artes - Idartes

Carrera 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.

Objetivos

- Identificar las particularidades demográficas en relación con el género y la geolocalización del grupo de valor de las áreas de Relacionamento con la Ciudadanía, el programa de Formación Artística CREA, PAES y Planetario de Bogotá.
- Consolidar la información sobre los temas de consulta más recurrentes en el Área de Relacionamento con la Ciudadanía y El Permiso para Aprovechamiento Económico de Artistas en Espacio Público PAES.



- 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 **enero 2023**.

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 atenciones del Instituto Distrital de las Artes durante el mes de enero 2023.

Alcance del Informe

En el siguiente informe, se presentan las generalidades demográficas en cuanto a género y rango de edad; de geolocalización por localidades, temas de más consulta, canales de atención y en general sobre del servicio prestado durante el mes de **enero 2023**, por las siguientes áreas y programas:



- Área de Relacionamento con la Ciudadanía.
- El 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 **529** registros de atención en el mes de **enero 2023**.



“Talleres de Escritura Creativa Ciudad de Bogotá 2023.”

El Instituto Distrital de las Artes - Idartes invita a escritores, estudiantes de literatura, docentes, periodistas y demás personas interesadas en la creación literaria, de 16 años en adelante, a participar en los Talleres de Escrituras Creativas Ciudad de Bogotá 2023 en los géneros de novela, poesía, cuento, crónica y narrativa gráfica, que se dictarán los sábados entre el 25 de febrero y el 1 de julio de este año.

De acuerdo con Carlos Ramírez, gerente de Literatura del Idartes, estos talleres, que son gratuitos, “tienen por objetivo estimular la producción literaria de nuevos autores, transmitir instrumentos teóricos y prácticos para el desarrollo de procesos de escritura creativa y explorar las claves de esta mediante lecturas, ejercicios y encuentros con lectores calificados”.

Para el desarrollo de los talleres se seleccionarán 30 asistentes por curso, elección que se hará con base en la calidad de los textos literarios presentados, así como en la motivación que escriba el postulante para participar. En caso de considerarlo necesario, se llamará a entrevista a los postulados.

Ahora, según Ramírez, “es importante tener en cuenta que la participación en los talleres implica dedicar tiempo adicional a las sesiones para realizar lecturas, investigaciones, trabajo de campo y/o ejercicios escriturales, que son responsabilidad de cada participante, actividades que permitirán sacar mayor provecho al curso”.

[Mas Información](#)

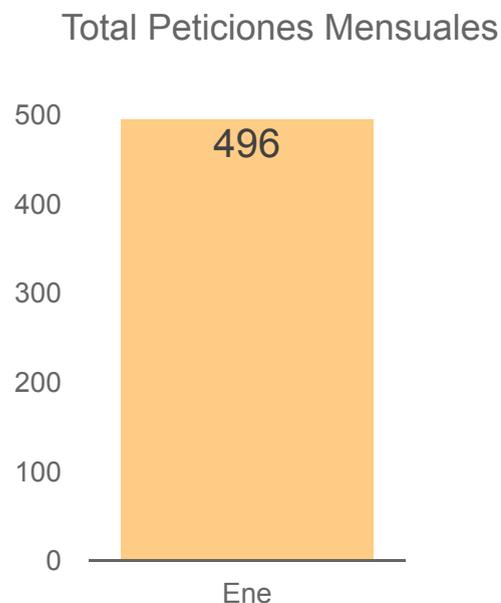


5

Comportamiento mensual de las atenciones por área y programa

Área de Relacionamento con la Ciudadanía

1. Área de Relacionamento con la Ciudadanía, total atenciones registradas en el mes de enero 2023.

