

Informe primer semestre 2020, generalidades del servicio Área de Atención a la Ciudadanía sede Centro y Castilla, Área de Convocatorias, CREA y Planetario



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

Contenido

Presentación.....	4
Objetivo.....	4
Objetivos Específicos	5
Alcance del Informe	5
Normatividad	6
Aspectos Generales	6
Atención a la Ciudadanía Sede Centro y Castilla	7
Tipo de requirente sede Centro y Castilla:	7
Localidades desde donde más se contactaron con la sede Centro y Castilla:	8
Canales de atención más utilizados por la ciudadanía para contactarse con la sede Centro y Castilla:.....	9
Nuestras sedes de atención:	10
Temas consultados ante la Oficina de Atención a la Ciudadanía Centro y Castilla:	11
La condición de las personas que se contactaron:	13
Área de Convocatorias	14
Tipo de requirente Convocatorias:	14
Localidades desde donde más se contactaron con convocatorias:	15
Área de consulta convocatorias:.....	17
Canales de atención más utilizados por la ciudadanía para contactarse con Convocatorias:.....	19
La condición de las personas que se contactaron:	20
Área de Convocatorias Invitación Pública 2020	21
#IdartesSeMudaATuCasa.....	21

Centros De Formación Artística CREA	22
Tipo de requirente Centros de Formación Artística Crea:.....	22
Grupo poblacional con discapacidad diversa:	23
Áreas artísticas de los Centros de Formación Artística CREA:.....	24
Canales de atención más utilizados por la ciudadanía para contactarse con los Centros de Formación Artística CREA:.....	25
Puntos de atención:	26
Horarios de los centros de Formación Artística CREA:	28
Planetario de Bogotá	30
Tipo de requirente Planetario de Bogotá:	30
¿Cuál es la condición de la persona que se contacta?.....	31
¿Desde qué localidad se contactaron con el Planetario de Bogotá?.....	32
¿Cuáles fueron las categorías en los temas de consulta del Planetario de Bogotá?	34
Canales de atención más utilizados por la ciudadanía para contactarse con el Planetario de Bogotá:.....	35
Conclusiones:	36

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.

Objetivo

Este informe tiene como objetivo principal, proporcionar información general sobre los temas de consulta más usuales por los cuales se contacta la ciudadanía, de acuerdo con la misionalidad de los puntos de atención que se tuvieron en cuenta para este informe.

Objetivos Específicos

Identificar las particularidades demográficas en relación con el género, la georreferenciación y condición del grupo poblacional.

Consolidar la información sobre los temas de consulta más recurrentes y las áreas artísticas para el caso de los Centros de Formación CREA y Convocatorias.

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 que ofrece.

Alcance del Informe

En el siguiente informe, se presentan las generalidades sobre del servicio prestado en los puntos de atención, relacionados a continuación: Área de Atención a la Ciudadanía sedes Centro y Castilla, Planetario de Bogotá, Centros de Formación Artística CREA y el Área de Convocatorias. Entidades administradas por el Instituto Distrital de las Artes de Bogotá – Idartes, en el cual, se presentan los resultados estadísticos obtenidos durante el primer semestre del año 2020 y un comparativo del mismo periodo del año 2019; los insumos para el análisis, se recibieron mediante el registro por parte de los funcionarios, llevado a cabo una vez finalizada la 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.

Aspectos Generales

En el siguiente informe se presenta los resultados de análisis de la información dada por los siguientes puntos de atención:

Punto De Atención	Total, Peticiones Año 2019	Total, Peticiones Año 2020
Centros CREA	3.616	1.491
Convocatorias *PDE	2.468	505
Convocatorias **Invitación Pública 2020	No Aplica	917
Sede Centro y Castilla	4.706	4.614
Planetario	802	41

*PDE Programa Distrital de Estímulos Para la Cultura 2020

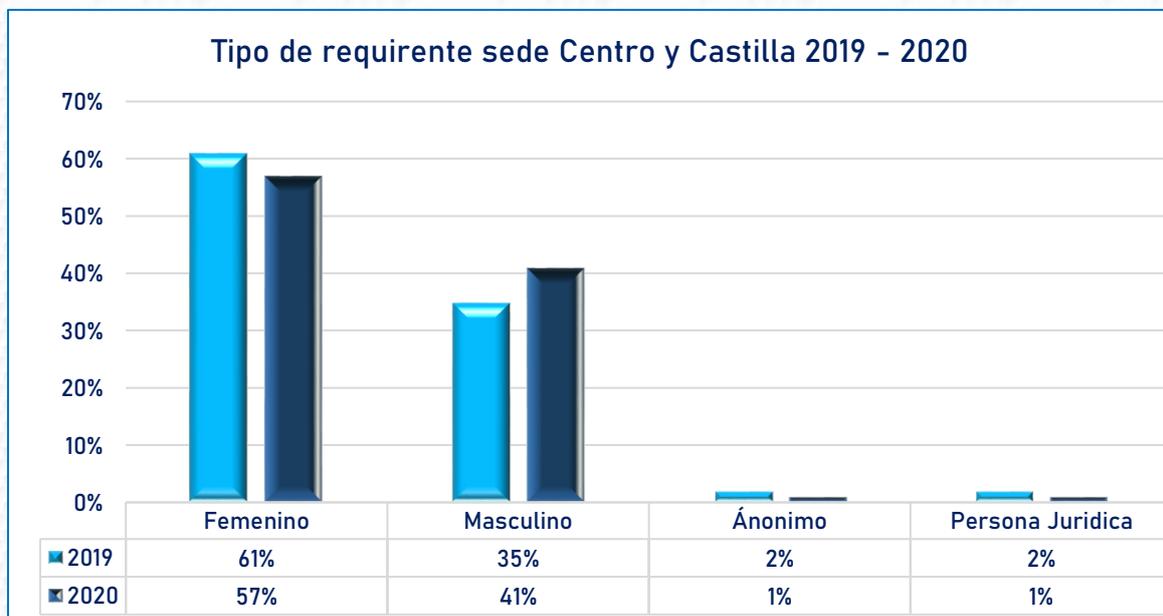
**Invitación Pública #IdartesSeMudaATuCasa

Atención a la Ciudadanía Sede Centro y Castilla

A continuación, se presenta la información sobre las particularidades demográficas, en relación con género, georreferenciación 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](#) y [Castilla](#).

Tipo de requirente sede Centro y Castilla:

1 Figura. Tipo de requirente sede Centro y Castilla 2019 - 2020



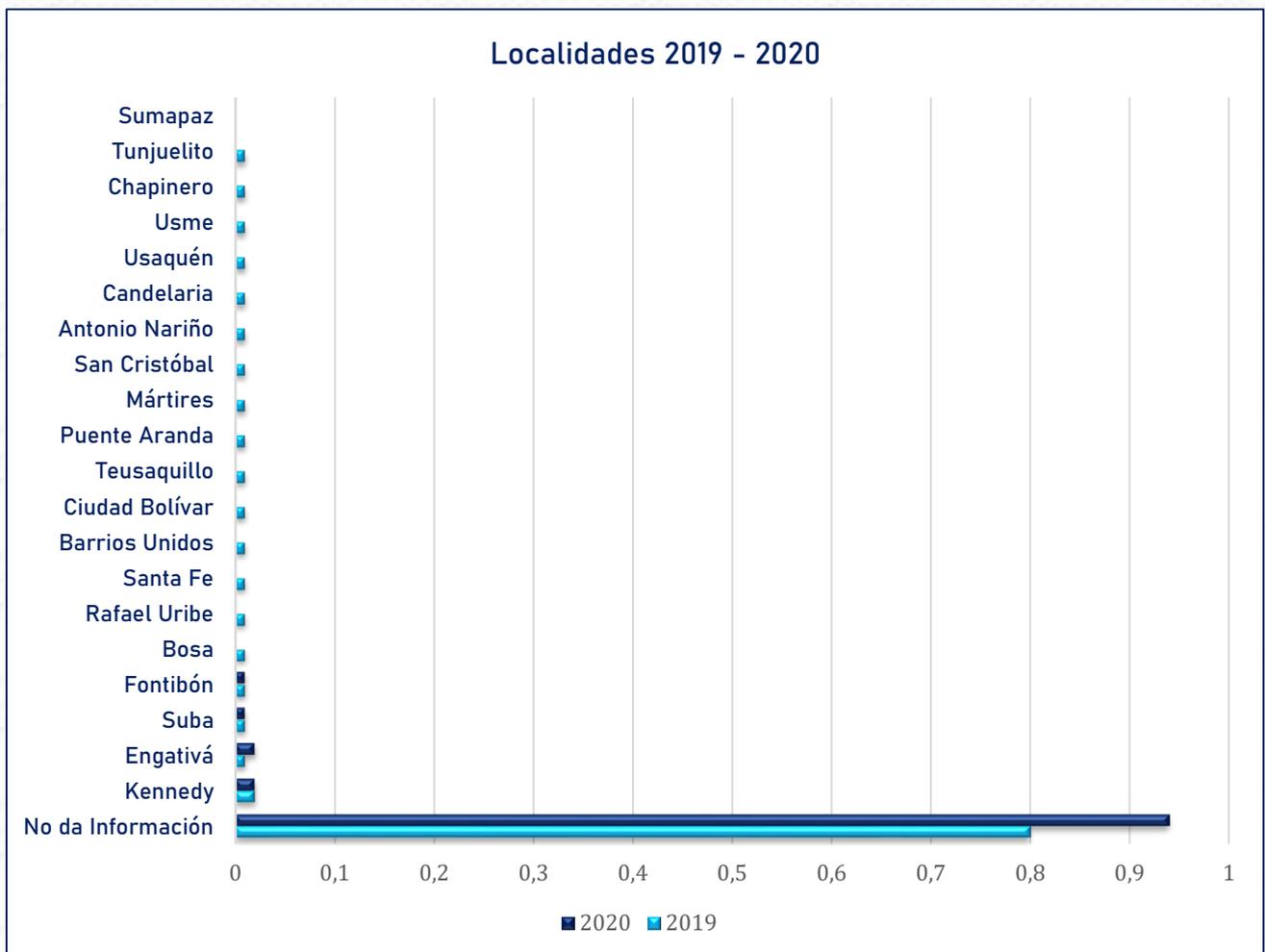
Fuente: IDARTES Bases de atención 2019 - 2020

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad, se ha verificado que predominan las mujeres en ambos periodos, con un 57% en el primer semestre del año 2020, representado con un total de 2.703 mujeres; en tal sentido, para el mismo periodo en el año 2019, se contactaron un total de 2.909 mujeres que equivale al 61%.

Mientras que, para el caso de los hombres, en el primer semestre de 2020, fue del 41% representado por 1.882 hombres, ahora bien, con respecto al primer periodo de 2019, se evidencia una leve disminución con un 35% representado con un total de 1.667 hombres. Para el caso de las personas jurídicas, se evidencia una disminución en el primer semestre del año 2020, con relación al mismo periodo del año 2019.

