

## Informe generalidades del servicio Área de Atención a la Ciudadanía sede Centro, Área de Convocatorias, y Centros de Formación Artística CREA, agosto 2020.

# Agosto 2020 Informe Atenciones



### Instituto Distrital de las Artes - Idartes

Cra 8 No. 15 - 46 Bogotá - Colombia

PBX: (+571) 379 5750 Opción 1

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

Jornada continua

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

[contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co)

Centros de Atención

NIT:900.413.030-9

## 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 (483) registros reportados en el mes de agosto así: (380) Atención a la Ciudadanía Sede Centro, (103) Convocatorias, y para el mes de agosto no aplica los Centros de Formación CREA ya que, por proceso de contratación, no se prestó servicio.

## Objetivos

- Identificar las particularidades demográficas en relación con el género, la geolocalización 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, durante el mes de agosto 2020.
- 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 2020.

## Alcance del Informe

En el siguiente informe, se presentan las generalidades sobre del servicio prestado durante el mes de agosto 2020 por las siguientes áreas y programas: Área de Atención a la Ciudadanía sedes Centro y Castilla, Centros de Formación Artística CREA y el Área de Convocatorias; entidades administradas por el Instituto Distrital de las Artes de Bogotá – Idartes, 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 581 reportes.

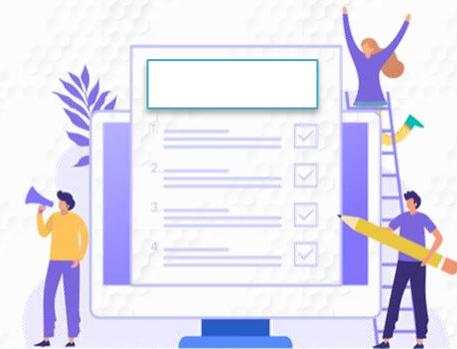


Formación y creación artística

## 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 agosto 2020.

## Tipo de requirente por área y programa, mes de agosto 2020:

Fuente: IDARTES Bases de atención agosto 2020

**Oficina de Atención a la Ciudadanía**  
Número total de atenciones mes de agosto 2020 **380**

GENERO	TOTAL/380	PORCENTAJE
Femenino	202	53%
Masculino	169	44%
Anónimo	2	1%
Persona Jurídica	7	2%

**Área de Convocatorias**  
Número total de atenciones mes de agosto 2020 **103**

GENERO	TOTAL	PORCENTAJE
Masculino	50	49%
Femenino	53	51%
Otro	0	0%



De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad durante el mes de agosto, se ha verificado que predominan las mujeres, con un 53%, representado en 253 mujeres; mientras que, para el caso de los hombres, fue del 45% representado en 231 hombres y otros con un 2% de un total de **483** ciudadanos que se contactaron.

## Localidades desde donde más se contactaron durante el mes de agosto 2020:

**Oficina de Atención a la Ciudadanía**  
Número total de atenciones mes de agosto 2020 **380**

LOCALIDAD	TOTAL /380	PORCENTAJE
No da Información	67	18%
Kennedy	45	12%
Suba	41	11%
Engativá	38	10%
Bosa	28	7%
Teusaquillo	24	6%
Chapinero	24	6%
Usaquén	20	5%
Fuera de Bogotá	14	4%
Barrios Unidos	13	3%
Fontibón	10	3%
Puente Aranda	10	3%
Usme	8	2%
Santa Fe	7	2%
Rafael Uribe	6	2%
Ciudad Bolívar	6	1%
Mártires	5	1%
San Cristóbal	5	1%
Tunjuelito	4	1%
Antonio Nariño	3	1%
Candelaria	2	1%
Sumapaz	0	0%

Fuente: IDARTES Bases de atención agosto 2020

**Área de Convocatorias**  
Número total de atenciones mes de agosto 2020 **103**

LOCALIDAD	TOTAL /103	PORCENTAJE
No Da Información	68	66%
Chapinero	11	10%
Lugares fuera de	4	4%
Santa Fe	3	3%
Tunjuelito	3	3%
Usaquén	2	2%
Kennedy	2	2%
San Cristóbal	2	2%
Suba	2	2%
Teusaquillo	1	1%
Usme	1	1%
Fontibón	1	1%
Ciudad Bolívar	1	1%
Mártires	1	1%
Candelaria	1	1%
Engativá	0	0%
Barrios Unidos	0	0%
Puente Aranda	0	0%
Antonio Nariño	0	0%
Bosa	0	0%
Rafael Uribe	0	0%



En cuanto a la georreferenciación, se estableció este ítem como un mecanismo para determinar el mayor y menor número de consultas por localidad, de acuerdo con los resultados, las localidades con mayor reporte de atención, durante el mes de agosto 2020 fueron: Kennedy con un 10% representadas en 47 atenciones de un total de 483. Así mismo, Suba con un 9% y Engativá con un 8% representado en 81 atenciones, le sigue la localidad Chapinero con un 7% representado en 35 atenciones, Bosa con un 6% de un total de 28 atenciones.