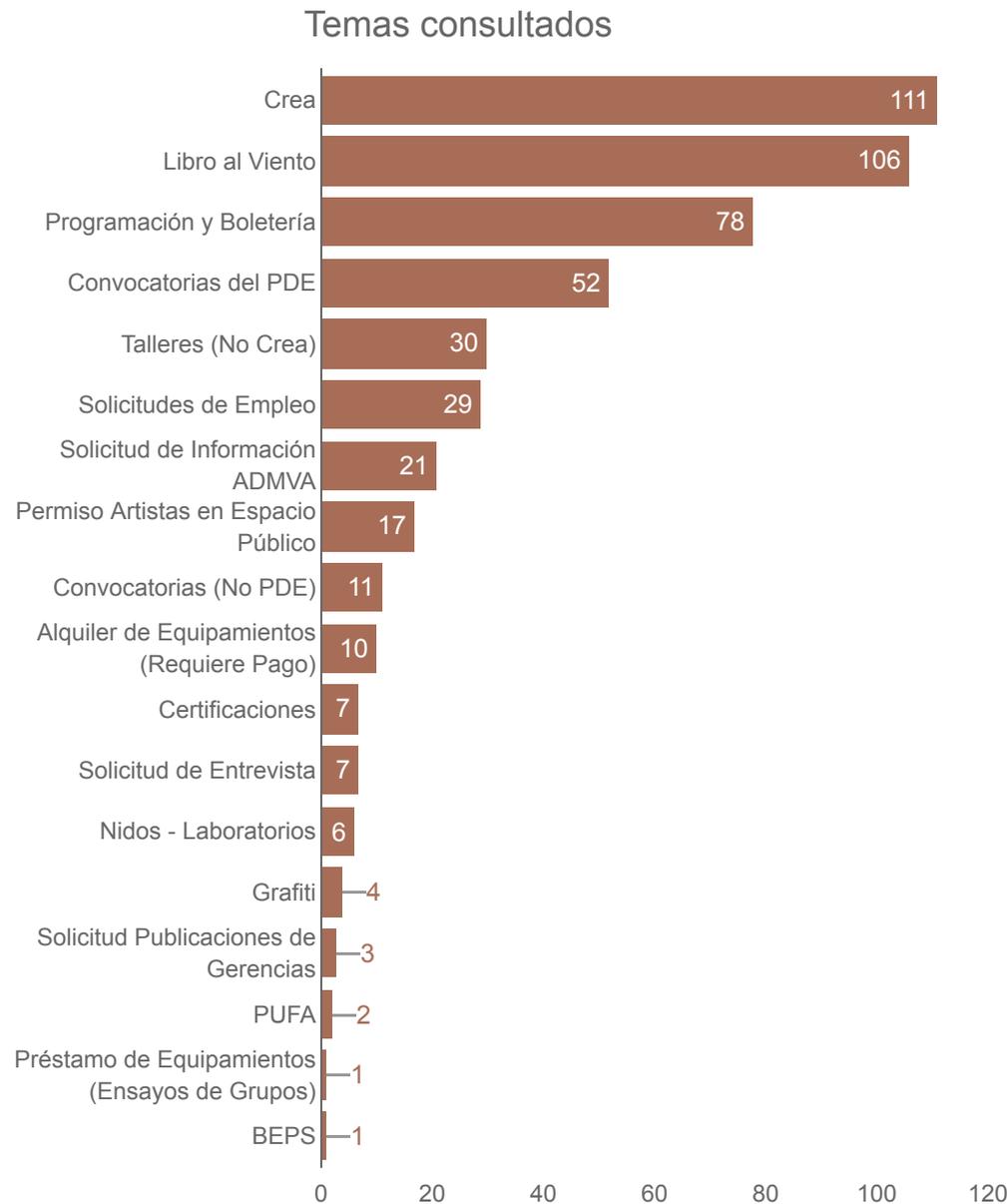


1. Gráfico total de atenciones Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de enero 2023.



Durante el mes de enero el Área de Relacionamento con la Ciudadanía, registró **496** atenciones, a través de todos los canales dispuestos por la entidad para este fin, hablamos del canal presencial, telefónico, virtual - chat Idartes ubicado en la parte inferior derecha en la web principal de Idartes <https://www.idartes.gov.co/es> en el horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.; en comparación con el mes de diciembre se presentó un aumento del **7%**, esto obedece a que la ciudadanía y artistas nos contactaron solicitando información de la apertura de los cursos Crea, PDE y la información de los Talleres Distritales de Escritura Creativa.

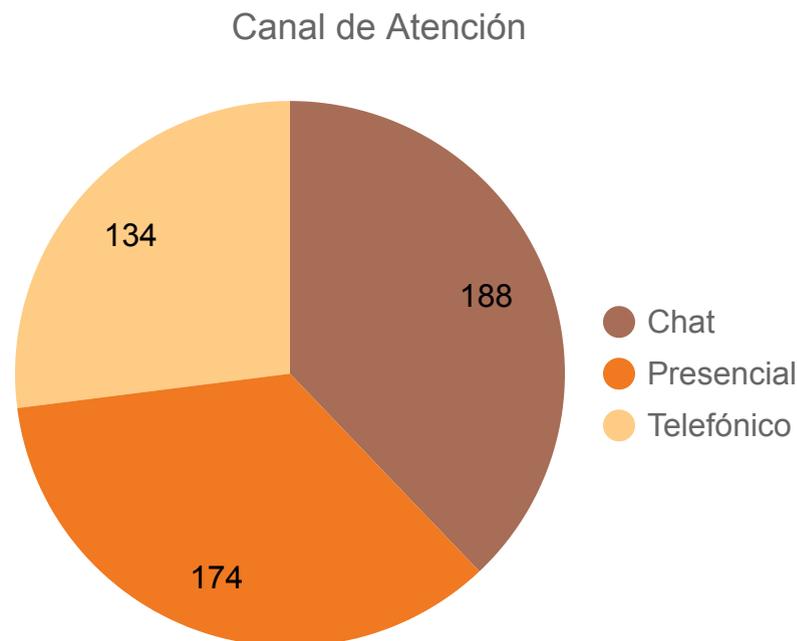
2.1. Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, registro de los temas consultados mes de enero 2023.



De acuerdo con el reporte del área, los temas de más consulta por parte de la ciudadanía tienen que ver con: Los Centros de Formación Artística Crea que representa un **22%** de un total de **496** atenciones, debido a la consulta del inicio de los cursos para el año 20223, en segundo lugar, se encuentra Libro al viento con un **21%**, seguido de la programación de la agenda cultural y artística que representa un **16%** que para este mes se centró en la programación del Planetario de Bogotá, Convocatorias del PDE con un **10%** y Talleres no Crea con el **6%** hace referencia a la Invitación Pública de los Talleres Distritales de Escritura Creativa.