Localidades desde donde más se contactaron con la sede Centro y Castilla:

2 Figura. Localidades de mayor contacto con la sede Centro y Castilla 2019 - 2020



Fuente: IDARTES Bases de atención 2019 - 2020

En cuanto a la localidad, se estableció este ítem como un mecanismo para determinar el mayor y menor número de consultas por territorio, sin embargo, sólo el 7% representado en 274 ciudadanos de un total de 4.614 dieron información sobre la localidad donde habitaban en el año 2020, mientras que, en el año 2019, fue del 20%

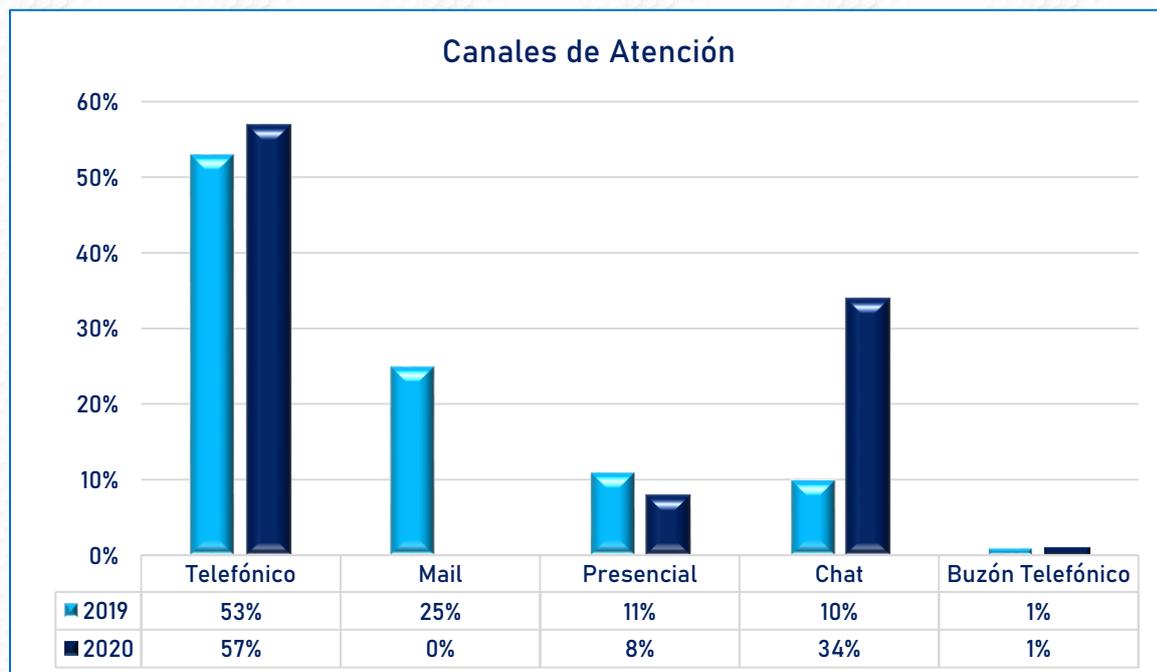
representado en 870 ciudadanos de un total de 4.705, lo que evidencia una disminución con respecto al año 2019.

De acuerdo con los resultados, la localidad de mayor incidencia en ambos periodos fue Kennedy con un 2% representada en 112 ciudadanos en el año 2020 y en 201 ciudadanos en el año 2019. Por otro lado, Suba, Engativá y Fontibón con un 2% en el año 2020 representadas en 75 ciudadanos y en el 2019 con 243.

Así mismo, Usaquén, Chapinero, Teusaquillo y Mártires con 1% representadas en 21 ciudadanos en el año 2020, mientras que en el 2019 igual con 1% representadas en 92, Usme, San Cristóbal, Ciudad Bolívar y Tunjuelito con 1% representadas en 21 ciudadanos en el año 2020 y en el 2019 con 1% representadas en 92 ciudadanos, y Antonio Nariño, Bosa y Puente Aranda con 1% representada en 18 ciudadanos en el año 2020 y en el 2019 con 1% representada en 92 ciudadanos.

Canales de atención más utilizados por la ciudadanía para contactarse con la sede Centro y Castilla:

3 Figura. Canales de atención sede Centro y Castilla 2019 - 2020



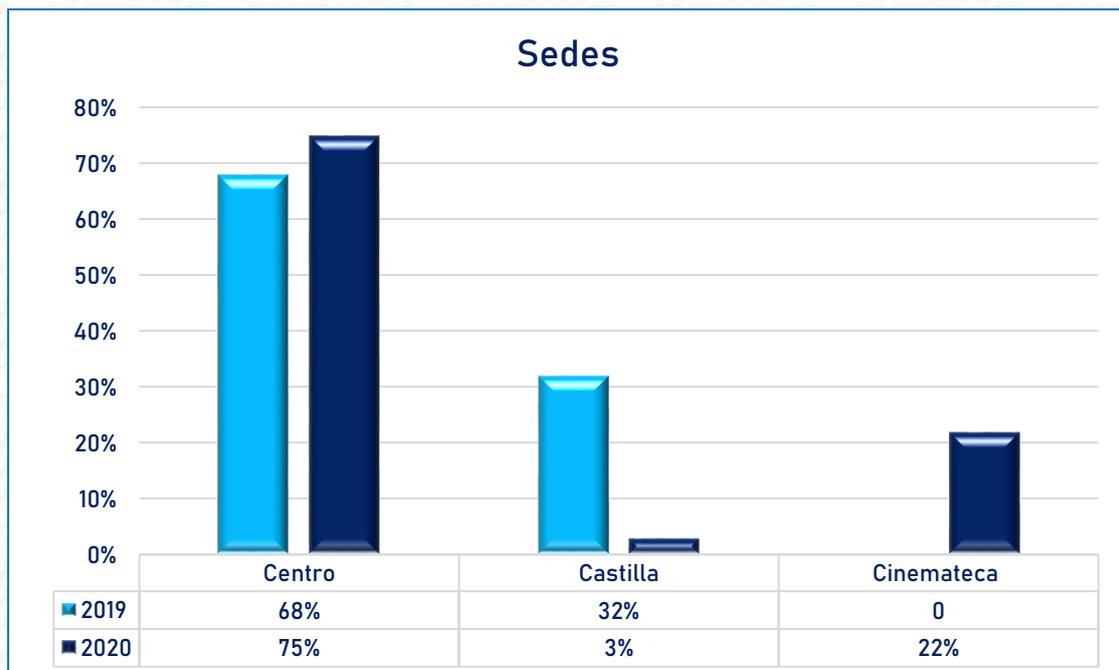
Fuente: IDARTES Bases de atención 2019 - 2020

En el análisis de los canales de atención más recurrentes de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, para este primer semestre del año 2020, el canal más usado fue el telefónico con un 57% representado en 2.661 ciudadanos de un total de 4.614 y el chat con un 34% representado en 1.586 ciudadanos. La atención presencial fue del 8% representado en 364 ciudadanos y el buzón telefónico, con sólo el 1% de solicitudes.

En el 2019 el canal más usado fue el telefónico con 53% representado en 2.519 ciudadanos de un total de 4.705, seguido del correo electrónico un con 11% representado en 1.169 ciudadanos. El canal presencial tuvo un porcentaje del 11%, seguido del chat con el 10% y finalmente, el buzón telefónico con el 1% de solicitudes. De estos resultados se puede concluir que el bajo porcentaje de atención presencial en el 2020 corresponde al cierre total de los puntos de atención, como consecuencia de la emergencia sanitaria y un incremento significativo en la atención de canales virtuales como el chat.

Nuestras sedes de atención:

4 Figura. Porcentajes sede Centro y Castilla 2019 - 2020



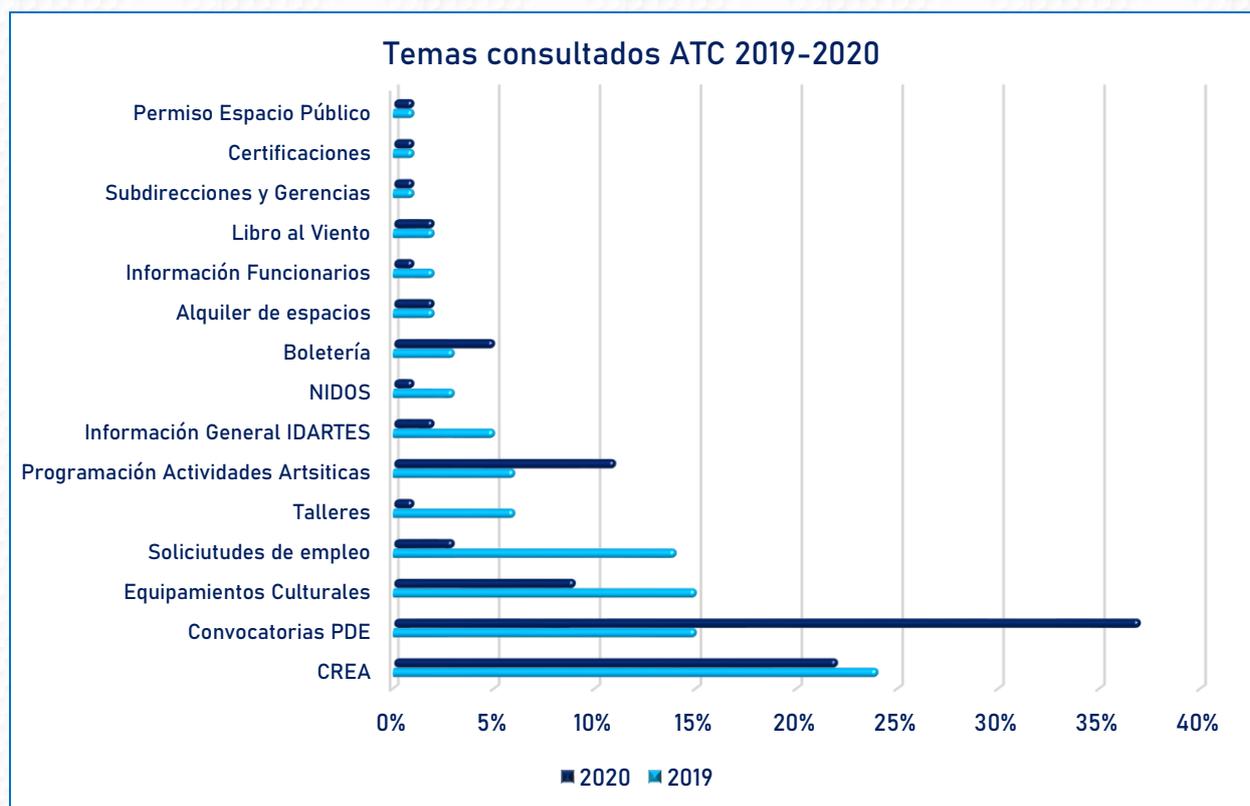
Fuente: IDARTES Bases de atención 2019 - 2020

Al revisar la información sobre las sedes de atención a la ciudadanía y la recepción de solicitudes de cada punto, se puede evidenciar que para el primer semestre del 2020 el 75% representadas en 3.459 de un total de 4.614 corresponden a la sede Central, seguido del nuevo punto de atención ubicado en la Cinemateca de Bogotá, con el 22% representado en 1.036 ciudadanos, y el punto de atención ubicado en el CREA sede Castilla, con un total de 3% representado en 119 ciudadanos.

En el primer semestre del 2019 sólo se encontraban los puntos de la sede Central y Castilla, por lo que los resultados varían significativamente en comparación al 2020, pues la sede Central tuvo un porcentaje del 68% representado en 3.214 ciudadanos y el punto CREA Castilla con un 32% con un total de 1.491 ciudadanos de un total de 4.705.

Temas consultados ante la Oficina de Atención a la Ciudadanía Centro y Castilla:

Figura. Temas consultados sede Centro y Castilla 2019 - 2020



Fuente: IDARTES Bases de atención 2019 - 2020

Sobre los temas de consulta realizados ante la Oficina de Atención a la Ciudadanía, se evidencia que, para el primer semestre del año 2020, el tema más recurrente fue sobre convocatorias, del Portafolio Distrital de Estímulos con un 37% representado en 1.715 ciudadanos de un total de 4.614, mientras que para el año 2019, se ubicó como el segundo más consultado con un 15% representado en 692 ciudadanos de un total de 4.705.