Así mismo, Teusaquillo con un 5% Usaquén y lugares fuera de Bogotá con un cada una 4%, le sigue la localidad de Barrios Unidos con un 3% y Fontibón y Puente Aranda también con un 3% cada una, y cerrando el grupo de las localidades que más se contactaron durante el mes de agosto, se encuentra Usme con un 2%. Finalmente, un 28% no reportó de que localidad se contrataron.



### Canales de atención más utilizados por la ciudadanía para contactarse durante el mes de agosto 2020:

**Oficina de Atención a la Ciudadanía**  
Número total de atenciones mes de agosto 2020 **380**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL /380	PORCENTAJE
Chat	211	55%
Telefónico	169	45%
Buzón Telefónico	0	0%
Presencial	0	0%

**Área de Convocatorias**  
Número total de atenciones mes de agosto 2020 **103**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL /103	PORCENTAJE
telefónico	103	100%
Presencial	0	0%
Chat	0	0%

De acuerdo con los resultados, se evidencia que el canal más usado en el Área de Convocatorias fue el telefónico con un 100% mientras que, en contraste con la Oficina de Atención a la Ciudadanía, se observa un menor porcentaje en el uso de este canal con un 45% lo cual refleja un incremento en el chat con un 55%.

De estos resultados se puede concluir, que, como consecuencia de las medidas de confinamiento para mitigar los efectos de la emergencia sanitaria, se evidencia claramente un incremento en la atención de canales virtuales como el chat.

Fuente: IDARTES Bases de atención mes de agosto 2020

La condición de las personas que se contactaron durante el mes de agosto 2020:

**Oficina de Atención a la Ciudadanía**  
Número total de atenciones mes de agosto 2020 **380**

CONDICIÓN	TOTAL /380	PORCENTAJE
No especifica	357	94%
Adulto Mayor	23	6%
Persona con discapacidad	0	0%

**Área de Convocatorias**  
Número total de atenciones mes de agosto 2020 **103**

CONDICIÓN	TOTAL /103	PORCENTAJE
Ninguno	91	88%
Adulto mayor	12	12%
Otro	0	



Fuente: IDARTES Bases de atención mes de agosto 2020

De las personas que solicitaron información se puede evidenciar que el 93% representado en 448 personas atendidas, de un total de 483, no presenta ninguna condición, por otro lado, un 7% representado en 35 personas pertenecen a la población de adultos mayores.

## Temas consultados por la ciudadanía mes de agosto 2020:

Fuente: IDARTES Bases de atención mes de agosto 2020

**Oficina de Atención a la Ciudadanía**  
Número total de atenciones mes de agosto 2020 **380**

TEMAS	TOTAL /390	PORCENTAJE
Convocatorias *PDE	129	34%
CREA	45	12%
Información General IDARTES	30	8%
COVID-19	29	8%
Certificaciones	24	6%
Convocatorias NO PDE	20	5%
Programación Actividades	18	5%
Solicitudes de empleo	20	3%
Mapeo artistas	11	3%
Libro al Viento	10	3%
Talleres no CREA	10	3%
Talleres	9	2%
Boletería	7	2%
Información Proveedores	6	2%
NIDOS	4	1%
Permiso Espacio Público	4	1%
Subdirecciones y Gerencias	2	1%
Equipamientos Culturales	2	1%
Alquiler de espacios	0	0%

**Área de Convocatorias**  
Número total de atenciones mes de agosto 2020 **103**

TEMAS	TOTAL /64	PORCENTAJE
Jurados	69	67%
Interdisciplinar	20	19%
Danza	9	9%
Artes Plásticas	2	2%
Literatura	2	2%
Música	1	1%
Artes Audiovisuales	0	0%
Arte Dramático	0	0%
Otro	0	0%

\*PDE Portafolio Distrital de Estímulos para la Cultura 2020



## Conclusiones:

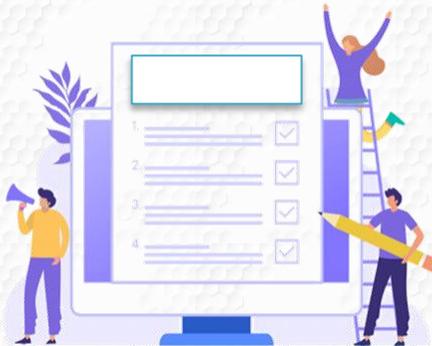
El presente análisis corresponde a las generalidades sobre la prestación del servicio a la ciudadanía desde el Área de Convocatorias, el programa de Formación Artística CREA, y el Área de Atención a la Ciudadanía sede Centro, Castilla y Cinemateca; que durante el mes de agosto 2020 se centralizaron en la modalidad de teletrabajo en sede Centro.



En ese orden de ideas, con relación al tipo de requirente, se evidencia que fueron las mujeres quienes más se contactaron con la entidad durante este mes; con respecto a la condición poblacional de las personas que se contactaron, el 93% no presenta ninguna condición en específico, mientras que el 7% reportó ser adulto mayor.

En cuanto a la categoría de geolocalización, las diez localidades con mayor participación durante el mes de agosto fueron las siguientes: Kennedy con un 10%, Suba con un 9% y Engativá con un 8%, le sigue la localidad Chapinero con un 7%, Bosa con un 6%. así mismo, Teusaquillo con un 5% Usaquén y lugares fuera de Bogotá con un cada una 4%, le sigue

la localidad de Barrios Unidos con un 3% y cerrando el grupo se encuentra Fontibón y Puente Aranda también con un 3% cada una, finalmente, un 28% no reportó de que localidad se contactaron.



Con relación a los temas de consulta más frecuentes ante el *Área de Atención a la Ciudadanía*, se encuentran los siguientes: Convocatorias \*PDE con un 34% representado en 129 atenciones, CREA con un 12% representado con 45 atenciones, Información General Idartes con un 8%, le sigue los temas relacionados con la situación coyuntural, causada por el virus COVID-19 con un 8%, certificaciones con un 6% con 24 atenciones y las convocatorias no PDE con un 5% con 20 atenciones de un total de 380 atenciones reportadas en el mes de agosto desde esta área.

Mientras que, para el *Área de Convocatorias*, se evidencia que las áreas con mayor número de solicitudes fueron: Jurados con un 67% representada en 69 atenciones, el área Interdisciplinar con un 20% con 19 atenciones, Danza un 9% con 9 atenciones, le sigue Artes Plásticas y literatura con un 4%; y música con el 1%, el total de atenciones para esta área fue de 103.

En lo que respecta a los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para contactarse con los puntos de atención, se evidencia una preferencia por el canal telefónico, sin embargo, el Área de Atención a la Ciudadanía se observa una disminución en el uso de este canal, lo cual refleja un incremento en el uso del chat como medio de contacto;

esto sin duda, se presenta como consecuencia de las medidas de confinamiento, para mitigar los efectos de la emergencia sanitaria.

Para el Instituto Distrital de las Artes de Bogotá – Idartes, es de suma importancia lograr un impacto de transformación social donde se garantice el goce efectivo de los derechos culturales, además de propiciar el disfrute artístico y cultural, a través de sus propuestas y de la generación de contenidos para toda la familia; es evidente, que el estado de confinamiento siguió influyendo en el comportamiento de las variables durante el mes de agosto 2020. En efecto, estas variables tienen que ver con la disminución de la prestación de nuestros servicios de manera presencial, sin embargo, la entidad aún esfuerzos para que la ciudadanía se sienta acompañada en sus solicitudes, inquietudes y procesos.

En definitiva, para nuestra entidad, es vital que la experiencia de servicio a la ciudadanía sea totalmente satisfactoria, donde prima el respeto, la escucha activa, el diálogo y la empatía, privilegiando una atención diferencial, acorde a sus necesidades; para esto, se han establecido una serie de estrategias que redunden en el bienestar, a través de acciones que nos han permitido acompañar con arte y cultura a los bogotanos



---

*"Aunamos esfuerzos para  
mantener nuestra empatía  
con la ciudadanía, a través  
de un trato respetuoso y  
siempre dispuestos a  
orientar y responder con la  
mejor actitud"*

---

**Elaboró:**

Gloria Aida Cogollo R.  
Gloria.cogollo@idartes.gov.co  
3795750 Ext. 4501

**Revisó y Aprobó:**

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