2. Gráfico temas de más consulta Área de Relacionamiento con la Ciudadanía mes de enero 2023.

2.2. Área de Relacionamento con la Ciudadanía, registro mes de enero 2023 por canal de atención.

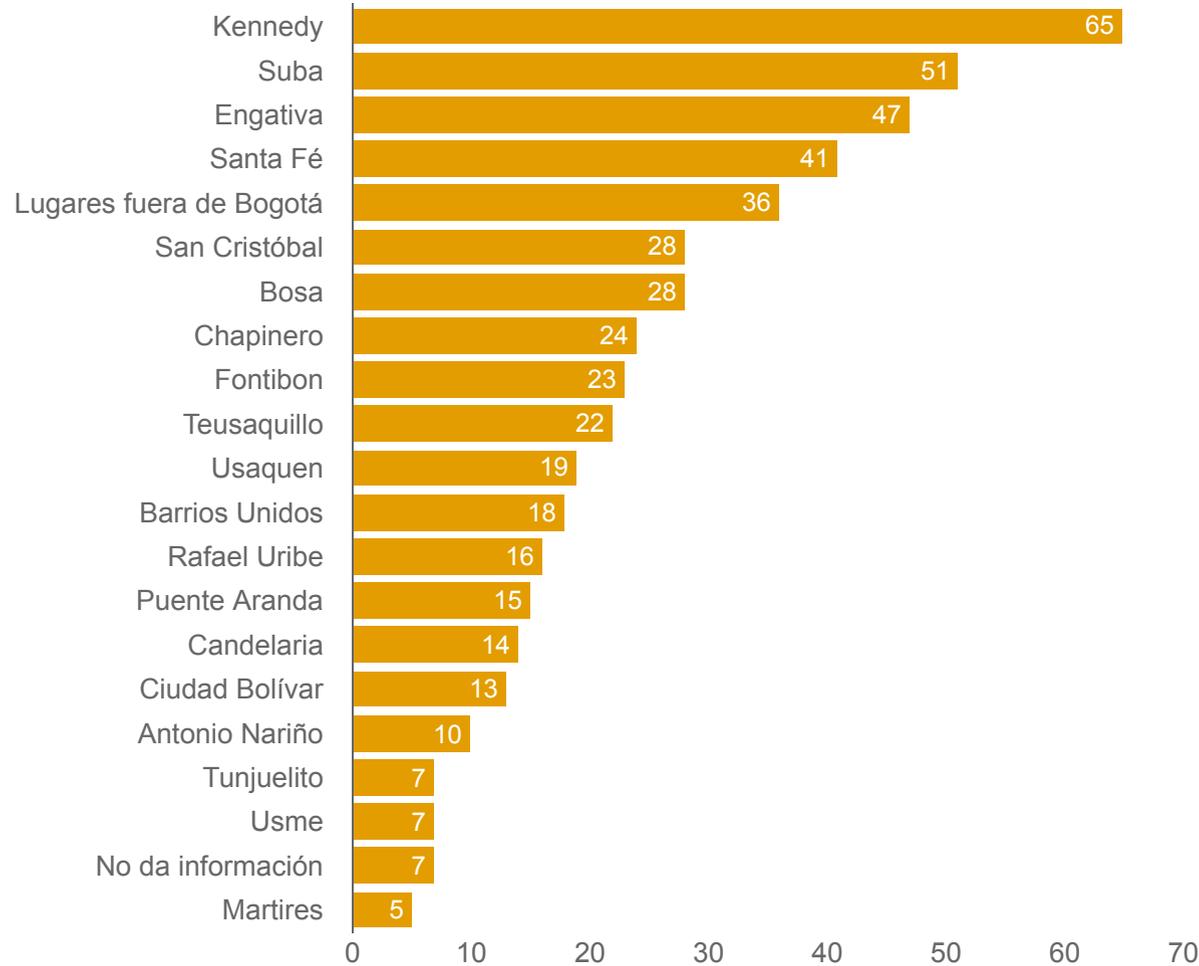


3. Gráfico canales de atención Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de enero 2023.

De acuerdo con los resultados, el canal con más registro de atenciones durante el mes de enero fue el canal chat con un **38%** de atenciones de un total de **496** registros, seguido del canal presencial con un **35%** y por ultimo el canal telefónico con un **27%** del total de atenciones, respecto con el mes de diciembre se evidencia un aumento del **6%** en el canal telefónico y del **35%** en el canal chat, sin embargo se evidencia una disminución del **12%** en el canal presencial, esto debido a que las oferta de cursos Crea y PDE se encuentran cerradas y abrirán en febrero, por lo que la ciudadanía tuvo como preferencia los canales chat y telefónico para contactarnos, por otra parte el canal Chat paso a ser el canal de mayor atención en enero del 2023.

2.3. Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, registro de atenciones mes de enero 2023 por localidad.