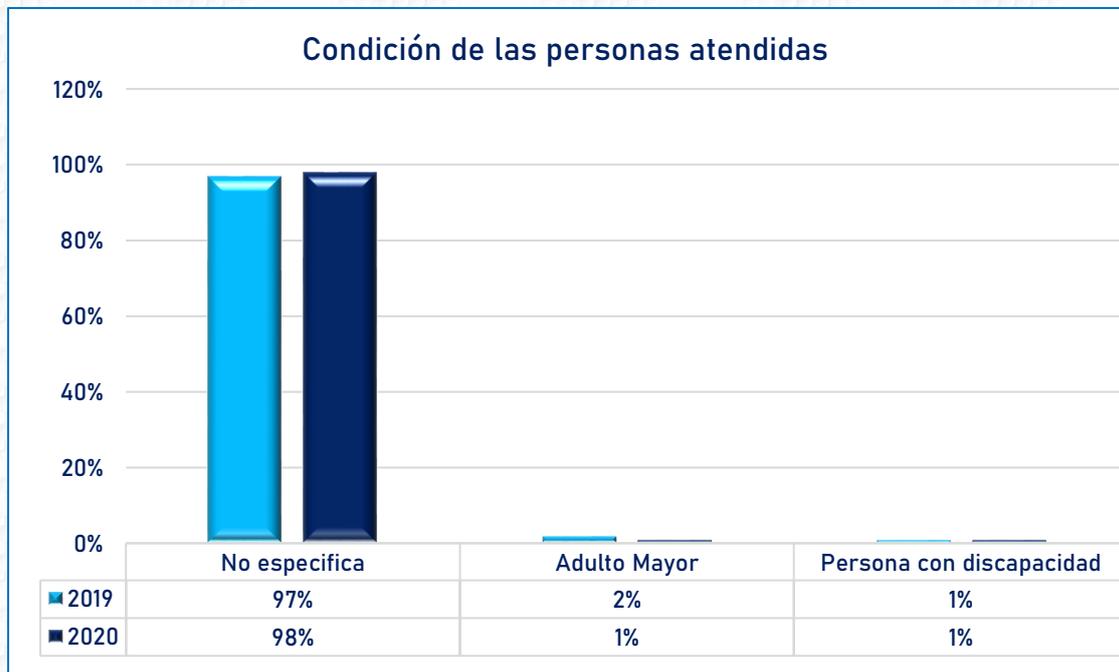
En cuanto a los centros CREA en el año 2020 ocupó el segundo lugar en temas de consulta con un 22% representado en 1.030 ciudadanos, mientras que, en contraste con en el primer semestre del año 2019, este se ubicó como el mayor tema de consulta con un registro del 24% representado en 1.127 ciudadanos. Por otra parte, el tercer tema de consulta durante el primer semestre del año 2020 está relacionado con la programación de actividades artísticas, con un 11% representado en 502 personas, a diferencia del año 2019 que ocupó el sexto lugar con un 6% representado en 271 ciudadanos.

Para el caso de equipamientos culturales en el año 2020 fue del 9%, mientras que en el 2019 se registró con un 15%, seguido de información de boletería con el 5% y solicitudes de vacantes laborales con el 3%; que, a diferencia del primer semestre de 2019, las solicitudes de empleo fueron el cuarto tema de mayor consulta con un 14% representado en 658 ciudadanos.

El alquiler de espacios, el programa de Libro al Viento e información general del IDARTES, ocupan un 2% cada uno en el año 2020 al igual que el año 2019. Los temas de menor consulta por parte de la ciudadanía en ambos períodos corresponden a: certificaciones, subdirección y gerencias, NIDOS, permisos de espacio público, talleres, información de funcionarios de la institución y ayudas económicas por COVID-19; este último, para el caso específico del año 2020, debido a la situación sanitaria que atraviesa el país como consecuencia del virus COVID-19.

La condición de las personas que se contactaron:

5 Figura. Condición de la persona que se contacta con sede Centro y Castilla 2019 - 2020



Fuente: IDARTES Bases de atención 2019 - 2020

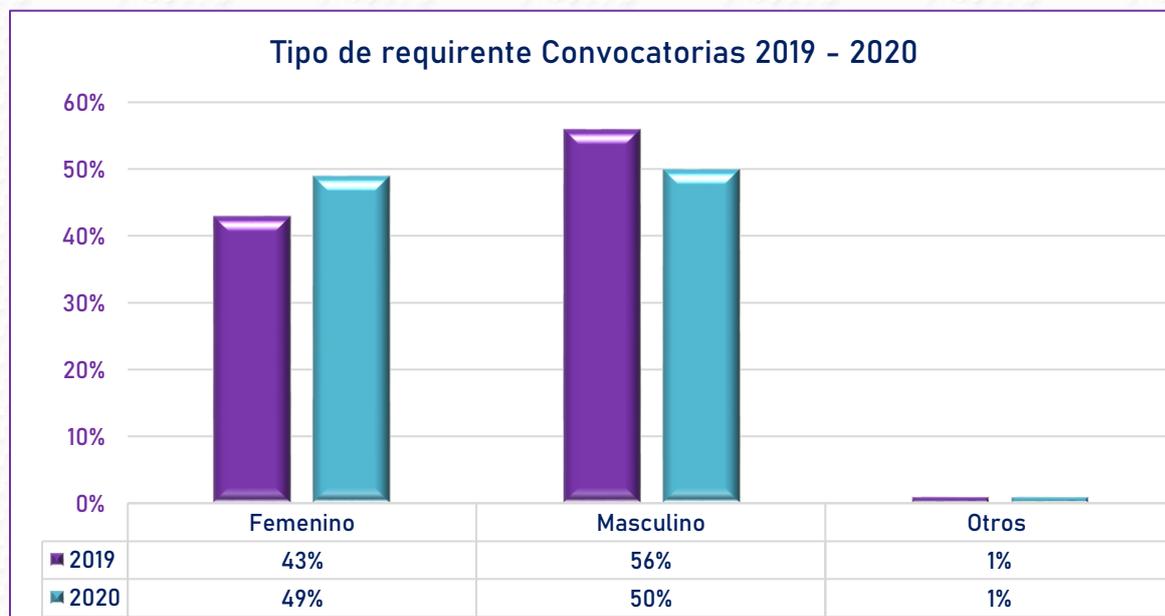
De las personas que solicitan información al área de Atención a la Ciudadanía, se puede evidenciar que para el primer semestre del 2020 el 98% representado en 4.599 de un total de 4.614 ciudadanos no especificaron a qué grupo poblacional pertenecían, el adulto mayor y personas con discapacidad se registran con el 1% cada uno. En comparación al mismo semestre del año anterior, el 97% representado en 4.589 de un total de 4.705 personas no especificaron a qué grupo poblacional pertenecían, seguido de adultos mayores con el 2% representado en 113, y sólo el 1% indicaron ser personas con algún tipo de discapacidad.

Área de Convocatorias

A continuación, se presenta la información sobre las particularidades demográficas, en relación con género, georreferenciación y condición de la población que se contactó, además de los canales de atención más usados por la ciudadanía y los temas más recurrentes recibas por el [Área de Convocatorias](#).

Tipo de requirente Convocatorias:

6 Figura 1. Tipo de requirente Área de Convocatorias 2019 - 2020



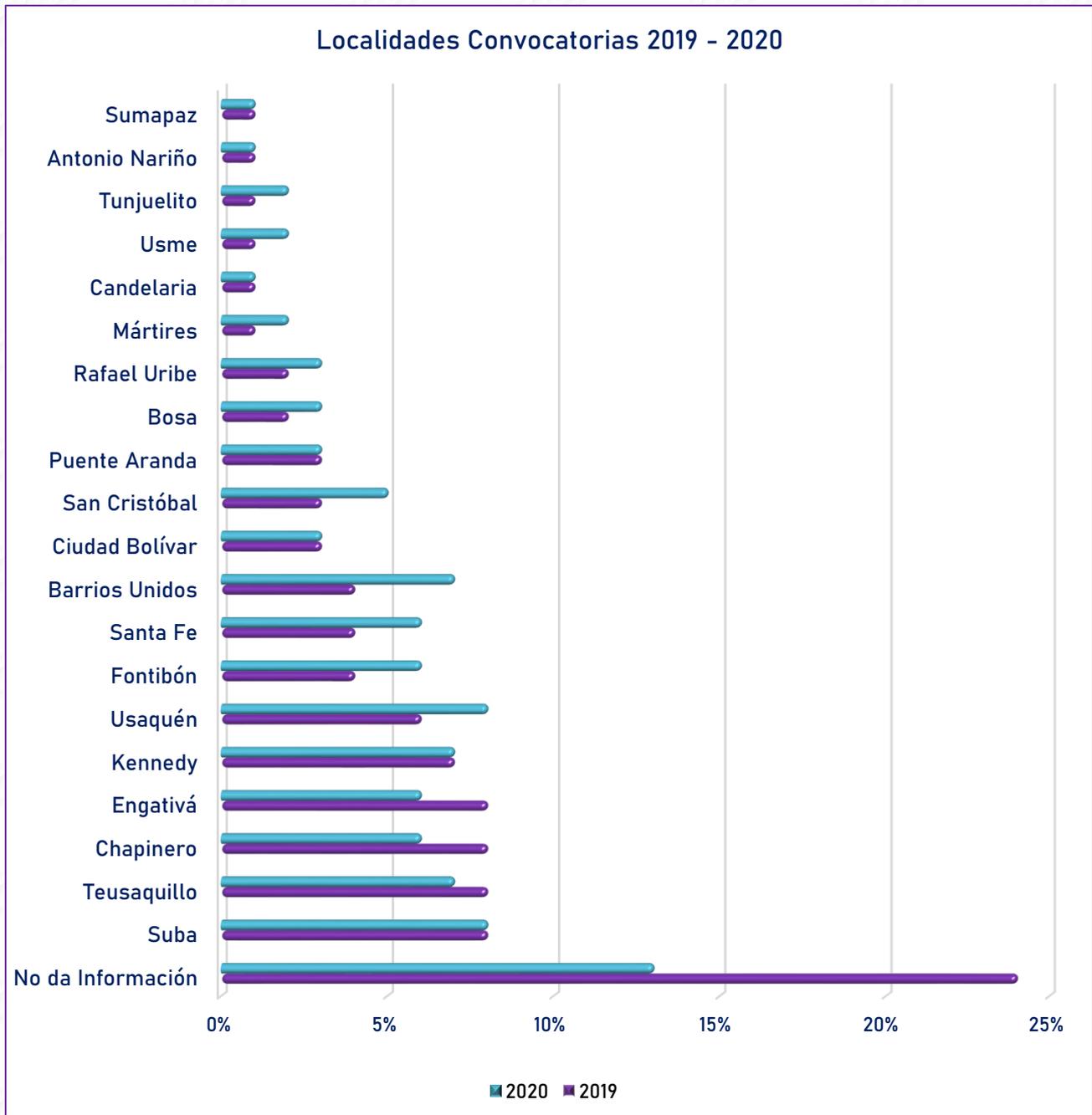
Fuente: IDARTES Bases de atención 2019 - 2020

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se comunicó al área de Convocatorias, se ha verificado que predominan las mujeres en el primer semestre del 2020, con un 50% representado en 249 mujeres de un total de 501 ciudadanos, para el caso de los hombres con el 49% representado en 247; sólo el 1% manifestó ser de otro género diferente.

Para el mismo periodo del año anterior la tendencia varía, teniendo en cuenta que predominan los hombres con el 56% representado en 1.380 de un total de 2.468 y las mujeres con un 43% representado en 1.057 ciudadanas; el 1%, representado en 31 ciudadanos indicaron ser de otro género.

Localidades desde donde más se contactaron con convocatorias:

7 Figura. Localidades con mayor contacto con el Área de Convocatorias 2019 - 2020



Fuente: IDARTES Bases de atención 2019 - 2020

En cuanto a la localidad, se estableció este ítem como un mecanismo para determinar el mayor y menor número de consultas por territorio, para este caso se evidencia que en el primer semestre del año 2020 las localidades con mayor número de ciudadanos que se contactaron fueron: Suba, Usaquén, Barrios Unidos y Kennedy con un 30% representado en 150 personas de un total de 501, mientras que en el primer semestre del año 2019 las localidades de las que se recibieron mayor número de contactos fueron: Suba, Teusaquillo, Chapinero y Engativá con un 32% representado en 796 de un total de 2.468.