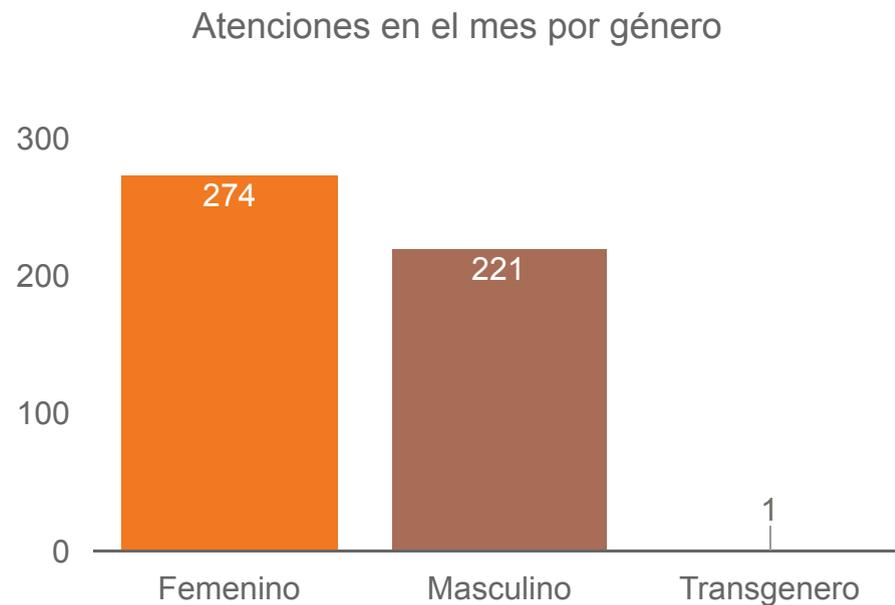
Atenciones por localidad



Según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía durante el mes de enero fueron las siguientes: Kennedy localidad que históricamente ha mantenido un comportamiento de alto registro en cuanto a solicitudes de acceso a la información, en este mes registró un **13%** de atenciones de un total de **496**, le sigue Suba con un **10%**, Engativá con el **9%**, Santa Fé con el **8%** y cerrando la lista de las 5 localidades que más se contactaron en el mes de enero se encuentra Lugares Fuera de Bogotá con el **7%** de atenciones.

4. Gráfico geolocalización localidades Área de Relacionamiento con la Ciudadanía mes de enero 2023.

2.4 Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, registro de atenciones mes de enero 2023 por género.



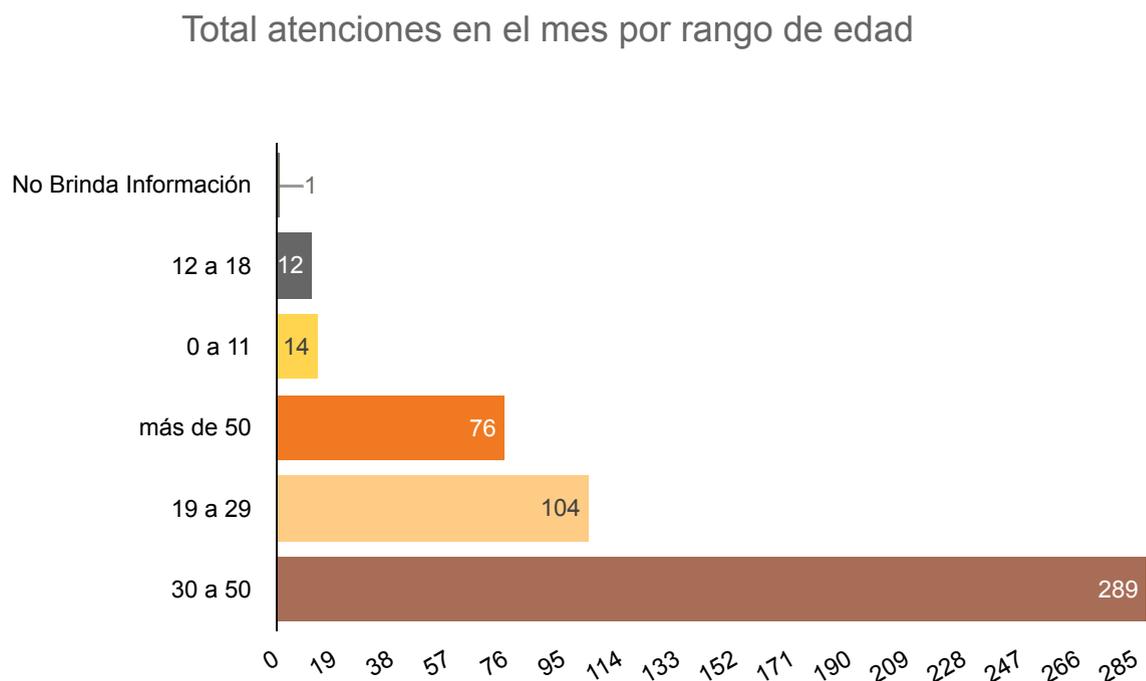
5. Gráfico registro de atenciones de enero 2023 por género

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó predominando las personas del género femenino, durante el mes de enero 2023 se registraron **274** atenciones equivalentes al **55%** de un total de **496** solicitudes, en el caso del género masculino se registró un total de **221** atenciones equivalente al **45%** y **1** persona Transgénero equivalente al **0.2%**.

En comparación con el mes anterior se evidencia que el comportamiento se mantiene ya que, las mujeres históricamente son las que más se contactan con la Entidad.



2.5. Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, registro de atenciones mes de enero 2023 por rango de edad.



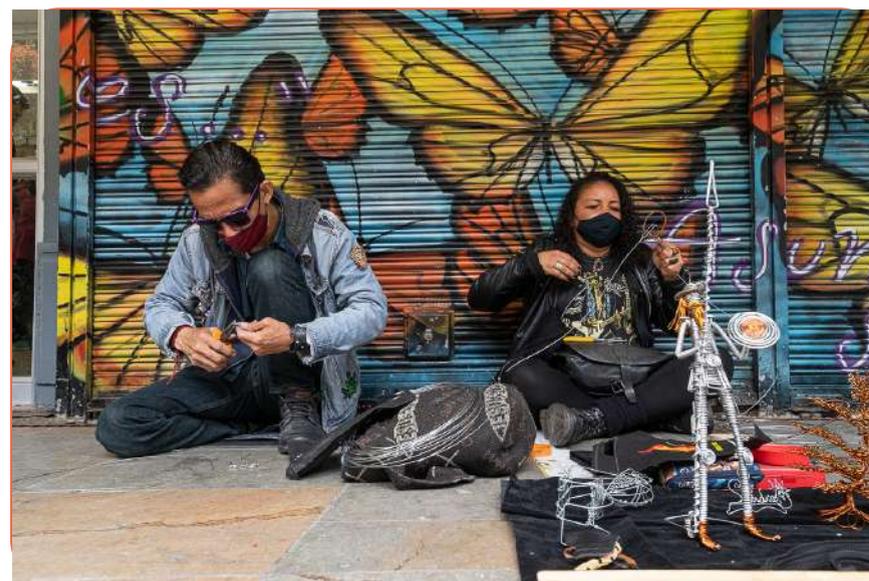
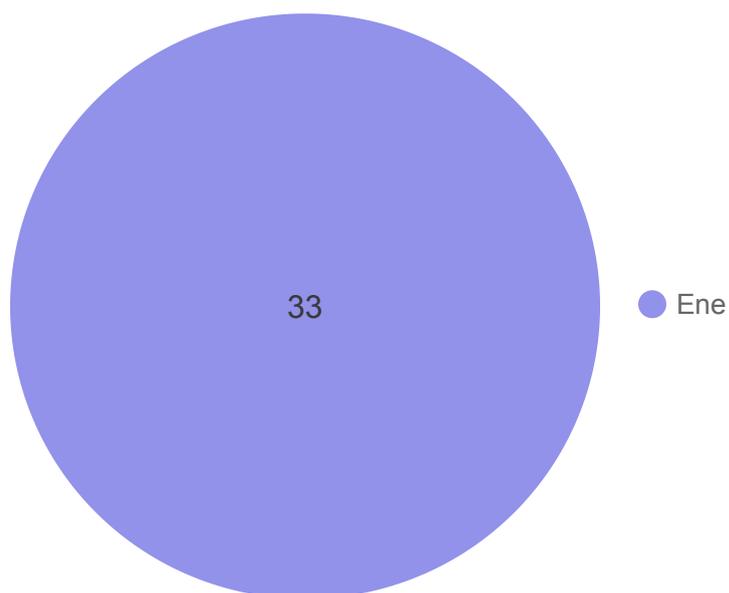
6. Gráfico registro de atenciones enero 2023 por edades

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad, se ha verificado que las personas entre **30 a 50** años fueron las que más se contactaron con la entidad, lo que representa un **58%** del total de atenciones que para el mes de enero registraron **496** solicitudes; le sigue las personas en edades entre los 19 a 29 años el cual representó **21%**, luego se encuentra el grupo de personas mayores de 50 años quienes representan el **15%** de las atenciones, finalmente, se encuentra el grupo en edades de **0 a 11** años con un **3%** al igual que el grupo de **12 a los 18** años con un **2%**.

Permiso para el aprovechamiento económico de Artistas en Espacio Público PAES.