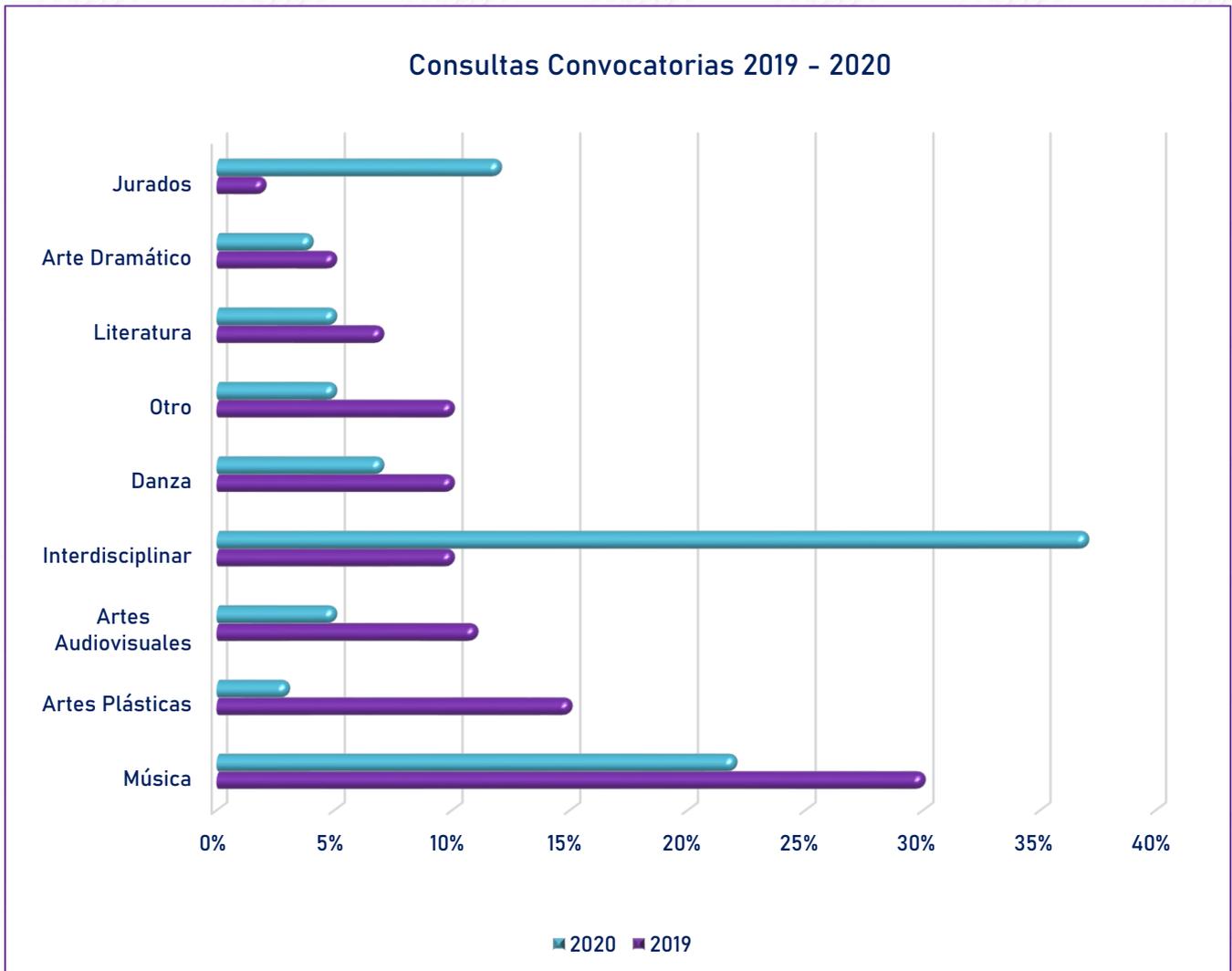
Por otro lado, en el primer semestre de 2020 Teusaquillo, Chapinero, Engativá y Fontibón se registró con un 25% representadas en 130 ciudadanos, y en el 2019 registró un 21% de las localidades Kenedy, Usaquén, Fontibón y Santa Fe con 527 ciudadanos. Así mismo, Santa Fe, San Cristóbal, Puente Aranda y Ciudad Bolívar, en el mismo periodo del año 2020 registraron un 17% representadas en 87 ciudadanos, mientras que en el 2019 en este grupo se registraron las localidades de Barrios Unidos, Ciudad Bolívar, San Cristóbal y Puente Aranda con un 13% representados con 280 ciudadanos.

En el tercer grupo de localidad clasificadas por porcentajes tenemos que en el primer semestre del año 2020 Bosa, Rafael Uribe, Tunjuelito y Usme registraron un 10% representadas con 48 ciudadanos, por otra parte, en comparación con el mismo periodo del año 2019 se mantienen las localidades de Bosa y Rafael Uribe con un 4% representadas con 99 ciudadanos, y clasifican en este grupo Mártires y Candelaria con un 2% representadas con 73 ciudadanos.

Finalmente, Usme, Mártires, Antonio Nariño, Candelaria y Sumapaz que para el primer semestre del año 2020 se evidencia un 7% representadas con 29 ciudadanos, para el mismo periodo del año 2019 se mantiene Usme y Antonio Nariño con un 2% representadas en 68 ciudadanos y cierra este grupo Tunjuelito y Sumapaz con 1%.

Área de consulta convocatorias:

8 Figura. Categoría de consultas del Área de Convocatorias 2019 - 2020



Fuente: IDARTES Bases de atención 2019 - 2020

Con respecto a los temas de consulta que realizó la ciudadanía al área de Convocatorias, se puede evidenciar que para el primer semestre del 2020 el tema de mayor recurrencia correspondió a las convocatorias del área Interdisciplinar con el 37% representado en 178 ciudadanos de un total de 501, seguido de Música con el 22% representado en 107 ciudadanos.

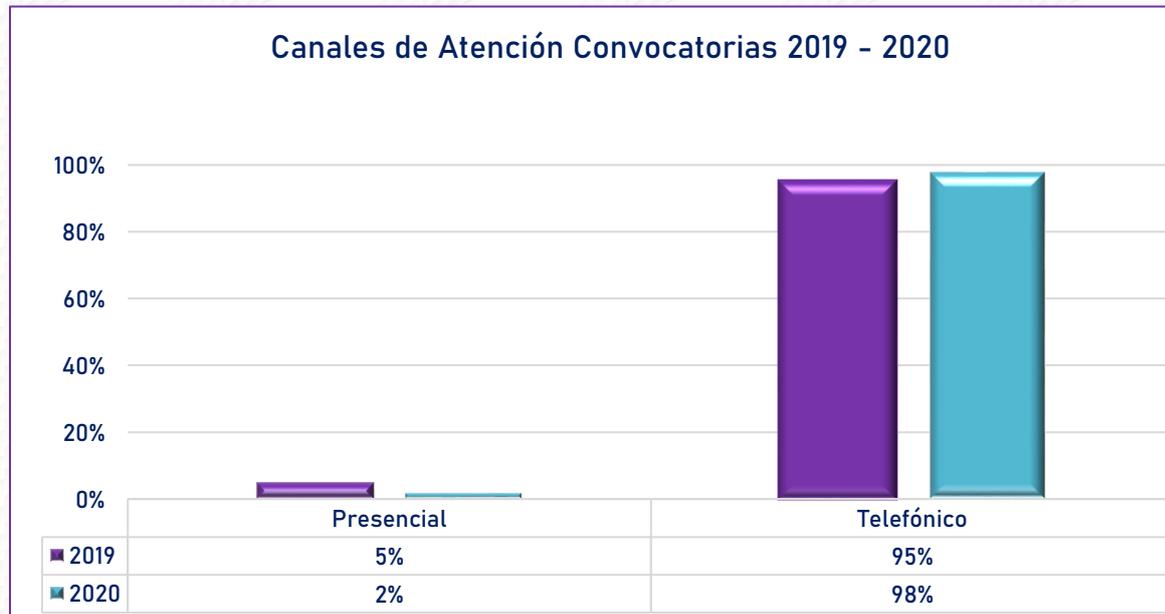
Por su parte, las consultas sobre convocatorias del Banco de Jurados tuvieron un promedio del 12% aumentando las solicitudes, en comparación al mismo periodo del año anterior con el 2% representado en 25 consultas de un total de 2.468. Los temas de danza para el primer semestre de 2020 fueron del 7% disminuyendo en comparación al 2019 con el 10% de consultas.

Artes audiovisuales, Literatura, otros temas de convocatorias y Danza obtuvieron un promedio cada una del 5%, en el primer semestre de 2020 sin embargo, esta última, el año anterior tuvo el doble de consultas con un 10% representado en 255 ciudadanos de un total de 2.468. Por otra parte, el área de Arte Dramático, para el primer semestre del año 2020 se evidenció un promedio de consultas del 4% disminuyendo en comparación al año pasado con el 5%.

El tema de menor consulta para el primer semestre del año 2020 fue Artes Plásticas con el 3% representado en 32 ciudadanos, disminuyendo notablemente en comparación con el mismo periodo del año 2019, pues para el periodo pasado tuvo un total de consultas del 15% representado en 374 ciudadanos de un total de 2.468.

Canales de atención más utilizados por la ciudadanía para contactarse con Convocatorias:

9 Figura. Canales de atención Área de Convocatorias 2019 - 2020



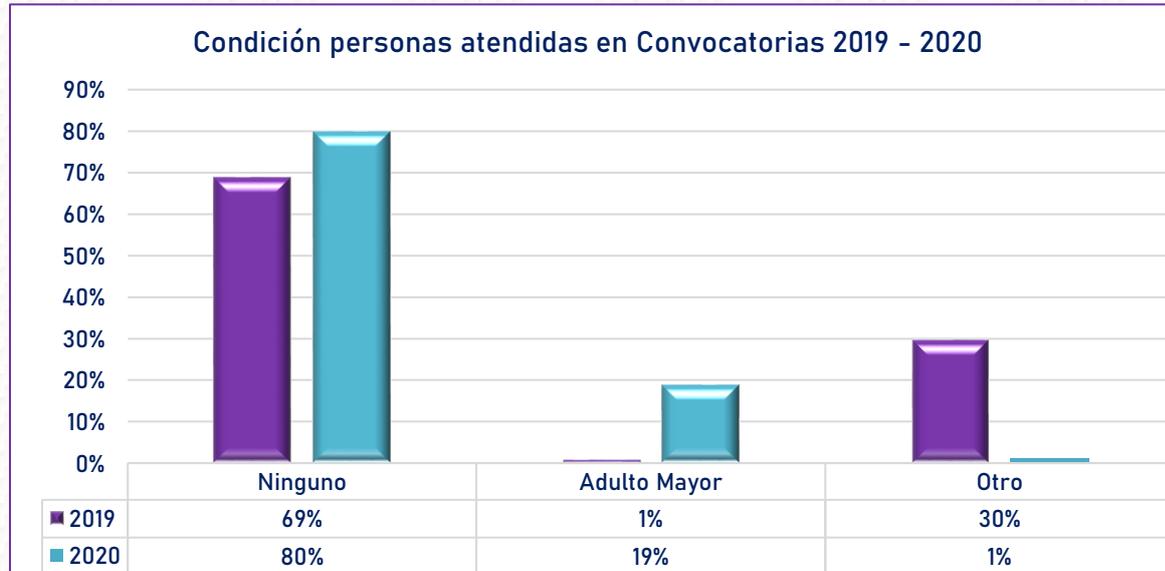
Fuente: IDARTES Bases de atención 2019 - 2020

En el análisis de los canales de atención más usados por parte de la ciudadanía al momento de solicitar información al área de Convocatorias, para el primer semestre del 2020 el canal más usado fue el telefónico con un 98% representado en 492 ciudadanos de un total de 501, y la solicitud de información presencial un 2% representado en 9 ciudadanos.