4. Permiso PAES, total atenciones registradas en el mes de enero 2023.

Total de Atenciones PAES

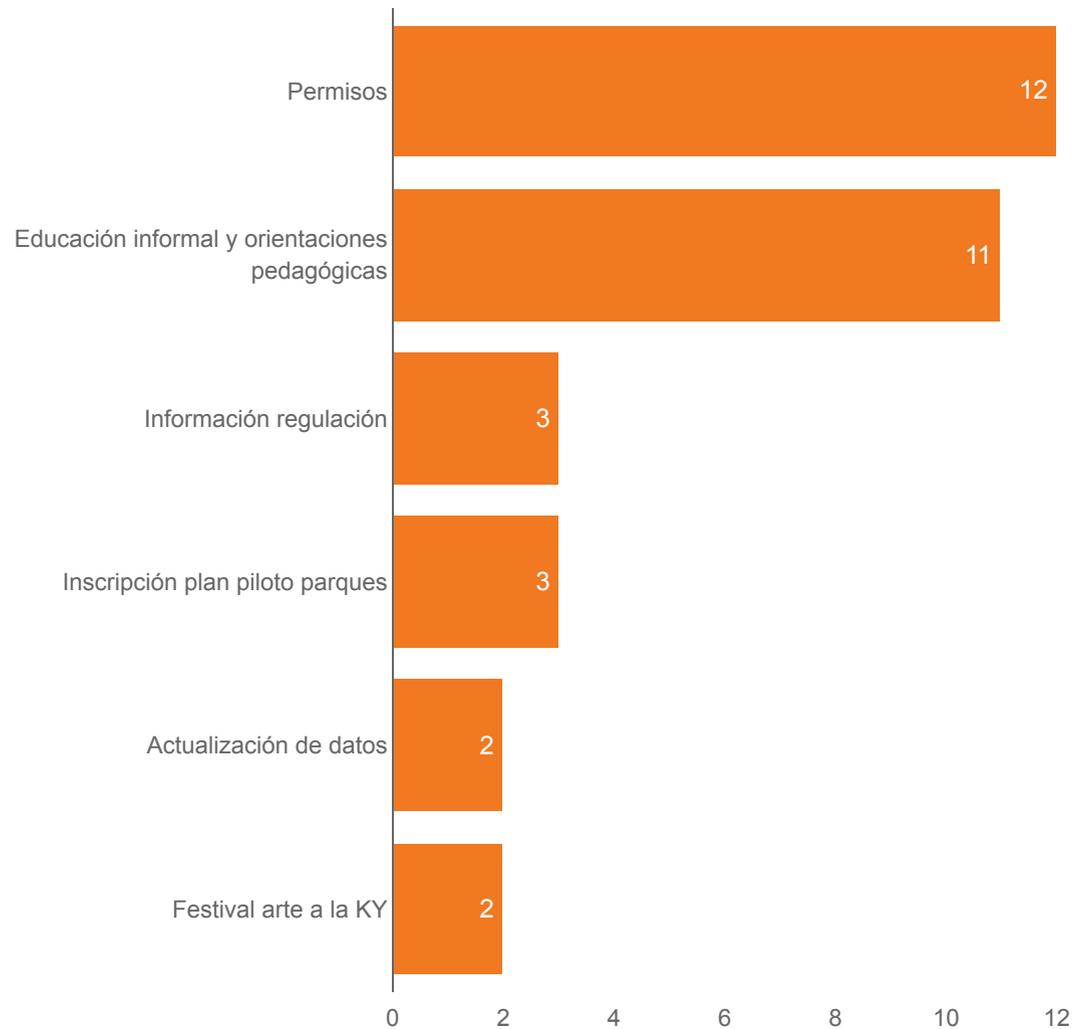


10 Gráfico registro de atenciones PAES enero 2023.

Durante el mes de enero, el permiso PAES registró **33** 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 enero 2023.

Temas de Atención PAES



11. Gráfico registro de atenciones PAES por tema enero 2023.

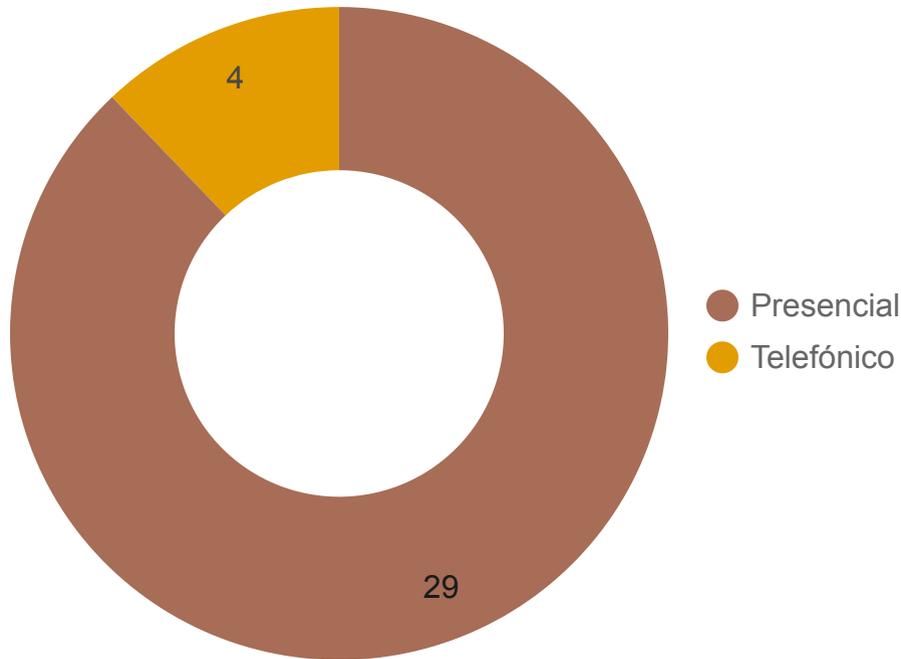
De acuerdo con los resultados de la base de registro PAES, durante el mes de enero se evidenció la acogida del programa y el interés de los artistas por hacer parte de PAES.

De esta manera, el **36%** de las atenciones tuvieron que ver con permisos, seguido de Educación informal y orientaciones pedagógicas con el **33%** luego encontramos información de regulación con el **9%**, inscripción plan piloto parques con el **9%** y finalmente actualización de datos y festival arte a la KY con el **9%**.