En el 2019 se mantuvo la misma variable: el canal más usado fue el telefónico con 95% representado en 2.358 ciudadanos de un total de 2.468, seguido del canal presencial con 5% representado en 110 ciudadanos; el bajo resultado del canal presencial del año 2020 corresponde al cierre total de los puntos de atención, como consecuencia de la situación sanitaria que atraviesa el país, a causa del virus COVID-19.

La condición de las personas que se contactaron:

10 Figura. Condición de las personas que se contactan con el Área de Convocatorias 2019 - 2020



Fuente: IDARTES Bases de atención 2019 - 2020

De las personas que solicitaron información en el Área de Convocatorias, se puede evidenciar que para el primer semestre del 2020 el 80% representado en 401 personas de un total de 501, no especificaron a qué grupo poblacional pertenecían, el 19% de las personas atendidas, manifestaron ser adultos mayores representadas en 96 ciudadanos y con un 1%, representado en 4 personas indicaron ser de otra condición.

En comparación al mismo periodo del año anterior, el 69% representado en 1.709 personas de un total de 2.468 no especificaron a qué grupo poblacional pertenecían, seguido de 30% representado en 743 ciudadanos, que indicaron tener otra condición y sólo el 1% indicaron ser adulto mayor con un total de 16 ciudadanos.

Área de Convocatorias Invitación Pública 2020 #IdartesSeMudaATuCasa

Durante el primer semestre del año 2020 y en respuesta a la coyuntura actual generada por el COVID-19, el Instituto Distrital de las Artes– Idartes, extendió esta invitación pública a modo de estrategia para la promoción de procesos de *creación, formación y circulación* que le permitiera a artistas, gestores y agentes de las artes de la ciudad de Bogotá, mantener activa su práctica.

Por tanto, el propósito fue incentivar la creación de contenidos cortos, concebidos bajo la idea de *Otros mundos posibles*, teniendo como premisa el potencial de las artes como un ingrediente que puede ser y estar en la vida cotidiana de las personas, en su dimensión infinita e ilimitada. En ese sentido, los(las) interesados(das) debían pensar sus contenidos de acuerdo con las audiencias de interés (primera infancia, niños, niñas, jóvenes, adultos, adultos mayores, mujeres, núcleo familiar en general, poblaciones, grupos étnicos o sectores específicos, entre otros).

Las propuestas ganadoras estarán disponibles en la plataforma [#IdartesSeMudaATuCasa](#), en redes sociales y Canal Capital, como parte de la parrilla de programación dirigida a la ciudadanía. Los contenidos dirigidos a niños y niñas circularán también en las plataformas de la Secretaría Distrital de Educación. Gratamente, se contó con la participación de artistas, gestores, agentes de la cultura (incluidos grupos étnicos) o del arte (artes audiovisuales, arte dramático, artes plásticas y visuales, danza, literatura o música),

Por lo anterior, es importante resaltar la labor del Área de Convocatorias en articulación con el Área de Atención a la Ciudadanía, quienes crearon estrategias para acompañar y orientar a los ciudadanos, en el proceso de postulación, solicitudes, inquietudes y preguntas frecuentes, las cuales fueron atendidas tanto telefónicamente, como a través de los canales virtuales de la entidad, registrando un total de *917 solicitudes*.

Centros de Formación Artística CREA

A continuación, se presenta la información sobre las particularidades demográficas, en relación con género, los grupos poblacionales con discapacidad diversa, así mismo, el porcentaje de solicitudes por cada área artística, reportadas desde los [Centros de Formación Artística CREA](#), los canales de atención más usados por la ciudadanía, puntos de atención y horarios.

Tipo de requirente Centros de Formación Artística CREA:

11 Figura. Tipo de requirente Centros de Formación Artística CREA 2019 - 2020



Fuente: IDARTES Bases de atención 2019 - 2020

Para determinar las particularidades demográficas en relación con el género de los ciudadanos que solicitan información en los Centros de Formación Artística CREA, se estableció que para el primer semestre del 2020 el 75% representado en 1.133 de un total de 1.491 fueron mujeres, y el 23% con 338 ciudadanos fueron hombres. También se pudo establecer que un 1.5% de las consultas con 18 ciudadanos correspondían a estudiantes y un 0.5% eran de Instituciones educativas.

En contraste con el mismo periodo del año anterior, se evidencian porcentajes similares, ya que, el 80% de las consultas representadas en 2.986 de un total de 3.616 ciudadanos, correspondieron a mujeres, el 18% con 672 a hombres y el 1% cada una correspondió a consultas de estudiantes e Instituciones educativas.

Grupo poblacional con discapacidad diversa:

12 Figura. Grupo poblacional Centros de Formación Artística CREA 2019 - 2020.



Fuente: IDARTES Bases de atención 2019 - 2020

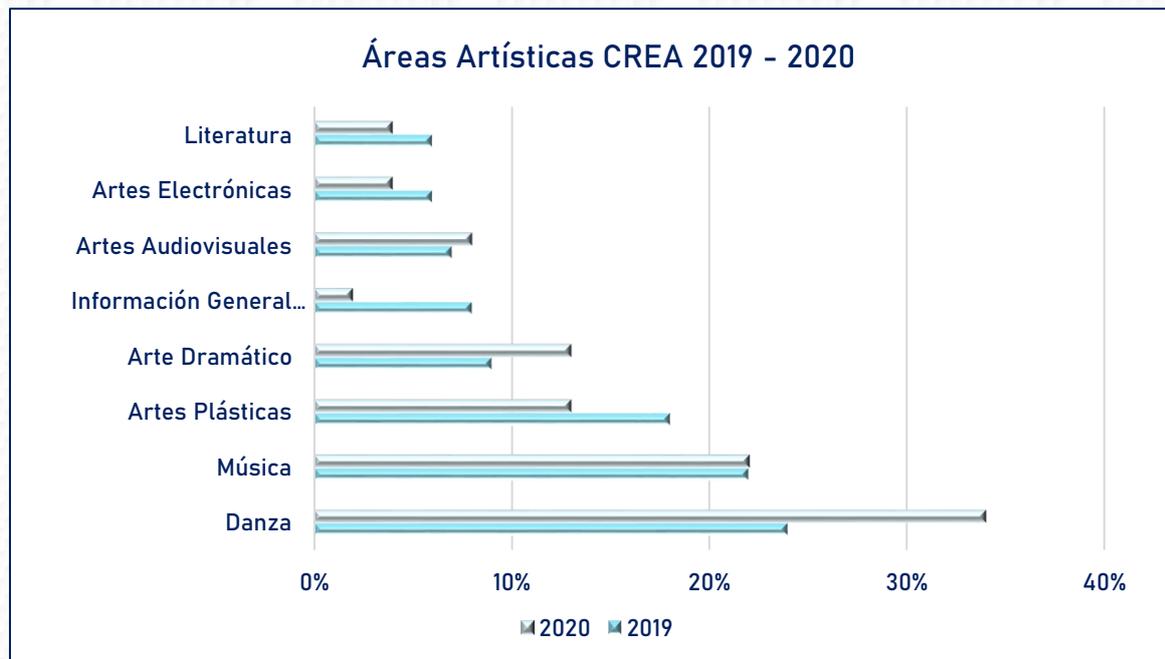
De acuerdo con los resultados del primer semestre del año 2020 el 95% representado en 1.451 de un total de 1.491 de los usuarios de los centros CREA no presentaron ninguna clase de discapacidad, un resultado similar para el mismo ítem se evidencia en el año 2019, con un 92% representado en 3.221 de un total de 3.616.

Para el caso de la discapacidad cognitiva y mental, se registró un 2% representado en 30 usuarios de un total de 1.492 en el primer semestre del año 2020, para el mismo

periodo del año 2019 se registra el mismo porcentaje, representado en 61 usuarios de un total de 3.616. Finalmente, se registra un 3% representado en 10 usuarios que presentan discapacidad física, auditiva o múltiple, mientras que en el año 2019 con 6% representado en 34 usuarios.

Áreas artísticas de los Centros de Formación Artística CREA:

13 Figura. Áreas artísticas Centros de Formación Artística CREA 2019 - 2020



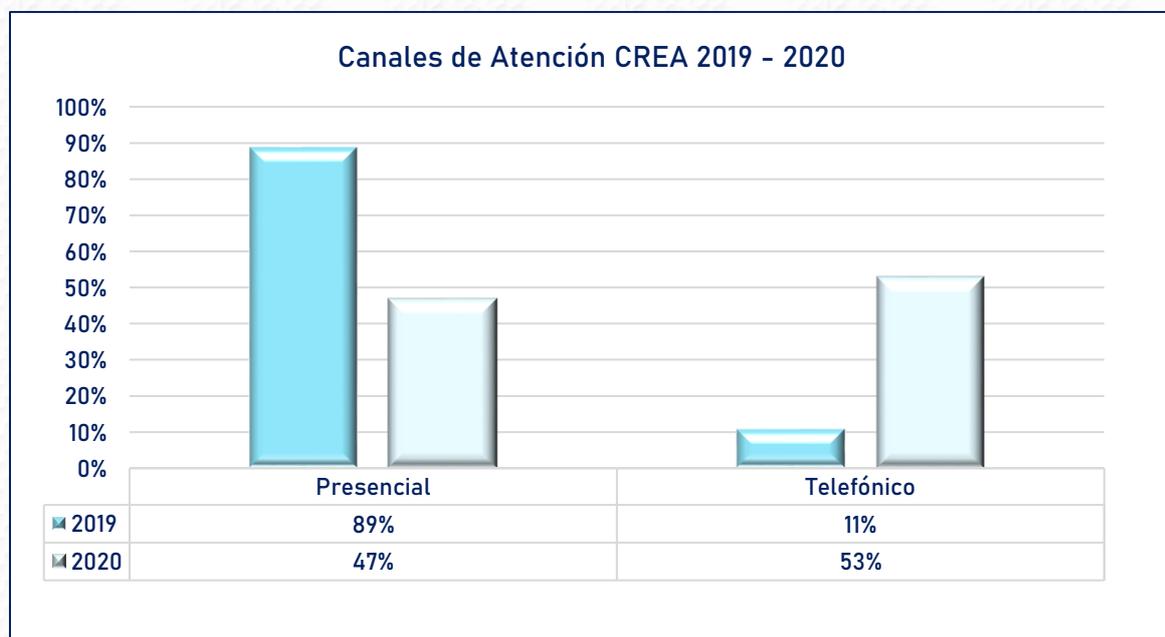
Fuente: IDARTES Bases de atención 2019 - 2020

Con respecto a las áreas artísticas de acuerdo con la oferta de formación de los centros de formación Artística CREA, para el primer semestre del año 2020, se pudo evidenciar que el 34% representado en 499 ciudadanos de un total de 1.491 correspondió al área de Danza, seguido de un 22% con 327 ciudadanos para el área de Música. Las áreas de Arte Dramático y Plásticas tuvieron cada una un 14% de consulta y Literatura y Artes Electrónicas con el 4% representado en 62 ciudadanos. El programa NIDOS para primera infancia e Información general de los centros representó el 2% de las consultas con 37 ciudadanos.

En comparación con el mismo periodo del año 2019 se mantuvo la tendencia, al registrar porcentajes similares en cuanto a las solicitudes de información del área de Danza con el 24% representado en 891 ciudadanos, de un total de 3.616 y el área de Música con el 22% con 738 ciudadanos. El área de Artes Plásticas con un 18% con 688 ciudadanos, Arte Dramático con 9%, e Información general y el programa NIDOS para primera infancia, con el 8% y Artes Audiovisuales con el 7%; los temas de menor consulta para este periodo fueron Artes Electrónicas y Literatura con el 6% de consulta cada una.