4.2 Permiso PAES, registro mes de enero 2023 por canal de atención.

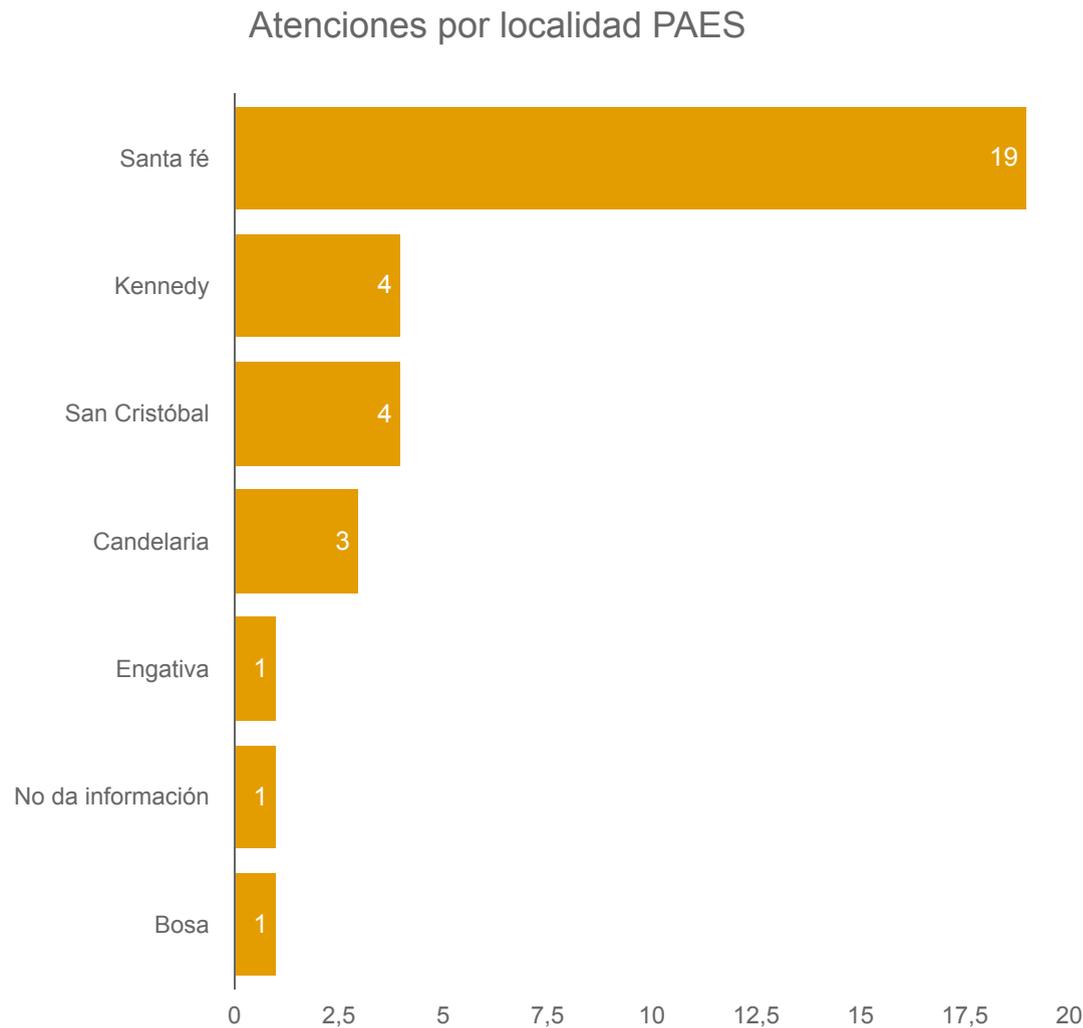
Canal de atención PAES



12. Gráfico registro de atenciones PAES enero 2023 por canal.

De acuerdo con los resultados el canal con un mayor registro es el presencial con un **88%** del total de atenciones, seguido del canal telefónico con un **12%**, 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 todo lo referente a los trámites y postulaciones a las invitaciones y eventos que genera el programa.

4.3 Permiso PAES, registro de atenciones mes de enero 2023 por localidad.



14. Gráfico registro de atenciones PAES enero 2023 por localidad.

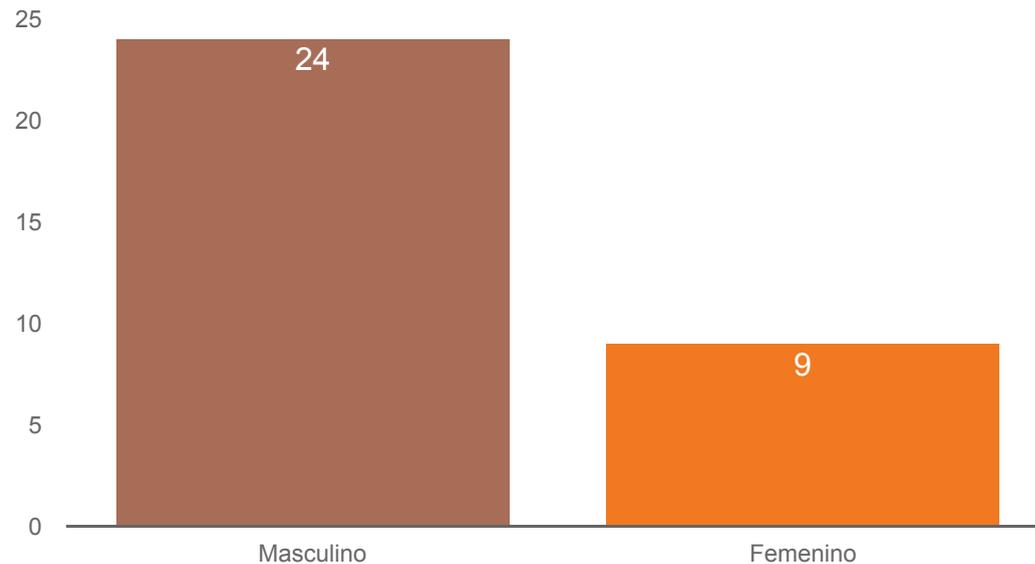
Los resultados demográficos muestran que la población perteneciente al programa se focaliza en las zonas, en las que se cuentan con corredores artísticos, como el caso de la carrera 7°, por esta razón, la localidad de Santa Fe ocupa el primer lugar con un **58%**, Kennedy con **12%**, San Cristóbal con un **12%** y Candelaria con **9%**.