Canales de atención más utilizados por la ciudadanía, para contactarse con los Centros de Formación Artística CREA:

14 Figura. Canales de atención Centros de Formación Artística CREA 2019 - 2020



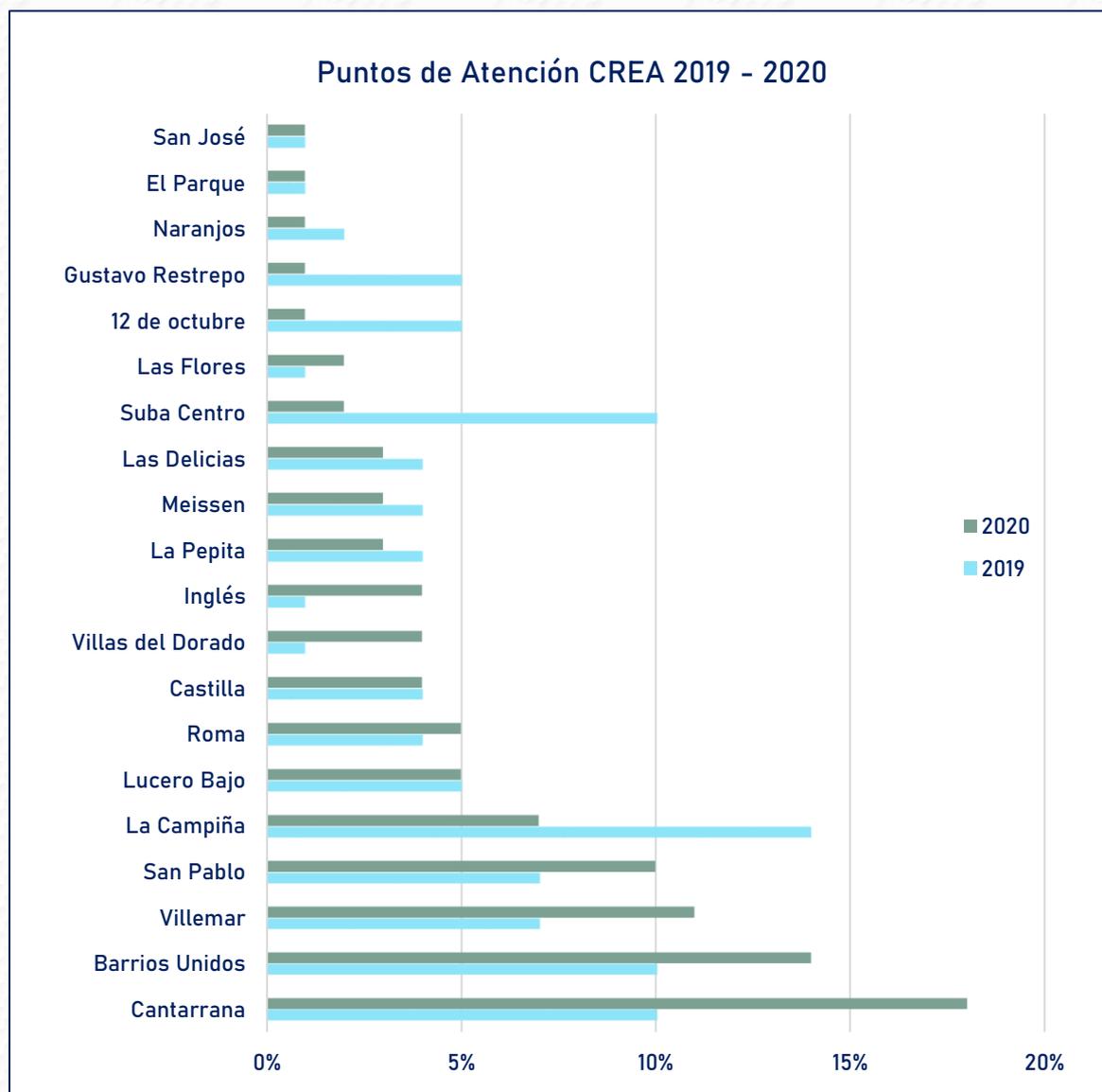
Fuente: IDARTES Bases de atención 2019 - 2020

En el análisis de los canales de atención a los que más recurre la ciudadanía para solicitar información de los Centros CREA, se evidencia que en el primer semestre del 2020 fue el canal telefónico el más usado con un 53% representado en 788 ciudadanos, de un total de 1.491 y la solicitud de información presencial un 47% representado en 703 ciudadanos.

Para el 2019, el canal más usado fue el presencial con un 89% representado en 3.212 ciudadanos de un total de 3.616, seguido del canal telefónico con 11% representado en 404 ciudadanos. Esto indica que los ciudadanos han preferido la consulta de información presencial de los Centros de Formación Artística, sin embargo, la variable para el 2020 cambió como consecuencia de la pandemia ocasionada por el virus COVID-19.

Puntos de atención CREA:

15 Figura. Canales de atención Centros de Formación Artística CREA 2019 - 2020



Fuente: IDARTES Bases de atención 2019 - 2020

Los Centros de Formación Artística CREA, tienen presencia en la mayoría de las localidades de Bogotá, para el primer semestre del 2020 el Centro de Formación Artística CREA, con mayor número de solicitudes fue Cantarrana en la localidad de Usme con un 18% representado en 261 ciudadanos, de un total de 1.491. Este mismo punto tuvo un porcentaje del 10% durante el mismo periodo del año anterior, con 379 solicitudes de un total de 3.616.

Por otra parte, el Centro formación Artística CREA Campiña ubicado en la localidad de Suba, presentó una disminución considerable en comparación con el mismo periodo del año 2019, ya que el total de solicitudes para este Centro en el primer semestre del año 2020 correspondió al 7% con 100 ciudadanos de un total de 1.491, mientras que para el año 2019 fue del 14% con 497 ciudadanos de un total de 3.616.

En el caso del Centro de Formación Villemar ubicado en la localidad de Fontibón, para el primer semestre del año 2019 tuvo un promedio del 7% mientras que para el año 2020 fue del 11% representado en 164 ciudadanos de un total de 1.491. Otro de los Centros de Formación que aumentó su número de consultas para el periodo del año 2020 fue San Pablo de la misma localidad ya que, en el 2019 registró un 7% de los ciudadanos y en el 2020 fue del 10%.

Con respecto a los Centros de Formación correspondientes a Lucero Bajo de la localidad de Ciudad Bolívar y Roma en la localidad de Kenedy, en el caso del primero en el primer semestre del año 2020 el porcentaje fue del 5%, manteniendo el mismo porcentaje del año anterior. Mientras que el Centro de Formación de Roma tuvo un leve aumento en relación con el periodo pasado, ya que en el primer semestre del año 2020 fue del 5% mientras que en el mismo periodo del año 2019 fue del 4% de consultas y solicitudes de información.

Otros Centros de Formación que obtuvieron un 4% del total de consultas para el primer semestre del año 2019 fueron Castilla perteneciente a la localidad de Kennedy,

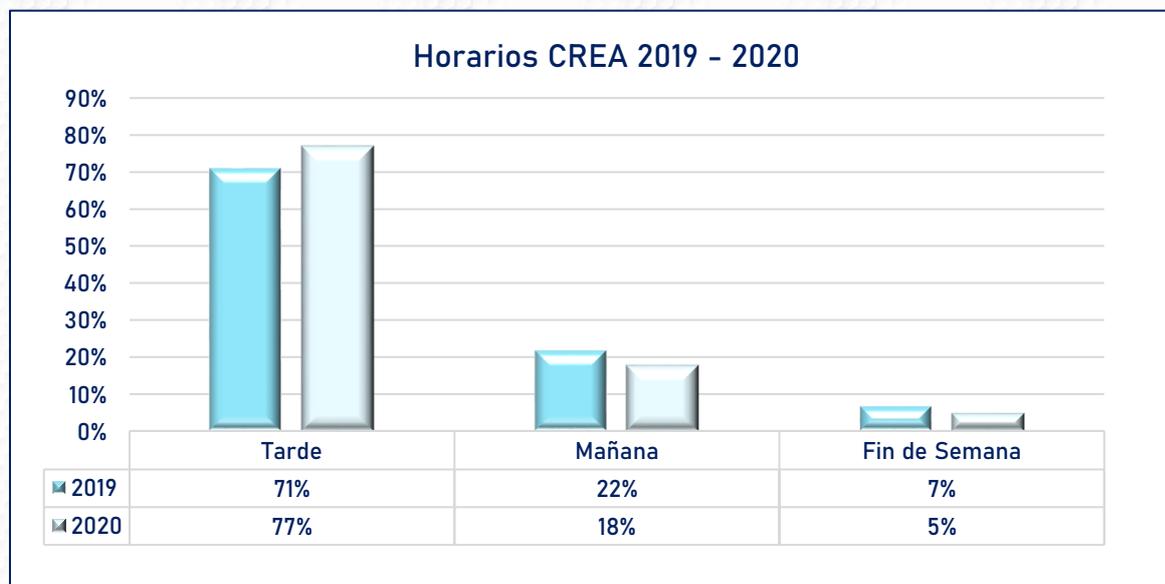
La Pepita de la localidad de Mártires, Las Delicias de la localidad de Kenedy y Meissen de Ciudad Bolívar, seguido de los Naranjos de la localidad Bosa con el 2%.

En cuanto a los Centros de Formación con menor porcentaje de solicitudes fueron Villas del Dorado de la localidad de Engativá, Ingles de Rafael Uribe, Las Flores en Fontibón, El Parque asignado para las localidades de Santafé y Chapinero, y San José que beneficia a las localidades de San Cristóbal y Antonio Nariño, con sólo el 1% en ambos periodos; la Pepita, Delicias y Meissen con 3% de consultas, disminuyeron en comparación al año 2019 con el 4% total.

Finalmente, se encuentra el punto de Suba Centro, con un promedio del 2% representado en 32 ciudadanos de un total de 1.491 mientras que, en el mismo periodo del año anterior, fue del 10% con 379 ciudadanos de un total de 3.616, esto debido a la situación sanitaria, sin embargo, es importante resaltar que la oferta formativa se continuó en modalidad virtual a través de Crea en Casa <https://creaencasa.idartes.gov.co/> beneficiando a niños, jóvenes y adultos de todas las localidades de la ciudad.

Horarios de los centros de Formación Artística CREA:

16 Figura. Horarios de atención Centros de Formación Artística CREA 2019 - 2020



Fuente: IDARTES Bases de atención 2019 - 2020

Al realizar un análisis del primer semestre del 2020 sobre las solicitudes de la ciudadanía en cuanto a la preferencia de horarios, para los talleres de formación artística de las diferentes áreas de los Centros de Formación CREA, se puede evidenciar que para el primer semestre del año 2020 el 77% representado en 1.151 ciudadanos de un total de 1.491 prefirieron la jornada de la tarde, seguido del 18% con 275 ciudadanos que prefirieron la jornada de la mañana; por último, un 5% con 65 peticionarios prefieren horarios los fines de semana.

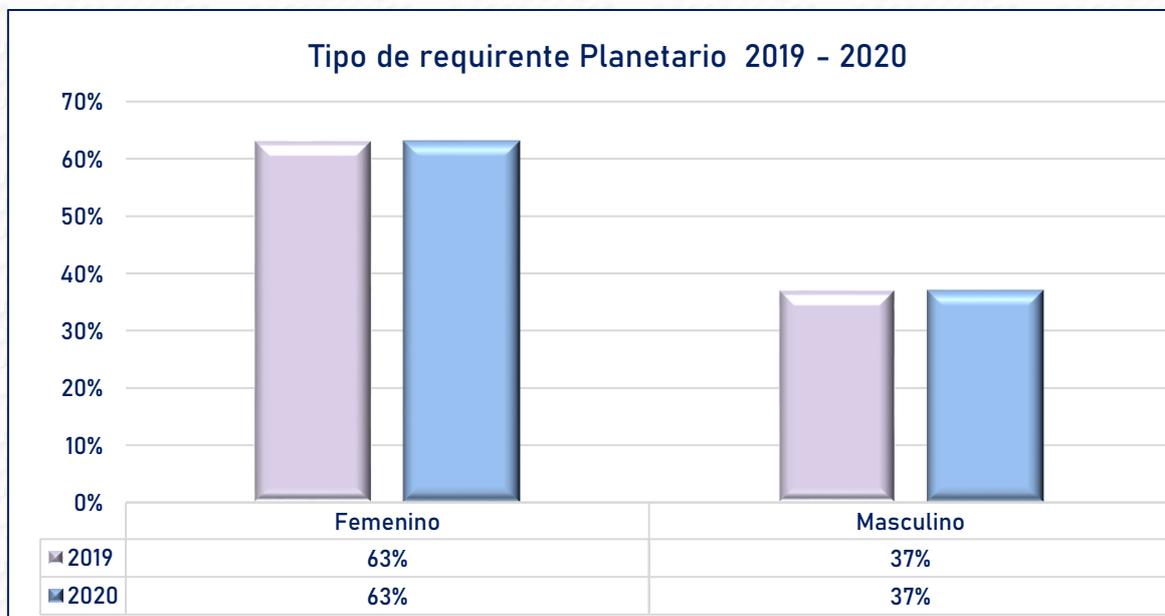
Aunque los porcentajes varían con respecto al 2019 la constante se mantiene, pues el 71% con 2592 ciudadanos de un total de 3.616 solicitaron talleres en la jornada tarde, seguido de jornada de la mañana con 22% y fines de semana con un 7% de solicitudes.

Planetario de Bogotá

A continuación, se presenta la información sobre las particularidades demográficas, en relación con género, localidades y la condición de las personas que se contactaron, además de los canales de atención más usados por la ciudadanía y temas de consulta más frecuentes del [Planetario de Bogotá](#).

Tipo de requirente Planetario de Bogotá:

17 Figura. Tipo de requirente Planetario de Bogotá 2019 - 2020



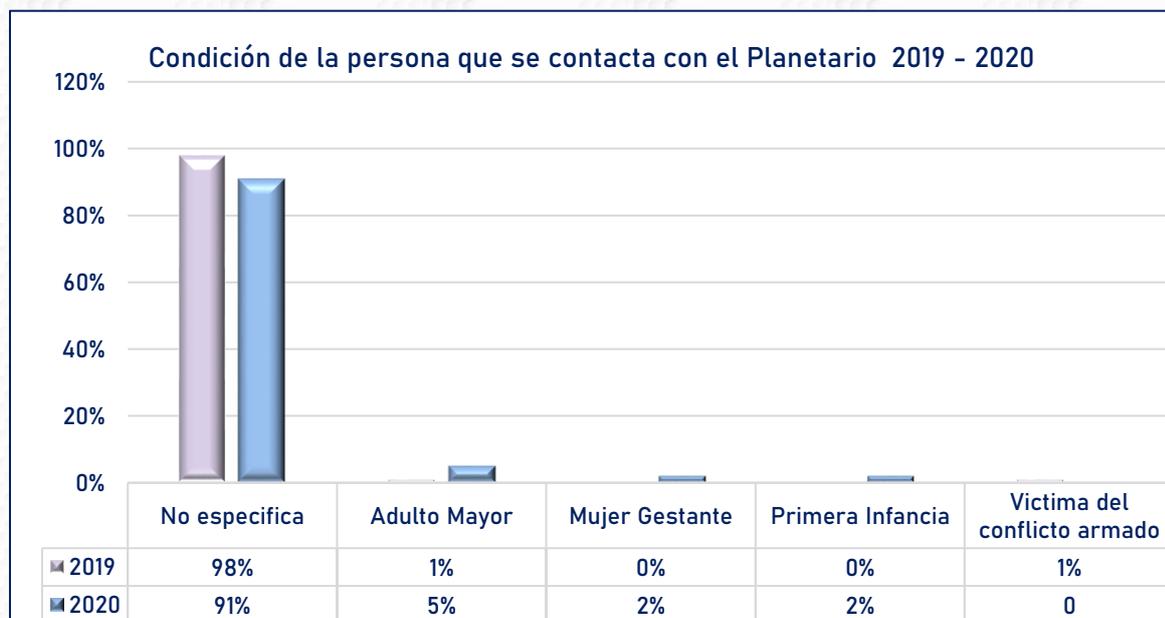
Fuente: IDARTES Bases de atención 2019 - 2020

Para determinar las particularidades demográficas en relación con el género de los ciudadanos que solicitaron información al Planetario de Bogotá, se estableció que para el primer semestre del 2020 el 63% representado en 26 ciudadanas de un total de 41 fueron mujeres y el 37% con 15 ciudadanos fueron hombres.

En comparación con el mismo periodo del año anterior, los porcentajes son iguales con una variable que tiene que ver con el número de ciudadanos del año 2019; representado en 506 mujeres de un total de 802 ciudadanos y 296 hombres. Esto indica que casi 2 terceras partes de las consultas fueron realizadas por mujeres y sólo un tercio de las solicitudes de información fueron realizadas por hombres.

¿Cuál es la condición de la persona que se contacta?

18 Figura. Condición de la persona que se contacta con el Planetario de Bogotá 2019 - 2020.



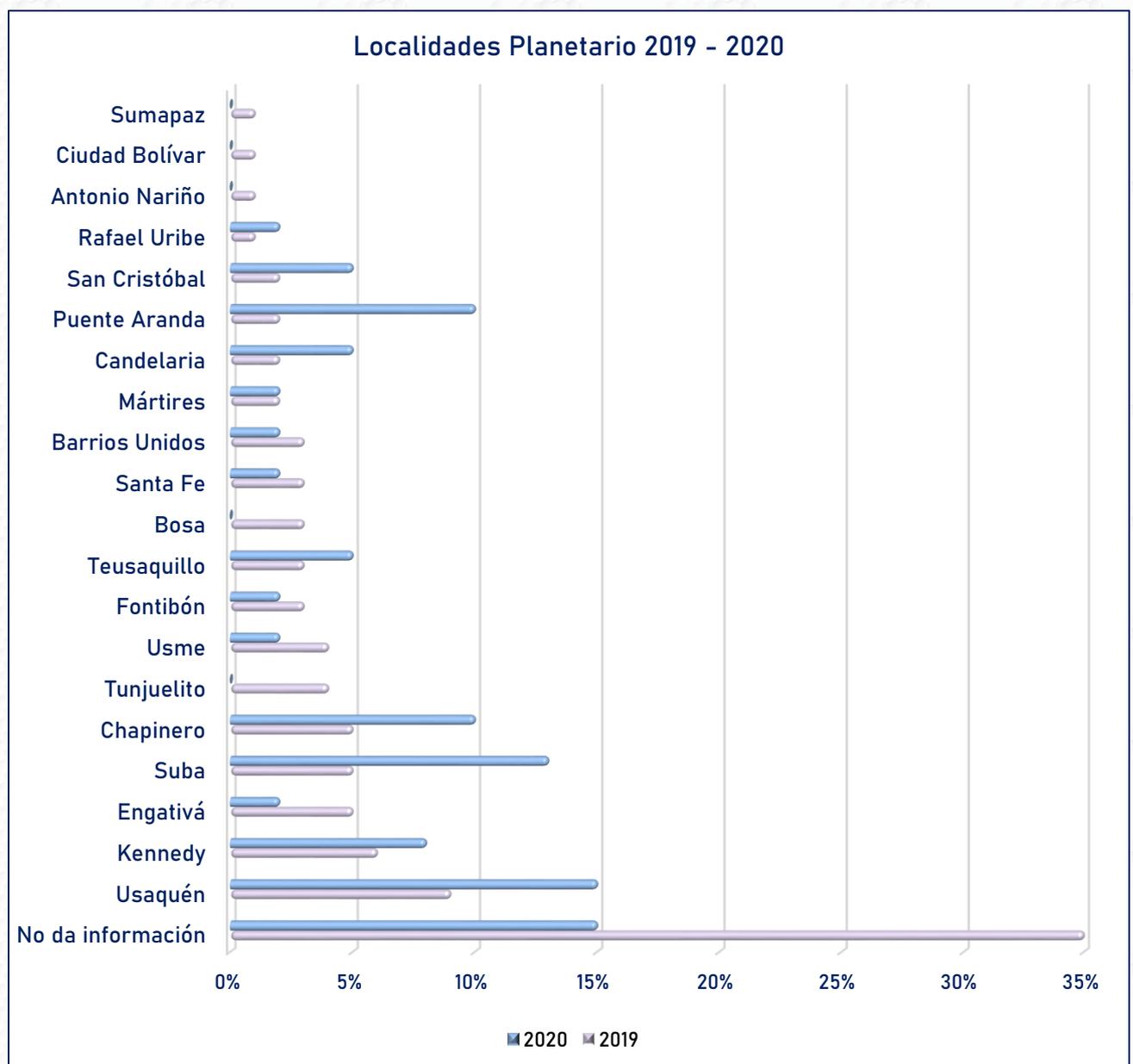
Fuente: IDARTES Bases de atención 2019 - 2020

De las personas que solicitan información al Planetario de Bogotá, se puede establecer que para el primer semestre del 2020 el 91% representado en 37 personas de un total de 41 no especificaron a qué grupo poblacional pertenecían, el 5% de las personas atendidas manifestaron ser adultos mayores con un 2%, 1 persona indicó ser mujer gestante.

En comparación al mismo semestre del año anterior, se pueden establecer algunas diferencias, sin embargo, la constante se mantiene: el 98% representado en 799 personas de un total de 804 no especificaron a qué grupo poblacional pertenecían y sólo el 1% indicaron ser adulto mayor y víctima del conflicto armado.

¿Desde qué localidad se contactaron con el Planetario de Bogotá?

19 Figura. Localidades de mayor contacto con el Planetario de Bogotá 2019 - 2020.



Fuente: IDARTES Bases de atención 2019 - 2020

Como elemento para establecer el mayor y menor número de consultas por territorio, para el primer semestre del año 2020 el 15% representado en 6 ciudadanos de un total de 41 no indicaron la localidad de la cual se contactaban; así mismo, también con un 15% con 6 ciudadanos pertenecían a la localidad de Usaquén y el 13% con 5 ciudadanos a la localidad de Suba, Chapinero y Puente Aranda con un 10% representado en 4 ciudadanos.

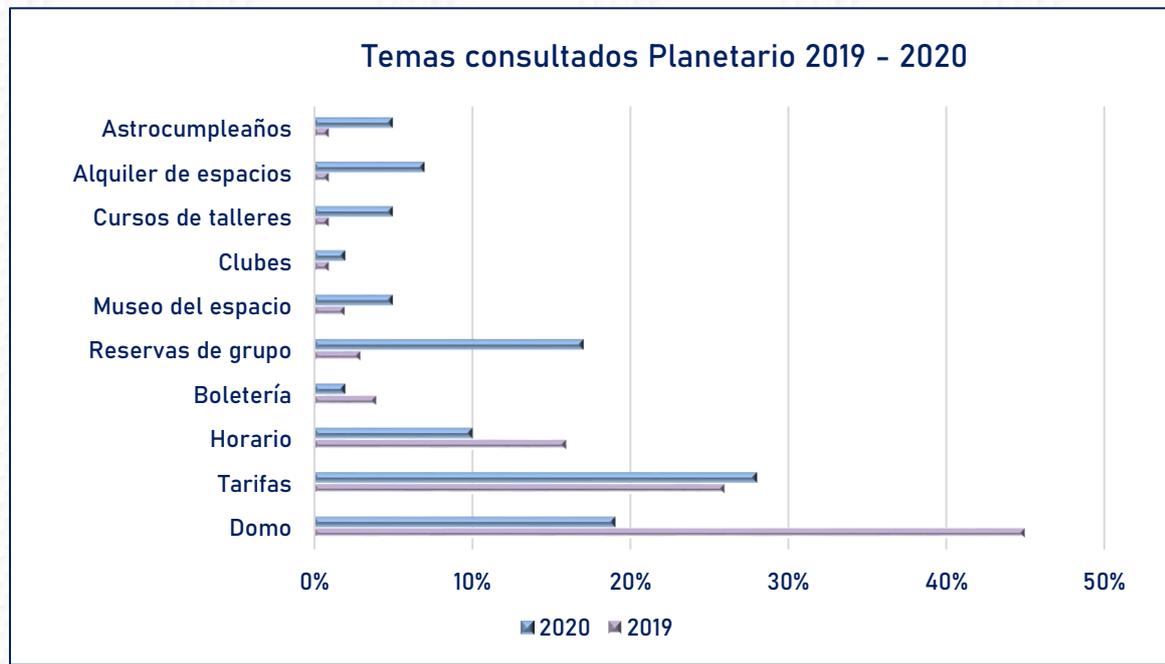
Por otro lado, las localidades de Barrios Unidos, Engativá, Fontibón, Mártires, Rafael Uribe, Santafé y Usme sólo representaron cada una el 2% de consultas y de las localidades de Ciudad Bolívar, Sumapaz, Antonio Nariño, Tunjuelito y Bosa, no se recibió ninguna solicitud.

Para el mismo semestre del año anterior, se estableció que el 35% representado en 280 ciudadanos de un total de 802 no indicaron la localidad. En ese orden de ideas, la localidad con mayor número de consulta fue Usaquén con el 9% representado en 71 ciudadanos de un total de 804. Sigue la localidad de Kennedy con un 6% representada en 47 ciudadanos.

Finalmente, Engativá, Suba y Chapinero con el 5%. Tunjuelito y Usme representaron el 4% de consultas y Santafé, Barrios Unidos, Mártires, Candelaria, Puente Aranda y San Cristóbal con el 2% cada una. De las localidades de Rafael Uribe, Antonio Nariño, Ciudad Bolívar y Sumapaz sólo se puede establecer el 1% de consulta.

¿Cuáles fueron las categorías en los temas de consulta del Planetario de Bogotá?

20 Figura. Temas de consulta al Planetario de Bogotá 2019 - 2020



Fuente: IDARTES Bases de atención 2019 - 2020

Para El Planetario de Bogotá, los temas de mayor consulta en primer semestre del año 2020 tuvieron que ver con las tarifas de los diferentes espacios con un 28% representado en 11 ciudadanos de un total de 41, y la programación del Domo en un 19% con 11 ciudadanos. Por otro lado, las reservas para grupos, tuvo un registro del 17% representado en 7 ciudadanos, en cuanto a los horarios fue de un 10% representado en 4 ciudadanos; finalmente, los temas relacionados con el Museo del Espacio, cursos, boletería, astrocumpleaños y clubes, representaron los porcentajes de menor consulta.

Caso similar ocurrió en el primer semestre del año 2019, en el cual, las solicitudes de información sobre actividades del Domo representaron un 45% con 367 ciudadanos de un total de 804, tarifas con un 26% representado en 209 ciudadanos y horarios con un 16% representado en 136 ciudadanos.

Canales de atención más utilizados por la ciudadanía para contactarse con el Planetario de Bogotá:

21 Figura. Canales de atención Planetario de Bogotá 2019 - 2020



Fuente: IDARTES Bases de atención 2019 - 2020

En cuanto a los canales de atención más usados por la ciudadanía para el primer semestre del año 2020, el canal de mayor atención fue telefónico con un 90% representado en 37 ciudadanos de un total de 41, y presencial con un 10% representado en 4 ciudadanos.

En comparación con el primer semestre del año 2019, la constante en el canal de mayor atención se mantiene, ya que a través del canal telefónico se atendieron el 97% de las solicitudes representadas en 781 ciudadanos de un total de 804 y presencialmente sólo con el 3% con un total de 21 ciudadanos.

Conclusiones:

El presente análisis corresponde a las generalidades sobre la prestación del servicio a la ciudadanía desde el Área de Convocatorias, el programa de Formación Artística CREA, el Planetario de Bogotá y el Área de Atención a la Ciudadanía sede Centro y Castilla; durante el primer semestre del año 2020 comparado con el mismo periodo, del año 2019.

En ese sentido, se exponen las particularidades demográficas en relación con el género, condiciones de la población que se contactó y datos de georreferenciación; así mismo, los canales de atención más usados por la ciudadanía, los motivos de consulta más recurrentes y las áreas artísticas, para el caso de los Centros de Formación CREA y el área de Convocatorias.

En ese orden de ideas, con relación al tipo de requirente, la variable se mantiene en ambos periodos del análisis, lo que deja en evidencia que fueron las mujeres quienes más se contactaron con la entidad, si se tiene en cuenta, el porcentaje total de atenciones de las áreas, puntos y programas analizados; de esta manera, para el primer semestre del año 2020 se registró un 62% representado en 7.368 mujeres de un total de 11.591 solicitudes, caso similar se presentó durante el primer semestre del año 2019 con un 62% representado en 4.111 mujeres, de un total de 6.647 solicitudes.

En el caso de los hombres, durante el primer semestre del año 2020 se registró un 35% representado en 2.482 solicitudes de un total de 6.647, caso similar se presentó en el primer semestre del año anterior, con un 37% representado en 4.015 solicitudes de un total de 11.591.

Con respecto a la condición poblacional de las personas que se contactaron, se mantiene la variable para el área Atención a la Ciudadanía sede Centro y Castilla, el área de Convocatorias y el Planetario de Bogotá, en los cuales, para ambos periodos del análisis, más de 90% de las personas que se contactaron, no especificaron la condición poblacional. En el caso particular de los Centros de Formación CREA, para ambos periodos más del 90% los usuarios no presentaron ningún tipo de discapacidad, mientras que el 10% de la población presentó discapacidad cognitiva, física, múltiple, auditiva o síndrome de Down.

En cuanto a la categoría de georreferenciación, para el caso de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, la localidad desde donde más se contactaron fue Kenedy, tendencia que se evidencia en ambos periodos, seguida de las localidades de Suba, Engativá, Fontibón y Bosa; para el caso del área de Convocatorias, la localidad desde donde más se contactaron en ambos periodos, fue la localidad de Suba, seguida de Kenedy y Teusaquillo; por el contrario, las localidades con menor registro de solicitudes, y que coinciden en ambos periodos del análisis para las dos áreas fueron: Antonio Nariño y Sumapaz.

En relación con los Centros de Formación CREA, las localidades con sus respectivos puntos de atención con mayor registro de solicitudes, y que, coinciden en ambos periodos fueron: Cantarrana de la localidad de Usme, La Campiña de la localidad de Suba, 12 de Octubre de Barrios Unidos, Villemar de la localidad de Fontibón y San Pablo de la localidad de Bosa, mientras que los puntos con menos registro de atención durante el primer semestre del año 2019 fueron: Villas del Dorado de la localidad de Engativá, Las Flores de la localidad de Fontibón, El Parque de la localidad de Santafé, San José de la localidad de Bosa y el Centro de Formación el Inglés, de la localidad de Rafael Uribe.

En el caso del primer semestre del año 2020 las localidades con menos registro de atención fueron: los Naranjos de la localidad de Bosa, Gustavo Restrepo de la

localidad Rafael Uribe, la Granja de la localidad de Engativá, y el Parque de la localidad de Santafé. En este sentido, es importante señalar que a pesar de la actual coyuntura generada por el virus COVID-19, la oferta formativa de los Centros CREA, se continuó en modalidad virtual, a través de Crea en Casa <https://creaencasa.idartes.gov.co/> beneficiando a niños, jóvenes y adultos de todas las localidades de la ciudad.

En lo que se refiere al Área de Convocatorias, las localidades con mayor número de solicitudes y que coinciden en ambos periodos fueron: Suba, Teusaquillo, Chapinero, Engativá y Kennedy. Las localidades con menos número de solicitudes y que también coinciden en el primer semestre de ambos periodos fueron: Sumapaz, Candelaria, Usme, Antonio Nariño y Tunjuelito.

Sobre el Planetario de Bogotá, las tres localidades con mayor número de solicitudes que coinciden en ambos periodos, y en orden de porcentaje fueron: Usaquén, Chapinero y Suba, le siguen Teusaquillo, Engativá y Fontibón. Por otro lado, las localidades de menor consulta y que coinciden en ambos periodos fueron: Ciudad Bolívar, Antonio Nariño y Sumapaz.

Con relación a los temas de consulta más recurrentes ante el *Área de Atención a la Ciudadanía*, teniendo en cuenta el orden de porcentaje y una similitud en la tendencia en ambos periodos, estos son: los requisitos para acceder a la oferta de formación artística CREA, cómo participar en las convocatorias del Portafolio Distrital de Estímulos, equipamientos culturales, solicitudes de empleo, talleres, programación de actividades artísticas, NIDOS, boletería, el programa de Libro al Viento y permiso para el espacio público.

Mientras que, para el *Área de Convocatorias* en ambos periodos, se evidencia que las áreas con mayor número de solicitudes, en orden de porcentaje fueron: el área de Música, Interdisciplinar, Artes Plásticas, Danzas y Artes Audiovisuales, mientras que, las de menor número de solicitudes fueron: Arte Dramático, Literatura y

Jurados. Por su parte, los *Centros de Formación Artística CREA*, mantienen la misma variable durante el primer semestre en ambos periodos, en orden de porcentaje son: Danza, Música, Arte Dramático, Artes plásticas, Artes Audiovisuales, Artes Electrónicas y Literatura. Para el *Planetario de Bogotá* los temas de consulta y en orden de porcentaje registra los siguientes: Domo, tarifas y horarios, reservas de grupo, Museo del Espacio, boletería, clubes, cursos y talleres, alquiler de espacios y Astrocumpleaños.

En lo que respecta a los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para contactarse con los puntos de atención y centros de formación, se evidencia una preferencia por el canal telefónico, seguido del correo electrónico y el chat, presentando este último una variable de alza en relación con el primer semestre del año 2019 evidentemente, por los efectos de la condición de confinamiento.

En conclusión, para el Instituto Distrital de las Artes de Bogotá – Idartes, es de suma importancia lograr un impacto de transformación social desde la particularidad de los territorios, 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, influyó en el comportamiento de las variables durante el primer semestre del año 2020.

En efecto, estas variables tienen que ver con la disminución de la prestación de nuestros servicios de manera presencial, sin embargo, al observar los porcentajes particularmente del *Área de Atención a la Ciudadanía*, estos se mantienen con un número de solicitudes muy similar en ambos periodos, de esta manera para el primer semestre del año 2020 se registraron 4.614 solicitudes, en el mismo periodo del año anterior, se registraron 4.705 solicitudes.

Lo anterior, demuestra que, a pesar de estar en condición de confinamiento, la entidad continúa prestando un servicio efectivo, evidenciado en resultados, lo cual hace parte también, de las estrategias que se crearon desde esta área, para fortalecer los canales de atención virtual, como el correo electrónico y el chat.

En el caso de este último, ha sido una ventana de acceso para que la ciudadanía se sienta acompañada en sus solicitudes, inquietudes y procesos para acceder a talleres, cursos y la participación de las convocatorias ofrecidas por el Portafolio de Estímulos para la cultura 2020 y la Invitación Pública [#IdartesSeMudaATuCasa](#), gracias al trabajo articulado que se ha logrado con el Área de Convocatorias, quienes de manera casi inmediata, respondieron y orientaron a la ciudadanía, garantizando así, el cumplimiento de las acciones misionales desde su área.

Así mismo y con gran beneplácito, los Centros de Formación Artística CREA, diseñaron una propuesta integral en modalidad virtual, permitiendo el acceso a esta formación a cientos de estudiantes de los colegios distritales, y a la ciudadanía en general, destacándose por ser contenidos de calidad, de acuerdo con la edad de los participantes. Para el caso del Planetario de Bogotá, a través de sus redes sociales, su sitio web y la plataforma Idartes en Casa <https://idartesencasa.gov.co/> publica sus propuestas, charlas e investigaciones, para mantenerse en contacto con la ciudadanía.

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



*"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:
Oficina de Atención a la Ciudadanía

Revisó:
Viviana Ortiz
viviana.ortiz@idartes.gov.co
3795750 Ext. 4500
Agosto 6 2020