Sin embargo, también se registran atenciones de localidades como: Engativá con el **3%**, Bosa con el **3%** y No da información con el **3%**.



4.4 Permiso PAES, registro de atenciones mes de enero 2023 por género

Atenciones por género



15. Gráfico registro de atenciones PAES enero 2023 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 en el mes de enero del 2023 siguen predominando las personas del género masculino con un registro del **73%** equivalente a **24** atenciones, en el caso del género femenino se registró un **27%** con un registro de **9** atenciones. De acuerdo con el comportamiento de estas variables, se ha evidenciado una constante este primer bimestre.

Conclusiones:

En el presente informe, se analizaron las generalidades demográficas en cuanto a género y rango de edad; de geolocalización por localidades, temas de más consulta, canales de atención y aspectos en general sobre del servicio prestado durante el mes de enero 2023, por las siguientes áreas y programas:

- Área de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- El 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 de las áreas y programas, llevado a cabo una vez finalizada la atención, con un total de **529** registros de atención en el mes de enero 2023; de los cuales **496** corresponden al servicio prestado en el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, mientras que en el Permiso para Aprovechamiento Económico de Artistas en Espacio Público PAES se registró un total de **33** atenciones.

En cuanto al Área de Relacionamento con la Ciudadanía y en contraste con el mes anterior, los temas de más consulta por parte de la ciudadanía tienen que ver con los Centros de Formación Artística Crea, a Libro al Viento, seguido de la programación de la agenda cultural y artística se evidenció un aumento de las solicitudes de Convocatorias PDE y Talleres No Crea, esto debido a que el PDE abrirá convocatorias en el mes de febrero y desde el 02 al 31 de enero se abrió la Invitación Pública a los Talleres Distritales de Escritura.



En cuanto a los canales de atención se respecto con el mes de diciembre se evidencia un aumento del **6%** en el canal telefónico y del **35%** en el canal chat, el cual es el canal con más registro de atenciones durante el mes de enero, en este sentido en enero el canal presencial registró **174** atenciones, el canal telefónico **134** y a través del chat **188** atenciones.



Con respecto a la geolocalización, Kennedy mantuvo el primer lugar debido a que es una localidad que históricamente ha presentado un comportamiento de alto registro en cuanto a solicitudes de acceso a la información, en este mes registró un **13%** de atenciones de un total de **496**, le sigue Suba con un **10%**, Engativá con el **9%**, Santa fe con el **8%** y cerrando la lista de las 5 localidades que más se contactaron en el mes de enero se encuentra Lugares Fuera de Bogotá con el **7%** de atenciones.

Por otro lado, y de acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad, se ha verificado que siguen predominando las personas del género femenino, durante el mes de enero se registraron **274** atenciones equivalentes al **55%** de un total de **496** solicitudes, en el caso del género masculino se registró un total de **221** atenciones equivalente al **45%** y **1** persona transgénero equivalente al **0.2%**.



También, se ha verificado que las personas entre 30 a 50 años fueron las que más se contactaron con la entidad, lo que representa un **58%** de un total de **496** solicitudes; le sigue el grupo de personas con edades entre los de 19 a 29 años equivalente al **21%**, luego le sigue el grupo de personas mayores de 50 años quienes representan el **15%**, finalmente, se encuentra el grupo en edades de 0 a 11 años con un **3%** al igual que el grupo de 12 a los 18 años con un **2%**.





Finalmente, se encuentra el programa PAES el cual registró **33** atenciones, los temas de más frecuencia tuvieron que ver con permisos equivalente al **34%**, seguido de Educación informal y orientaciones pedagógicas que representa el **33%** de las atenciones, información regulación **9%**, inscripción plan piloto parques con el **9%** y finalmente actualización de datos **9%**.

Las localidades de más contacto con el programa PAES son: Santa Fe, Kennedy, San Cristóbal, Candelaria, Engativá, no da información y Bosa .

En cuanto a las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad a través del permiso PAES, se ha verificado que en el mes de enero del 2023 siguen predominando las personas del género masculino con un registro del 73% equivalente a 24 atenciones, en el caso del género femenino se registró un 27% con un registro de 9 atenciones.



Elaboro:

Gloria Aida Cogollo R.
gloria.cogollo@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4502

Yecxy Salas Flórez
yecxy.salas@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4501

Apoyo en la gestión de datos

Juan Felipe Villamil
juan.villamil@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4502

Diseño Gráfico

Isabel Cristina Restrepo
isabel.restrepo@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4504

Reviso:

Viviana Ortiz
viviana.ortiz@idartes.gov.co
601 3795750 Ext: 4500

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA

