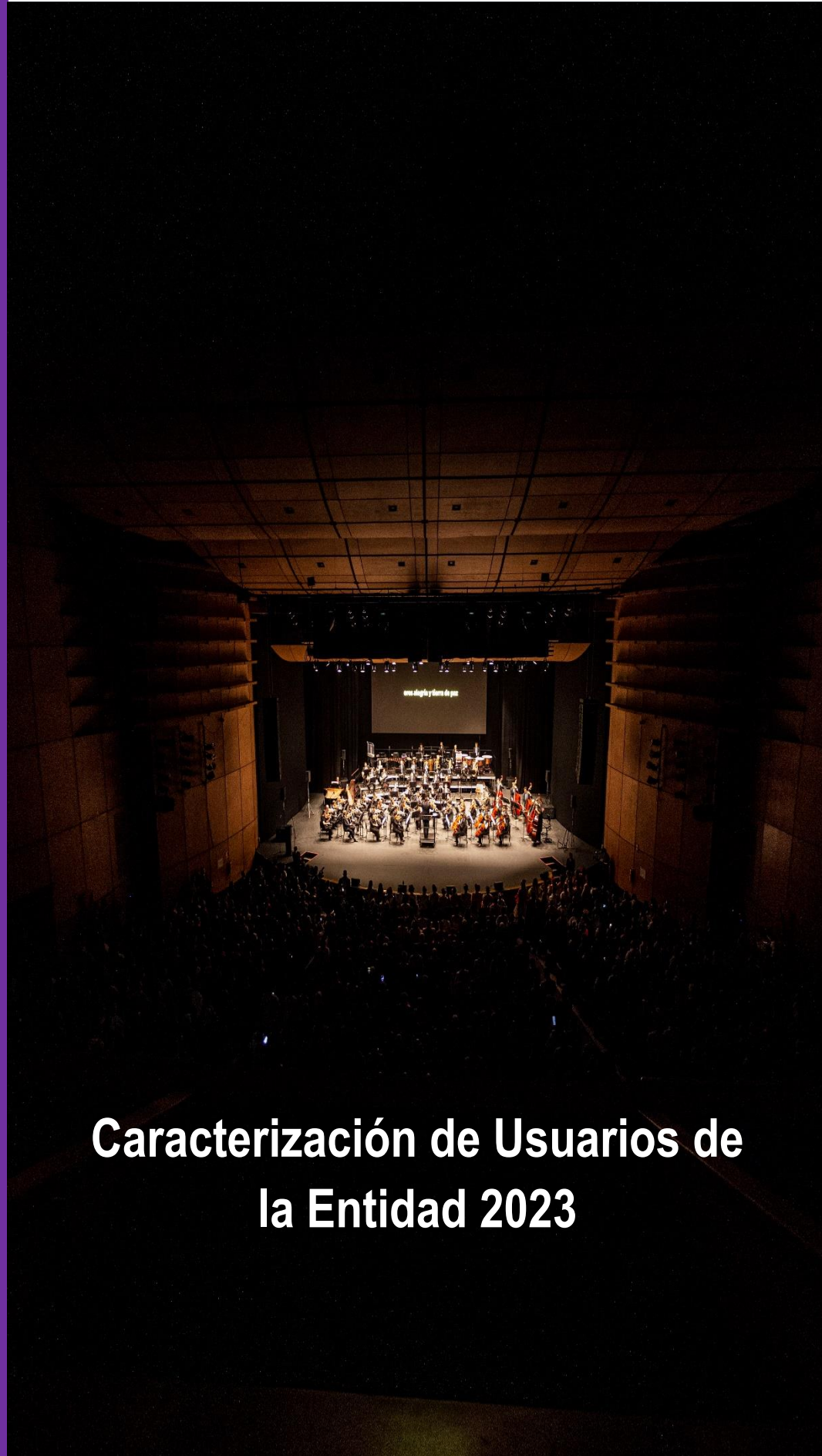


Oficina Asesora de Planeación y
Tecnologías de la Información.

2 Línea de Defensa



Caracterización de Usuarios de la Entidad 2023

2024

Contenido

| | |
|---|----|
| Presentación | 5 |
| Objetivo | 5 |
| Alcance | 6 |
| Ficha Técnica | 6 |
| Criterios de Publicación | 6 |
| Herramientas Utilizadas | 6 |
| Resultado y consolidación de la información | 7 |
| 1. Definición de fuentes de información | 7 |
| 2. Definición de variables | 8 |
| • Geográficas | 8 |
| • Demográficas | 8 |
| • Comportamiento | 9 |
| • Intrínsecas | 10 |
| 3. Caracterización de variables | 10 |
| • Geográficas | 10 |
| • Demográficas | 14 |
| • Comportamiento | 26 |
| • Sello de igualdad | 40 |
| Recomendaciones o Conclusiones. | 41 |

Tablas

| | |
|--|----|
| <i>Tabla 1 Fuentes de información</i> | 7 |
| <i>Tabla 2 Definición de variables demográficas</i> | 8 |
| <i>Tabla 3 variables demográficas de género y grupo étnico</i> | 14 |
| <i>Tabla 4 variables demográficas de género y estrato socioeconómico</i> | 15 |
| <i>Tabla 5 variables demográficas de género y grupo etario</i> | 16 |
| <i>Tabla 6 variables demográficas de género</i> | 17 |
| <i>Tabla 7 variables demográficas por grupo etario</i> | 17 |
| <i>Tabla 8 variables demográficas de género</i> | 17 |

| | |
|---|----|
| <i>Tabla 9 variables demográficas grupo etario</i> | 18 |
| <i>Tabla 10 variables demográficas de género</i> | 18 |
| <i>Tabla 11 variables demográficas de discapacidad</i> | 18 |
| <i>Tabla 12 variables demográficas de estrato</i> | 19 |
| <i>Tabla 13 variables demográficas de grupo étnico</i> | 19 |
| <i>Tabla 14 variables demográficas de grupo etario</i> | 20 |
| <i>Tabla 15 variables demográficas de género</i> | 20 |
| <i>Tabla 16 variables demográficas de discapacidad</i> | 20 |
| <i>Tabla 17 variables demográficas de escolaridad</i> | 20 |
| <i>Tabla 18 variables demográficas de estrato</i> | 21 |
| <i>Tabla 19 variables demográficas de género</i> | 21 |
| <i>Tabla 20 variables demográficas - étnico</i> | 21 |
| <i>Tabla 21 variables demográficas de grupo etario</i> | 22 |
| <i>Tabla 22 variables demográficas de discapacidad</i> | 22 |
| <i>Tabla 23 variables demográficas de género</i> | 23 |
| <i>Tabla 24 variables demográficas de edad</i> | 23 |
| <i>Tabla 25 variables demográficas de estrato</i> | 24 |
| <i>Tabla 26 variables demográficas grupo étnico</i> | 24 |
| <i>Tabla 27 variables demográficas discapacidad</i> | 24 |
| <i>Tabla 28 variables demográficas nivel educativo</i> | 24 |
| <i>Tabla 29 variables demográficas de género</i> | 25 |
| <i>Tabla 30 variables demográficas de edad</i> | 25 |
| <i>Tabla 31 variables demográficas grupo étnico</i> | 26 |
| <i>Tabla 32 variables demográficas discapacidad</i> | 26 |
| <i>Tabla 33. Ferias CREA</i> | 36 |
| <i>Tabla 34. Total de mujeres atendidas por localidad</i> | 40 |

Ilustración

| | |
|--|----|
| Ilustración 1 Rangos de edad | 27 |
| Ilustración 2 Información de género..... | 27 |
| Ilustración 3 Información de auto reconocimiento | 28 |
| Ilustración 4 Información de auto reconocimiento | 28 |
| Ilustración 5 calificación del espacio..... | 29 |



| | |
|--|----|
| Ilustración 6 grupo de interés..... | 29 |
| Ilustración 7 interés de la información presentada | 30 |
| Ilustración 8 acceso a la información..... | 30 |

Presentación

La identificación de usuarios y grupos de interés tales como ciudadanos, servidores, organizaciones sociales, gremiales, institucionales, no gubernamentales y otros, es el primer paso para garantizar el acceso a la información pública para todas y todos, al reconocer las características de las personas a quienes se presta los diferentes servicios dispuestos por el Instituto Distrital de las Artes – Idartes.

Por medio de las caracterizaciones se puede identificar las necesidades de información en cada fase del ciclo de la gestión pública de la Entidad y, por tanto, se propenderá a fortalecer la comunicación y el lenguaje claro que garantice la interlocución y la relación con la ciudadanía y las personas que acceden a nuestros servicios.

Las principales fuentes de información que permitieron la elaboración de la caracterización GEOCLICK, SIF, Sistema de Atención al usuario, Sistema de Planeación y Gestión – PANDORA. Estos elementos permiten consolidar una mirada de los intereses e interacciones ciudadanas con la entidad, a su vez, generar un proceso de autoevaluación y mejora continua frente a los registro y suministros de información a fortalecer en futuras vigencias.

De esta forma este documento permite movilizar el derecho a la participación ciudadana en atención a las orientaciones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en su dimensión 3. Gestión con Valores para Resultados, particularmente para la implementación de la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, y complementariamente en lo asociado a la política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción.

Es así como, de igual forma la identificación de acceso a la información desde lo contemplado en la Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, constituyo un elemento clave para la caracterización de los intereses de los usuarios en torno a los servicios y peticiones que ingresan a la Entidad.

De esta forma se consolida una caracterización de usuarios de tipo descriptiva, que tiene por objeto promover la toma de decisiones contextualizada, la puesta en marcha de ajustes razonables y las adecuaciones necesarias para mejorar la prestación de servicios.

Objetivo

Actualizar y analizar información de los grupos de valor y grupo de interés que convergen e interactúan en la Entidad, con el fin de proporcionar información contextualizada que facilite la toma de decisiones frente a la definición de planes, proyectos, programas, estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y participación ciudadana en la gestión pública de Idartes.

Alcance

La presente Caracterización de Usuarios Instituto Distrital para las Artes - Idartes, es una herramienta e insumo para la toma de decisiones en la definición de planes, proyectos, programas, estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y participación ciudadana en la gestión pública a cargo de las diferentes dependencias de la Entidad, de igual forma está dirigida a los grupos de para que a través de este panorama situacional puedan participar de manera activa en todos los procesos del ciclo de la gestión pública.

Ficha Técnica

Para la construcción del informe de caracterización de la Entidad se solicitó información relevante de aquellas atenciones realizadas por los diferentes unidades de gestión en la vigencia 2023 que respondieran y dieran cumplimiento a lo expuesto en la guía de caracterización de ciudadanos del Departamento Administrativo de la Función Pública atendiendo las variables geográficas, demográficas, de comportamiento e intrínsecas así como el cumplimiento de las políticas de transparencia, servicio a la ciudadanía, participación ciudadana y rendición de cuentas y gobierno en línea para lo cual se solicita la siguiente información

- Envío de correo electrónico solicitando a la Oficina Asesora Jurídica, SAF- Talento Humano, SAF- Relacionamiento con la Ciudadanía y la Subdirección de Formación de las Prácticas Artísticas información relacionada con datos e información de interés que permitiera la consolidación de información respondiendo a las variables anteriormente mencionadas
- Verificación de la información entregada por las unidades de gestión para la consolidación de los datos entregados

Criterios de Publicación

La Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información consolidó la información para la construcción del presente documento en el que integra los datos reportados y remitidos por las unidades de gestión anteriormente se mencionaron en la ficha técnica permitiendo la publicación de un informe de cara a la ciudadanía y atendiendo lo mencionado en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Herramientas Utilizadas

La caracterización de la Entidad se construyó teniendo en cuenta la información entregada por la Oficina Asesora Jurídica, SAF- Talento Humano, SAF- Relacionamiento con la Ciudadanía y la Subdirección de Formación Artística cumpliendo con las variables geográficas, demográficas, de comportamiento e intrínsecas y siendo publicada en el micrositio de Transparencia y Acceso a la Información Pública una vez avalada para este caso por el jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información.

Resultado y consolidación de la información

1. Definición de fuentes de información

La Entidad cuenta con diversos sistemas de información para la captura, organización, sistematización y divulgación de datos o información, los cuales son clasificados por su objetivo, si es de soporte directo a la misionalidad, o si son transversales a apoyo a la operación administrativa y de funcionamiento de la entidad o si son de apoyo en la planeación y seguimiento a la gestión.

Las principales fuentes de información que permitieron la elaboración de la caracterización GEOCLICK, SIF, Sistema de Atención al usuario, Sistema de Planeación y Gestión – PANDORA. Estos elementos permiten consolidar una mirada de los intereses e interacciones ciudadanas con la entidad, a su vez, generar un proceso de autoevaluación y mejora continua frente a los registros y suministros de información a fortalecer en futuras vigencias.

Estos elementos permitieron la definición de las etapas de la caracterización de Usuarios y grupos de interés como la comprensión de proporcionar no solo una mira estadística sino también cualitativa, por lo cual la definición de fuentes y la delimitación de las mismas, pretende generar un proceso de autoevaluación y mejora continua frente a los registros y suministros de información y a las cualidades de interacción del Idartes con la ciudadanía.

Tabla 1 Fuentes de información

| Nombre | Descripción |
|--------------------------------|--|
| GEOCLICK | Geovisor de datos abiertos y de libre acceso a la ciudadanía. Funciona como un sistema de información geográfico multicapa, donde se relaciona toda la información del Instituto distrital de las artes - Idartes, con la información existente en las diferentes instituciones y sectores de la ciudad. Allí podemos encontrar información de equipamientos para la cultura como teatros, bibliotecas, museos, galerías salas de cine etc, también información de redes colaborativas, colectivos, organizaciones, acciones de Idartes y déficit cultural. Geoclick es la primera herramienta de interacción de datos artísticos y culturales de la ciudad. |
| SIF | Sistema integrado de formación donde se consolida toda la información generada por los programas CREA, NIDOS Y CULTURAS EN COMÚN, en este sistema se registran la información de los beneficiarios de cada programa, registros de asistencia, evaluación pedagógica, eventos de circulación, seguimiento a organizaciones, gestión de infraestructura, administración de usuarios del sistema. |
| Sistema de Atención al usuario | El sistema IRIS permite el registro de las visitas realizadas por parte de los ciudadanos al Instituto Distrital de las Artes - Idartes, lo cual facilita el realizar seguimiento a los registros, creación de ciudadanos en la base de datos, asignación de tareas a cada uno de los usuarios del sistema y reportes mensuales de los tipos de visita. |

| Nombre | Descripción |
|---|--|
| Sistema de Planeación y Gestión - PANDORA | Sistema de información modular cuyo objetivo es sistematizar de manera centralizada todos los procesos de planeación y gestión institucional apoyando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en Idartes, estos desarrollos fortalecen las áreas misionales y estratégicas desde el punto de vista tecnológico, mejoran los tiempos de servicios y la interacción con el ciudadano, además de generar informes administrativos y contener la trazabilidad de la información a través de los años. Está desarrollado en un ambiente web, modular y cuenta con una base de datos centralizada de todos los usuarios de la entidad, cumple con diferentes funcionalidades y contiene procesos automatizados de algunas áreas de la entidad. Ambiente Web. Se usa desde cualquier navegador Web estándar. No requiere ser instalado en los dispositivos de los usuarios esto permite el acceso desde la red interna de la entidad y también desde un dominio externo diseño web adaptativo. |

Fuente: Catalogo de servicios TI

2. Definición de variables

La Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información basada en la guía de caracterización de función pública, define elementos guía para la delimitación de variables, estas delimitaciones se diseñan con el fin de guiar el ejercicio de caracterización en futuras vigencia, e iniciar el análisis de datos faltantes y que deberán ser integrados paulatinamente en los sistemas de información con los que cuenta la Entidad.

- **Geográficas**

Las variables geográficas hacen referencia a la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o partes interesadas y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría, para este punto se integra el enfoque territorial, comprendiendo que la ubicación geográfica, da cuenta también de una cosmovisión y una cultura propia relacionada con el entorno.

- **Demográficas**

Se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización.

Tabla 2 Definición de variables demográficas

| Tipo | Descripción | Posibles Variables Empleadas |
|-------------|--|--|
| Demográfico | La demografía estudia las características afines de una población y su desarrollo; esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de | Nacionalidad |
| | | Edad: Niños y niñas (Menor de 18 años) Jóvenes (De 18 a 27 años) Adultos (De 28 a 59 años) Persona mayor (mayor de 60 años) |
| | | Género: Femenino, Masculino, Intersexual, Transgénero |

| Tipo | Descripción | Posibles Variables Empleadas |
|------|--|--|
| | <p>caracterización. Pueden incluirse variables de tipo socioeconómico.</p> | <p>Discapacidad (tipo): Física, Auditiva, Visual, Mental, Cognitiva Multi déficit, Trastorno generalizado del desarrollo, Alteración del desarrollo.</p> <p>Ingresos socioeconómicos: Medición en salario mínimo</p> <p>Nivel Escolar</p> <p>Dependencia Económica</p> <p>Actividad Económica</p> <p>Estrato Socioeconómico</p> <p>Estado Familiar: tipo de familia o composición del núcleo familiar</p> <p>Población LGBTI</p> <p>Población Étnica: Población indígena, Afrocolombiano, Afrodescendiente, Raizal del archipiélago de San Andrés y Providencias, Palenquero de San Basilio, Población Rom.</p> <p>Lenguas o Idiomas</p> <p>Vulnerabilidad: Víctima del conflicto armado, Persona gestante, persona cabeza de hogar, persona con discapacidad sin redes de apoyo o con barreras de acceso a sus derechos, población LGBTI sin redes de apoyo o con barreras de acceso a sus derechos, población étnica sin redes de apoyo o con barreras de acceso a sus derechos, Población víctima de violencia intrafamiliar o sexual, Población extranjera sin redes de apoyo o con barreras de acceso a sus derechos.</p> |

Fuente: elaboración propia

- **Comportamiento**

Estas variables corresponden a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción Beneficios buscados (expectativas), Eventos Ferias de servicio, Atención ciudadana Itinerante, Atención ciudadano desde otra entidad, Capacitaciones, Diálogos (Rendición de cuentas), Rendición de cuentas.

- **Intrínsecas**

Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, lugares de encuentro con, acceso a canales, uso Canales y conocimiento de la Entidad.

3. Caracterización de variables

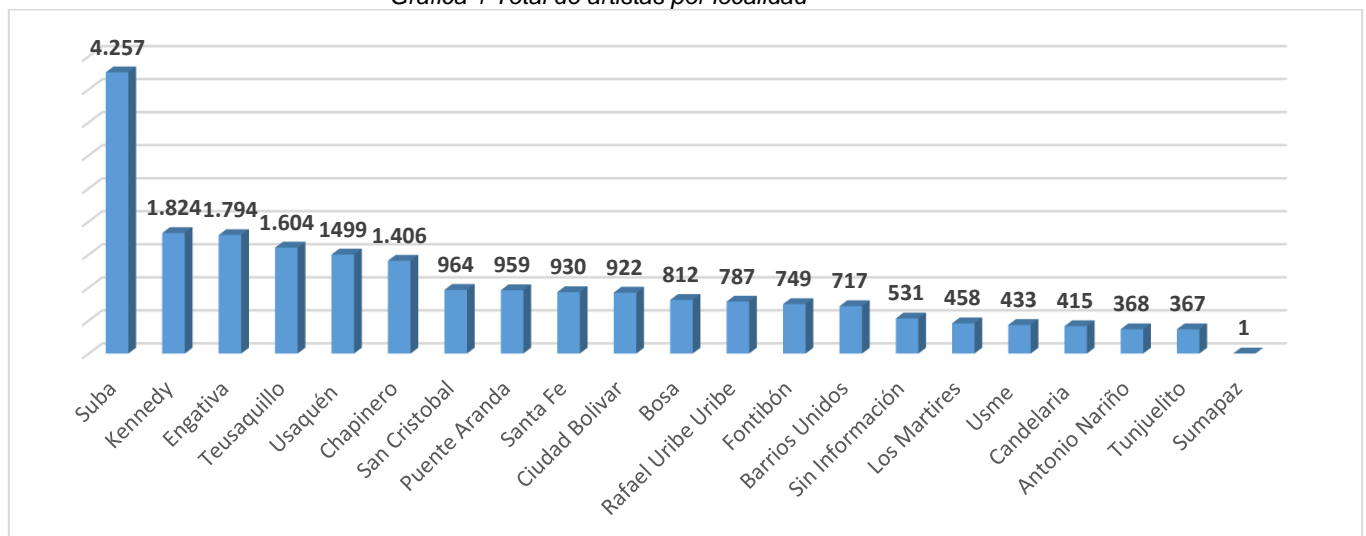
El ejercicio de caracterización de ciudadanos surge de la necesidad de diseñar e implementar de manera más eficiente la prestación del servicio del Instituto Distrital de las Artes – Idartes a la ciudadanía, usuarios o interesados con los cuales interactúa según las variables que a continuación se describen.

- **Geográficas**

A continuación, se presentan las fuentes de información consultadas para obtener datos relacionados con la variable geográfica para este caso dan cuenta de la localidad y barrios en las que se georreferencian nuestros grupos de valor.

Geoclick

Gráfica 1 Total de artistas por localidad

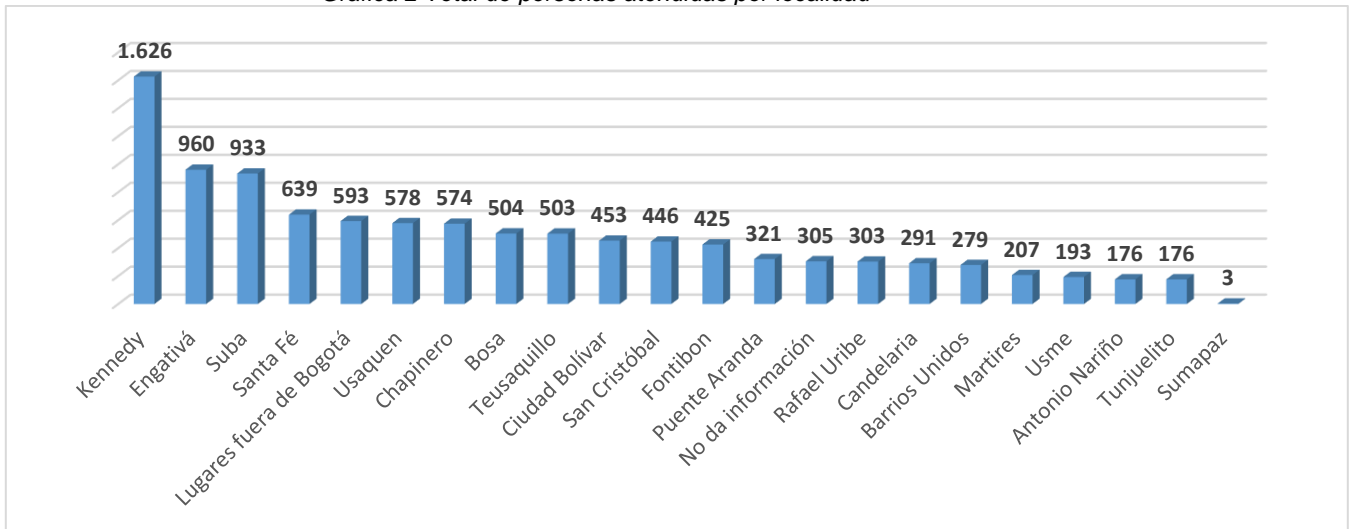


Fuente: Geoclick – Elaboración propia

En la fuente consultada se identifica que de los 21.979 artistas que se encuentran georreferenciados en la herramienta para la interacción de la información artística y cultural de Bogotá pertenecientes al programa distrital de estímulos la mayoría de los artistas pertenecen a la localidad de suba con un 19.5%, seguido de Kennedy con un 8.4% y Engativá con un 8.2%.

Sistema de Atención al Usuario

Gráfica 2 Total de personas atendidas por localidad

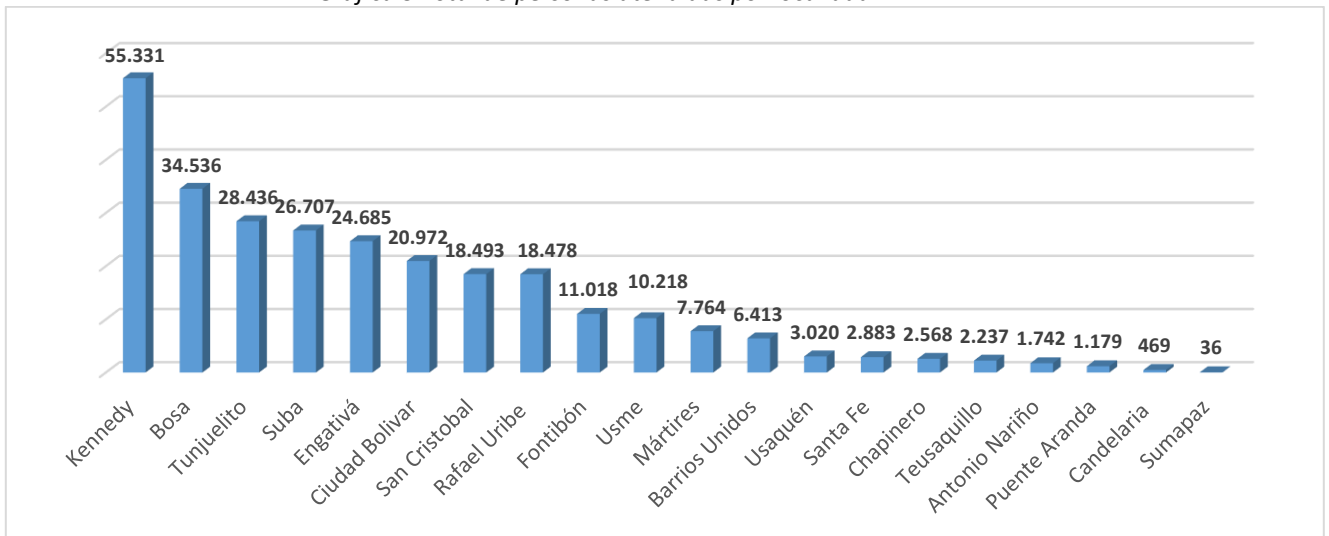


Fuente: SAF- Relacionamiento con la ciudadanía

En la gráfica se evidencia que de las 1.048 atenciones realizadas por el equipo de relacionamiento con la ciudadanía de enero a diciembre de 2023 los ciudadanos que más acuden a los servicios del Instituto Distrital de las Artes – Idartes pertenecen a Kennedy con un 15.50% seguido de Engativá con un 9.15%.

Sistema de Información de Formación

Gráfica 3 Total de personas atendidas por localidad

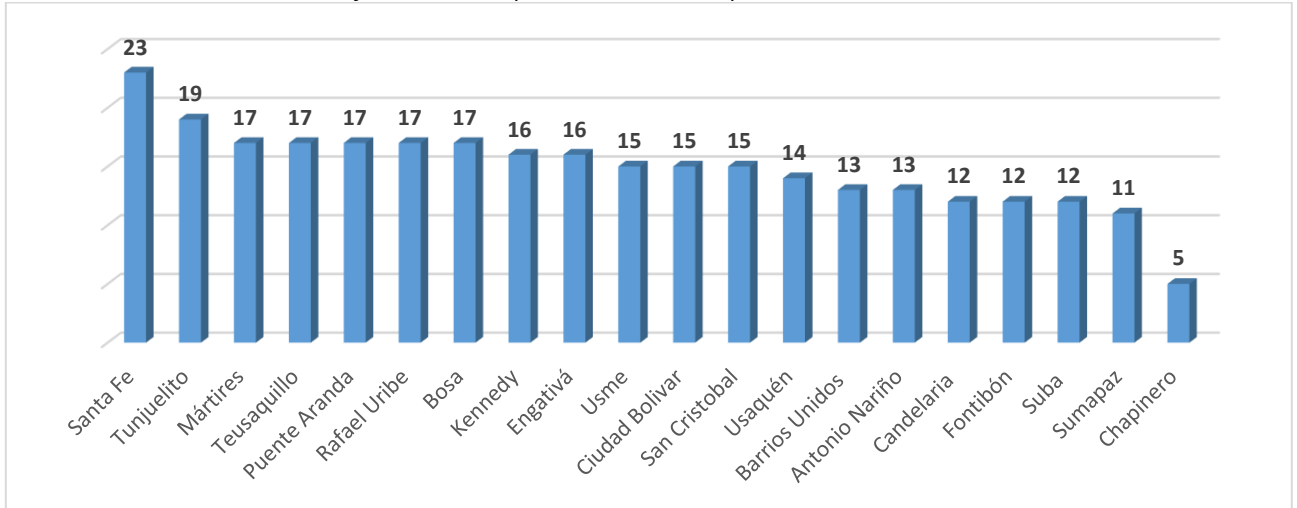


Fuente: SIF – Programa CREA. Elaboración Propia

En la gráfica se evidencia que de las 277.185 atenciones realizadas a las veinte localidades de Bogotá por el programa CREA de enero a diciembre de 2023 los ciudadanos que más acuden a los servicios del Instituto Distrital de las Artes – Idartes pertenecen a Kennedy con un 19.96% seguido de Bosa con un 12.46%.

Culturas en Común

Gráfica 4 Total de personas atendidas por localidad

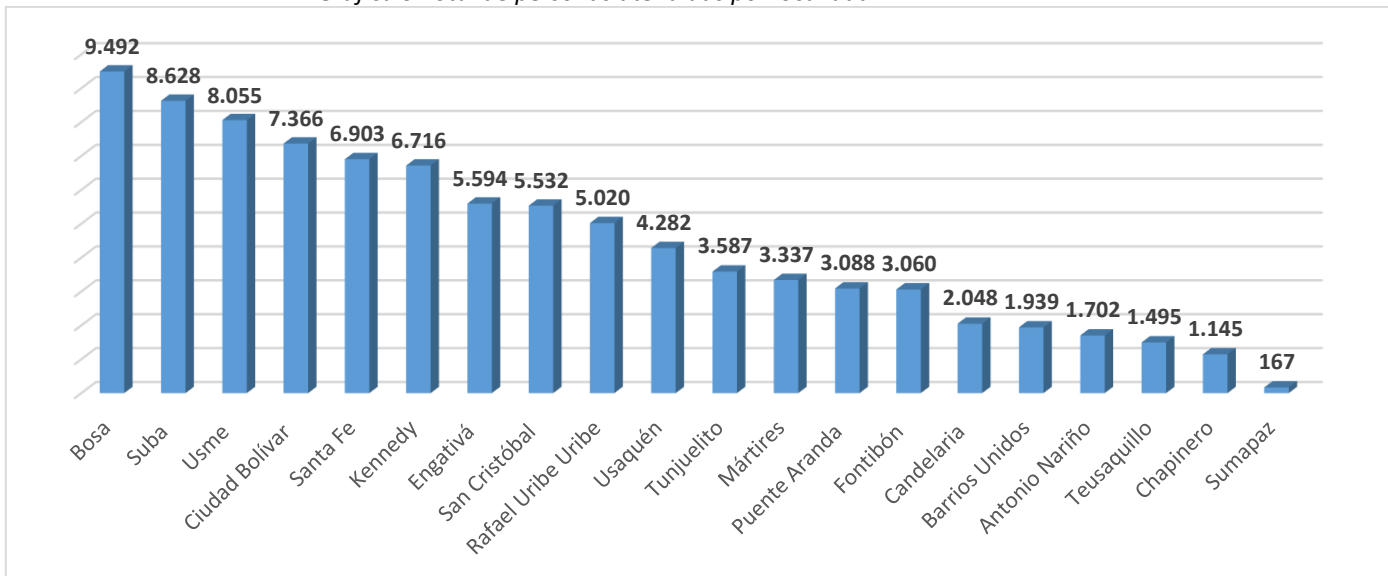


Fuente: Culturas en Común – Elaboración Propia

En la gráfica se evidencia que de las 296 atenciones realizadas por culturas en común de enero a diciembre de 2023 los ciudadanos que más acuden a los servicios del Instituto Distrital de las Artes – Idartes pertenecen a Santa Fe con un 7.77% seguido de Bosa con un 12.46%.

Nidos

Gráfica 5 Total de personas atendidas por localidad

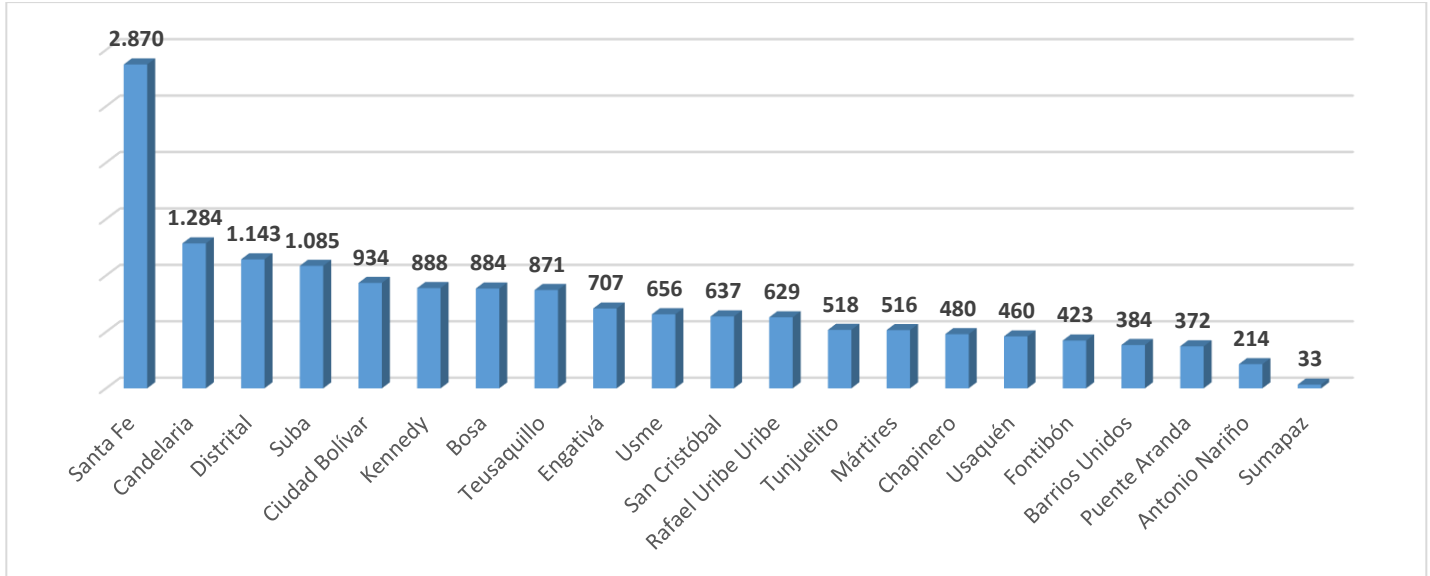


Fuente: Programa Nidos – Elaboración Propia

En la gráfica se evidencia que de las 89.156 atenciones realizadas por Nidos de enero a diciembre de 2023 los ciudadanos que más acuden a los servicios del Instituto Distrital de las Artes – Idartes pertenecen a Bosa con un 10.65% seguido de Suba con un 9.68%.

Pandora

Gráfica 6 Total de asistencias por localidad por proyectos

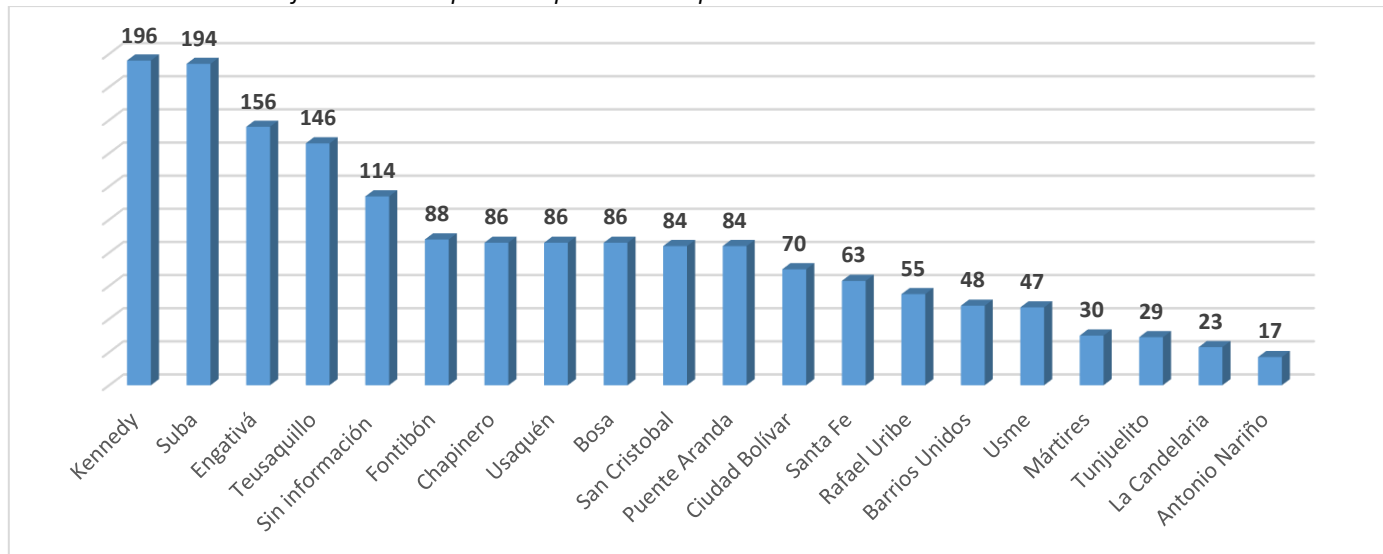


Fuente: Pandora – Elaboración Propia

En la gráfica se evidencia que de las 15.988 asistencias realizadas por los proyectos de la Entidad para la vigencia 2023 se identificó que el mayor número de personas se encuentran ubicados en la localidad de Santa Fe con un 17.95% seguido de Candelaria con un total de 8.03%

Contratistas

Gráfica 7 Total de personas por orden de prestación de servicios

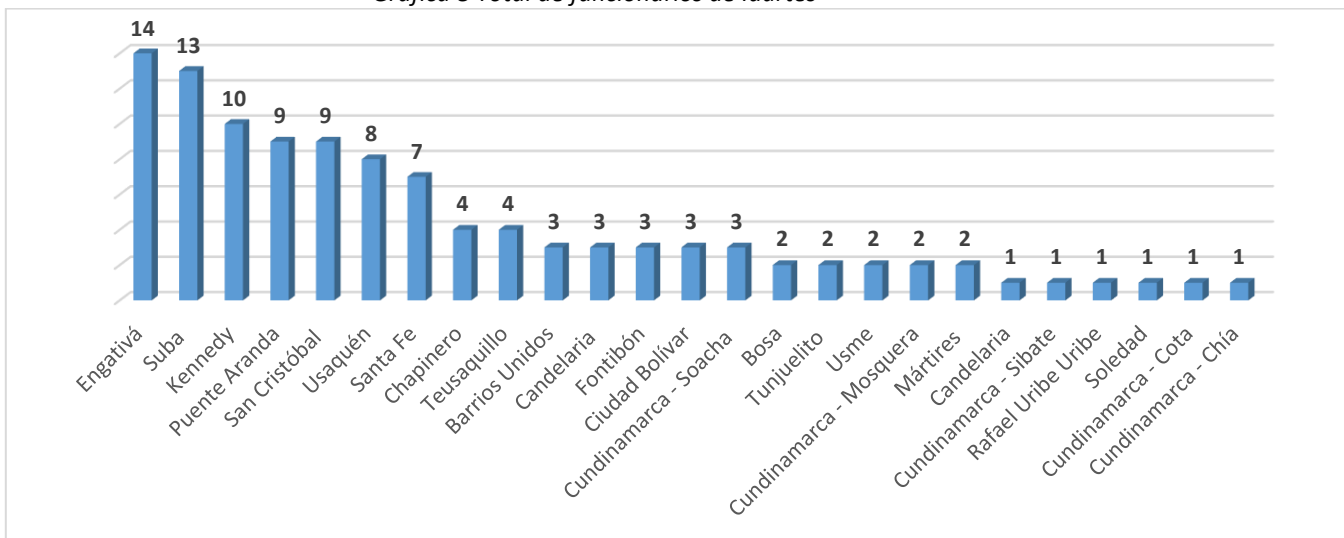


Fuente: Base de datos OAJ – Elaboración Propia

En la gráfica que se presenta se puede observar que de las 1.702 personas que se encuentran en la base de datos suministrada por la Oficina Asesora Jurídica con corte a noviembre de 2023 se identifica que la localidad de Kennedy presenta un 11,52% de personas contratadas por orden de prestación de servicios seguido de suba con un 11,40%.

Funcionarios

Gráfica 8 Total de funcionarios de Idartes



Fuente: Base de datos SAF – Talento Humano – Elaboración Propia

En la gráfica que se presenta se puede observar que de las 110 personas que se encuentran en la base de datos suministrada por SAF – Gestión de Talento Humano se identifica que de un total de las personas que se encuentran vinculadas a la Entidad entre Carrera Administrativa, Provisiona, Temporal y Libre Nombramiento y Remoción el 12,84% residen en la localidad de Engativá y el 11,93% pertenece a Suba.

Demográficas

A continuación, se presentan las fuentes de información consultadas para obtener datos relacionados a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo.

Geoclick

Tabla 3 variables demográficas de género y grupo étnico

| Etiquetas de fila | Género | Grupo Étnico |
|-----------------------|---------------|--------------|
| M | 13.073 | 261 |
| Afrocolombiano | 173 | 173 |
| Indígena | 65 | 65 |
| No aplica | 1 | 1 |
| Palenquero | 5 | 5 |
| Raizal | 13 | 13 |
| Room o Gitano | 3 | 3 |
| Siriano | 1 | 1 |

| Etiquetas de fila | Género | Grupo Étnico |
|-------------------|---------------|--------------|
| (en blanco) | 12.812 | |
| F | 7.295 | 157 |
| Afrocolombiano | 98 | 98 |
| Indígena | 49 | 49 |
| Palenquero | 5 | 5 |
| Raizal | 2 | 2 |
| Room o Gitano | 3 | 3 |
| (en blanco) | 7.138 | |
| I | 43 | 1 |
| Room o Gitano | 1 | 1 |
| (en blanco) | 42 | |
| Total | 21.797 | 419 |

Fuente: Geoclick – Elaboración Propia

En la tabla se puede identificar que la información relacionada con las características de la población en cuanto a género y grupo étnico se georreferencio que la mayoría corresponde al género masculino con unas 13.073 atenciones de las cuales 173 personas son afrocolombianos y 65 indígena, para el caso del género femenino se atendieron 7.295 de las cuales 98 eran afrocolombianas y 49 indígenas.

Tabla 4 variables demográficas de género y estrato socioeconómico

| Etiquetas de fila | Género | Estrato socioeconómico |
|-------------------|---------------|------------------------|
| | 1.386 | 1.386 |
| F | 7.295 | 7.295 |
| (en blanco) | 630 | 630 |
| 1.0 | 346 | 346 |
| 2.0 | 1.648 | 1.648 |
| 3.0 | 2607 | 2607 |
| 4.0 | 1.597 | 1.597 |
| 5.0 | 294 | 294 |
| 6.0 | 173 | 173 |
| I | 43 | 43 |
| (en blanco) | 4 | 4 |
| 1.0 | 4 | 4 |
| 2.0 | 12 | 12 |
| 3.0 | 12 | 12 |
| 4.0 | 8 | 8 |
| 5.0 | 2 | 2 |
| 6.0 | 1 | 1 |
| M | 13.073 | 13.073 |
| (en blanco) | 811 | 811 |
| 1.0 | 704 | 704 |
| 2.0 | 3.420 | 3.420 |

| Etiquetas de fila | Género | Estrato socioeconómico |
|-------------------|---------------|------------------------|
| 3.0 | 4.990 | 4.990 |
| 4.0 | 2.453 | 2.453 |
| 5.0 | 471 | 471 |
| 6.0 | 224 | 224 |
| Total | 21.797 | 21.797 |

Fuente: Geoclick – Elaboración Propia

En la tabla se puede identificar que dentro de la variable de estrato se georreferencio en su mayoría 13.073 personas de género masculino de las cuales 4.990 corresponden al estrato socioeconómico 3 seguido del estrato 4 con 2.453 personas del género masculino, por otro lado, las personas del género femenino identificadas en Geoclick en su mayoría corresponden al estrato socioeconómico 2 seguido del estrato 4.

Tabla 5 variables demográficas de género y grupo etario

| Etiquetas de fila | Género | Grupo Etario |
|--|---------------|---------------|
| | 1.386 | 1.386 |
| | 1.339 | 1.339 |
| Adulto - 29 A 59 años | 34 | 34 |
| Juventud - 15 A 28 años | 6 | 6 |
| Persona mayor - 60 años en adelante | 7 | 7 |
| F | 7.295 | 7.295 |
| | 1.043 | 1.043 |
| Adulto - 29 A 59 años | 3.892 | 3.892 |
| Juventud - 15 A 28 años | 1.985 | 1.985 |
| Persona mayor - 60 años en adelante | 375 | 375 |
| I | 43 | 43 |
| | 3 | 3 |
| Adulto - 29 A 59 años | 28 | 28 |
| Juventud - 15 A 28 años | 11 | 11 |
| Persona mayor - 60 años en adelante | 1 | 1 |
| M | 13.073 | 13.070 |
| | 1.692 | 1.692 |
| Adulto - 29 A 59 años | 7.802 | 7.802 |
| Juventud - 15 A 28 años | 2.724 | 2.724 |
| Persona mayor - 60 años en adelante | 852 | 852 |
| (en blanco) | 3 | |
| Total | 21.797 | 21.794 |

Fuente: Geoclick – Elaboración Propia

Se puede observar que de la variable demográfica de grupo etario las personas identificadas en el mapeo corresponden es su mayoría al género masculino con un total de 13.073 que se encuentran dentro del grupo etario de adultos con un total de 7.802 seguido de juventud con un total de 2.724.

Sistema de Atención al Usuario

Tabla 6 variables demográficas de género

| Género | Total |
|------------------|---------------|
| Femenino | 6.307 |
| Masculino | 4.132 |
| Transgénero | 40 |
| Persona jurídica | 6 |
| Anónimo | 3 |
| Total | 10.488 |

Fuente: SAF- Relacionamiento con la ciudadanía

De la información suministrada por relacionamiento con la ciudadanía se identifica que de las 10.488 personas atendidas para la vigencia 2023 se identifica que el género femenino tiene una mayor participación con un total de 6.307 atenciones seguido del género masculino con un total de 4.132.

Tabla 7 variables demográficas por grupo etario

| Grupo Etario | Total |
|-----------------------|---------------|
| 30 a 50 | 5.737 |
| 19 a 29 | 2.312 |
| más de 50 | 1.870 |
| 12 a 18 | 337 |
| 0 a 11 | 188 |
| No Brinda Información | 44 |
| Total | 10.488 |

Fuente: SAF- Relacionamiento con la ciudadanía

De la información suministrada por relacionamiento con la ciudadanía se identifica que de las 10.488 personas atendidas para la vigencia 2023 se identifica que el grupo etario con mayor participación corresponde a las personas con edades entre los 30 y 50 años seguido de personas entre 19 a 29 años de edad.

Tabla 8 variables demográficas de género

| Grupo Étnico, victima etc | Total |
|------------------------------|-------|
| Ninguna | 9.627 |
| Adulto Mayor | 700 |
| Niños | 60 |
| Turista | 51 |
| Persona con Discapacidad | 20 |
| Comunidades Étnicas | 13 |
| Migrante | 4 |
| LGTBIQ | 4 |
| Víctima del Conflicto Armado | 3 |
| Primera Infancia | 2 |
| Mujer Gestante | 2 |
| NA | 1 |
| Persona habitante de calle | 1 |

| Grupo Étnico, víctima etc | Total |
|------------------------------|---------------|
| Total | 10.488 |

Fuente: SAF- Relacionamiento con la ciudadanía

De la información suministrada por relacionamiento con la ciudadanía se puede observar que de las 10.488 personas atendidas para la vigencia 2023 se identifica que el grupo con mayor participación corresponde a adultos mayores con un total de 700 personas atendidas seguido de niños 60.

Sistema de Información de Formación

Tabla 9 variables demográficas grupo etario

| Grupo Etario | Total |
|------------------|----------------|
| Niñez | 177.645 |
| Adolescencia | 56.458 |
| Sin Información | 14.197 |
| Adultez | 10.224 |
| Adulto mayor | 9.932 |
| Juventud | 8.753 |
| Primera infancia | 193 |
| Total | 277.402 |

Fuente: SIF – Programa CREA. Elaboración Propia

De la información suministrada por el Sistema de Información de Formación se identifica que de las 277.402 personas atendidas para la vigencia 2023 se identifica que el grupo etario con mayor participación corresponde a las personas calificadas dentro del SIF como niñez 177.645 y adolescencia con un 56.458.

Tabla 10 variables demográficas de género

| Género | Total |
|--------------|----------------|
| Femenino | 141.773 |
| Masculino | 136.509 |
| Intersexual | 17 |
| Total | 278.299 |

Fuente: SIF – Programa CREA. Elaboración Propia

De la información suministrada por el Sistema de Información de Formación se identifica que para la vigencia 2023 el género femenino tiene una mayor participación con un total de 141.773 atenciones seguido del género masculino con un total de 136.509

Tabla 11 variables demográficas de discapacidad

| Discapacidad | Total |
|-----------------|--------|
| No especificada | 11.108 |
| Cognitiva | 5.560 |
| Visual | 840 |
| Múltiple | 675 |

| Discapacidad | Total |
|--------------|---------------|
| Psicosocial | 417 |
| Física | 308 |
| Auditiva | 288 |
| Total | 19.196 |

Fuente: SIF – Programa CREA. Elaboración Propia

De la información suministrada por el Sistema de Información de Formación se identifica que para la vigencia 2023 dentro de las variables demográficas las personas referenciadas con discapacidad 5.560 tienen una discapacidad cognitiva seguido de una discapacidad visual de 840 personas.

Tabla 12 variables demográficas de estrato

| Estrato socioeconómico | Total |
|------------------------|----------------|
| 2 | 106.269 |
| Sin Especificar | 81.321 |
| 3 | 47.534 |
| 1 | 38.856 |
| 4 | 1.463 |
| 5 | 137 |
| 6 | 94 |
| Total | 275.674 |

Fuente: SIF – Programa CREA. Elaboración Propia

En la tabla se puede identificar que el estrato georreferenciado en las fuentes de información del SIF en su mayoría corresponden al estrato 2 con un total de 106.269 personas que son atendidas dentro de programa CREA seguido de el estrato 3 con un total de 47.534 personas.

Tabla 13 variables demográficas de grupo étnico

| Grupo Étnico | Total |
|----------------------|--------------|
| Otra | 1.427 |
| Indígena | 1.210 |
| Negritudes | 618 |
| Pueblo Raizal | 9 |
| Total | 3.264 |

Fuente: SIF – Programa CREA. Elaboración Propia

En la tabla se puede identificar que la información relacionada con las características de la población en cuanto grupo étnico corresponde a la población indígena con un total de 1.210 personas identificadas seguido de negritudes con un total de 610 personas.

Nidos

Tabla 14 variables demográficas de grupo etario

| Grupo Etario | Total |
|--------------|---------------|
| 0-5 años | 84.484 |
| 6-12 años | 5.684 |
| 13-17 años | 46 |
| 18-28 años | 579 |
| 29-59 años | 941 |
| Mas de 60 | 22 |
| Total | 91.756 |

Fuente: Programa Nidos – Elaboración Propia

De la información suministrada por el Programa Nidos se identifica que de las 91.756 personas atendidas para la vigencia 2023 se identifica que el grupo etario con mayor participación corresponde a las personas agrupadas a niños entre 0-5 años con un 84.484, seguido de edades de 6-12 años con un total de 5.684 personas.

Tabla 15 variables demográficas de género

| Género | Total |
|--------------|---------------|
| Femenino | 45.630 |
| Masculino | 44.917 |
| Total | 90.547 |

Fuente: Programa Nidos – Elaboración Propia

De la información suministrada por el Programa Nidos se identifica que para la vigencia 2023 el género femenino tiene una mayor participación con un total de 45.630 atenciones seguido del género masculino con un total de 44.917.

Tabla 16 variables demográficas de discapacidad

| Discapacidad | Total |
|---|------------|
| Sin Información del tipo de discapacidad | 172 |
| Cognitiva | 120 |
| Física | 48 |
| Trastorno generalizado del desarrollo | 39 |
| Alteraciones en el desarrollo | 29 |
| Mental | 25 |
| Auditiva | 20 |
| Visual | 8 |
| Total | 461 |

Fuente: Programa Nidos – Elaboración Propia

En la tabla se puede observar que, de la información suministrada por el Programa Nidos, se identifica que para la vigencia 2023 dentro de las variables demográficas se identificó que las 461 personas referenciadas en las atenciones dentro del programa tenían una discapacidad cognitiva 120 y física 48.

Tabla 17 variables demográficas de escolaridad

| Nivel de escolar | Total |
|------------------|-------|
| Transición | 7.138 |

| Nivel de escolar | Total |
|------------------|---------------|
| Jardín | 6.038 |
| Pre Jardín | 3.296 |
| Párvulos | 1.863 |
| Multigrado | 1.559 |
| Caminadores | 788 |
| Sala Materna | 298 |
| Total | 20.980 |

Fuente: Programa Nidos – Elaboración Propia

En la información entregada por el Programa Nidos se identifica de la población caracterizada el mayor número de personas se encuentran en Pre Jardín con un total de 3.296 seguido de párvulos con un total de 1.863 personas asistentes al programa.

Tabla 18 variables demográficas de estrato

| Estrato socioeconómico | Total |
|------------------------|---------------|
| 2 | 14.432 |
| 3 | 3.916 |
| 1 | 3.248 |
| 4 | 43 |
| 6 | 9 |
| 5 | 3 |
| Total | 21.651 |

Fuente: Programa Nidos – Elaboración Propia

En la información entregada por el Programa Nidos se identifica de la población caracterizada el mayor número de personas se encuentran el estrato dos con un total de 14.432 personas seguido del estrato 3 con un total de 3.916.

Pandora

Tabla 19 variables demográficas de género

| Género | Total |
|--------------|------------------|
| Hombre | 652.201 |
| Mujer | 600.206 |
| Intersexual | 1.866 |
| Total | 1.254.273 |

Fuente: Pandora – Elaboración Propia

De la información registrada en Pandora se identifica que para la vigencia 2023 el género masculino tiene una mayor participación con un total de 652.201 atenciones seguido del género femenino con un total de 600.206

Tabla 20 variables demográficas - étnico

| Grupo Étnico | Total |
|--------------------|-------|
| Indígena | 3.080 |
| Afrocolombiana | 1.707 |
| Comunidades negras | 1.602 |

| Grupo Étnico | Total |
|--------------|--------------|
| Raizal | 818 |
| Pueblo Rrom | 308 |
| Palenquera | 168 |
| Total | 7.683 |

Fuente: Pandora – Elaboración Propia

En la tabla se puede identificar que la información relacionada con las características de la población en cuanto grupo étnico corresponde a la población indígena con un total de 3.080 personas identificadas seguido de afrocolombianos con un total de 1.707 personas.

Tabla 21 variables demográficas de grupo etario

| Grupo Etario | Total |
|-----------------------------|----------------|
| Primera infancia 0 a 5 años | 86.775 |
| Adulto 29-59 años | 53.133 |
| Infancia 6 a 12 años | 52.818 |
| Juventud 18-28 años | 34.145 |
| Adolescencia 13 a 17 años | 25.945 |
| Mayores Mas de 60 | 17.336 |
| Total | 270.152 |

Fuente: Pandora – Elaboración Propia

De la información registrada en Pandora se identifica que de las 270.152 personas caracterizadas para la vigencia 2023 se identifica que el grupo etario con mayor participación corresponde a las personas en primera infancia con un 86.775, seguido de Adultos con un total de 53.133 personas.

Tabla 22 variables demográficas de discapacidad

| Discapacidad | Total |
|--------------|---------------|
| Ninguna | 10.209 |
| Cognitiva | 1.115 |
| Auditiva | 350 |
| Visual | 255 |
| Física | 250 |
| Psicosocial | 105 |
| Múltiple | 142 |
| Sorda | 38 |
| Total | 12.464 |

Fuente: Pandora – Elaboración Propia

En la tabla se puede observar de la información reportada en Pandora, se identifica que para la vigencia 2023 dentro de las variables demográficas se identificó que las 12.464 personas caracterizadas 1.115 tienen discapacidad cognitiva y 350 tienen discapacidad auditiva.

Contratistas

Tabla 23 variables demográficas de género

| Género | Total |
|--------------|--------------|
| Mujer | 881 |
| Hombre | 819 |
| Intersexual | 2 |
| Total | 1.702 |

Fuente: matriz OAJ – Elaboración Propia

En la tabla se puede observar que del total de contratistas con el que cuenta la Entidad para el 2023, 881 corresponde a mujeres, seguido de género masculino con 819 personas contratadas por orden de prestación de servicio.

Tabla 24 variables demográficas de edad

| Grupo Etario | Total |
|--------------|--------------|
| 37 | 94 |
| 33 | 93 |
| 35 | 92 |
| 32 | 87 |
| 34 | 86 |
| 30 | 85 |
| 31 | 79 |
| 36 | 72 |
| 28 | 71 |
| 29 | 70 |
| 38 | 63 |
| 40 | 62 |
| 43 | 62 |
| 39 | 58 |
| 41 | 58 |
| 27 | 55 |
| 45 | 54 |
| 42 | 52 |
| 44 | 48 |
| 46 | 43 |
| Total | 1.384 |

Fuente: matriz OAJ – Elaboración Propia

De la matriz entregada por la Oficina Asesora Jurídica se identifica que los contratistas vinculados por orden de prestación de servicios la mayoría tiene un rango de edad es de 37 con un total de 94 personas, seguido de 33 años con un total de 93 personas.

Es importante aclarar que para esta tabla se tomaron los 20 primeros datos de edad de 53 ya que estos no se encuentran agrupados por grupo etáreo para poder identificar rangos más homogéneos respecto al intervalo de años de las personas que se tiene información

Tabla 25 variables demográficas de estrato

| Estrato socioeconómico | Total |
|------------------------|--------------|
| 3 | 789 |
| 2 | 463 |
| 4 | 341 |
| 1 | 64 |
| 5 | 36 |
| 6 | 9 |
| Total | 1.702 |

Fuente: matriz OAJ – Elaboración Propia

En la información suministrada se identifica que del total de personas que se encuentran vinculadas por OPS se encuentran dentro del estrato socioeconómico 3 con un total de 789 personas seguido del estrato 2 con un total de 463 personas.

Tabla 26 variables demográficas grupo étnico

| Grupo Étnico | Total |
|-----------------------------------|--------------|
| SIN REGISTRO DE INFORMACION | 1.664 |
| Afrocolombiano o afrodescendiente | 18 |
| Pueblos indígenas | 18 |
| Raizales | 1 |
| Palenquero | 1 |
| Total | 1.702 |

Fuente: matriz OAJ – Elaboración Propia

De la información registrada en la matriz de la Oficina Asesora Jurídica se identifica que de las personas vinculadas 18 pertenecen a grupos étnicos afrocolombianos y pueblos indígenas seguido de los raizales y palenqueros con 1 cada uno.

Tabla 27 variables demográficas discapacidad

| Discapacidad | Total |
|-----------------------------|--------------|
| SIN REGISTRO DE INFORMACION | 1.697 |
| Visual | 3 |
| Física | 1 |
| Auditiva | 1 |
| Total | 1.702 |

Fuente: matriz OAJ – Elaboración Propia

Para el caso de la variable demográfica se identifica que las personas vinculadas algunas tienen discapacidad visual con un total de 3 personas seguido de discapacidad física y auditiva con 1 persona.

Tabla 28 variables demográficas nivel educativo

| Nivel de escolaridad | Total |
|--|-------|
| Universitaria | 900 |
| Educación media (hasta grado once aprobados) | 303 |

| Nivel de escolaridad | Total |
|---|--------------|
| Especialización universitaria | 225 |
| Maestría | 160 |
| Tecnológica | 73 |
| Formación técnica profesional | 33 |
| Educación básica secundaria (hasta grado noveno aprobado) | 3 |
| Especialización tecnológica | 2 |
| Doctorado | 1 |
| NULL | 1 |
| Especialización técnico profesional | 1 |
| Total | 1.702 |

Fuente: matriz OAJ – Elaboración Propia

En la información suministrada por la OAJ se identifica que de las 1.702 personas vinculadas la mayoría tienen un nivel educativo universitario con un total de 900 personas, seguido de educación media con aprobación de grado once un total de 303 personas.

Funcionarios

Tabla 29 variables demográficas de género

| Género | Total |
|--------------|------------|
| Mujer | 58 |
| Hombre | 52 |
| Total | 110 |

Fuente: matriz SAF- Talento Humano – Elaboración Propia

En la matriz se puede identificar que los funcionarios que se encuentran en la Entidad con tipo de vinculación Carrera Administrativa, Libre Nombramiento y Remoción, Provisional, y Planta Temporal en su mayoría con un 58 de personas pertenecen al género femenino seguido del masculino con 52 personas.

Tabla 30 variables demográficas de edad

| Grupo Etario | Total |
|--------------|-------|
| 46 | 6 |
| 30 | 6 |
| 48 | 6 |
| 29 | 6 |
| 40 | 6 |
| 41 | 5 |
| 36 | 5 |
| 34 | 5 |
| 39 | 5 |
| 33 | 4 |
| 53 | 4 |
| 35 | 4 |
| 58 | 3 |
| 55 | 3 |
| 54 | 3 |

| Grupo Etario | Total |
|--------------|-----------|
| 37 | 3 |
| 47 | 3 |
| 27 | 3 |
| 45 | 3 |
| 38 | 2 |
| Total | 85 |

Fuente: matriz SAF- Talento Humano – Elaboración Propia

De la matriz entregada por SAF – Gestión del Talento Humano se identifica que los funcionarios en su mayoría tienen un rango de edad es de 48,46,430 y 20 con un total de 6 personas, seguido de 41,39,36 y 34 años con un total de 5 personas respectivamente.

Es importante aclarar que para esta tabla se tomaron los 20 primeros datos de edad de 38 ya que estos no se encuentran agrupados por grupo etáreo para poder identificar rangos más homogéneos respecto al intervalo de años de las personas que se tiene información

Tabla 31 variables demográficas grupo étnico

| Grupo Étnico | Total |
|--|------------|
| SIN INFORMACION | 108 |
| Afrocolombiano o afrodescendiente | 1 |
| Pueblos indígenas | 1 |
| Total | 110 |

Fuente: matriz SAF- Talento Humano – Elaboración Propia

Se puede identificar que de la información registrada de los 110 funcionarios pertenecientes a la Entidad uno pertenece al grupo étnico afrocolombiano y otro a pueblos indígenas

Tabla 32 variables demográficas discapacidad

| Discapacidad | Total |
|------------------------|------------|
| SIN INFORMACION | 110 |
| (en blanco) | |
| Total | 110 |

Fuente: matriz SAF- Talento Humano – Elaboración Propia

De la variable demográfica, se identifica que de la información reportada ninguno de los funcionarios presenta algún tipo de discapacidad.

- **Comportamiento**

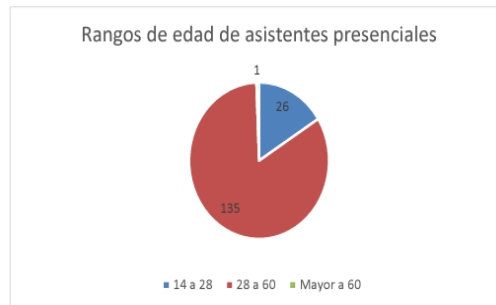
Rendición de cuentas

En la Audiencia de Rendición de Cuentas y en los respectivos informes de gestión compartidos con los interesados, se ha plasmado todo lo mencionado con anterioridad para dejar la muestra de cómo las historias de los Bogotanos y Bogotanas llevan el nombre de Idartes y como este camino fue consolidando la gestión de la Entidad, pero, sobre todo, las expectativas y necesidades de todos los interesados.

Es por ello que a continuación se presenta la caracterización de los asistentes a la rendición de cuentas llevada a cabo en diciembre de 2023, esta información es tomada del informe de resultados – Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía “tus historias tienen nombre: Idartes”, publicado el 23 de febrero de 2024 en la página web de la Entidad y que arroja como resultados los siguientes resultados:

Ilustración 1 Rangos de edad

El público presencial que diligenció el formato virtual nos permitió lograr la siguiente caracterización:



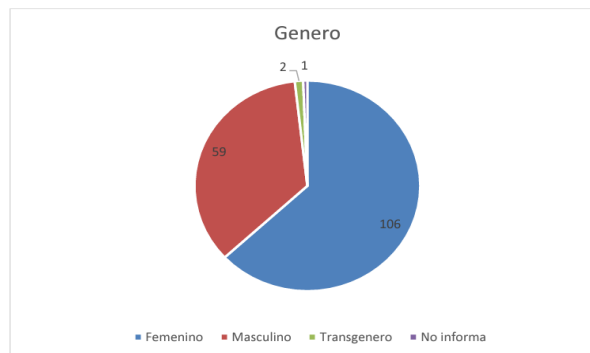
Fuente: Formulario de asistencia de la audiencia de rendición de cuentas – Idartes 2023

Fuente: Informe de rendición de cuentas

Se encontró que el rango de edad que asistió mayormente es el de 29 a 60 años, sin querer decir que los otros rangos de edad donde se encuentran jóvenes o adultos mayores no se hayan interesado en la rendición de cuentas y en la gestión en general del Idartes.

Ilustración 2 Información de género

Al indagar por el género de dichos asistentes nos respondieron de la siguiente manera:



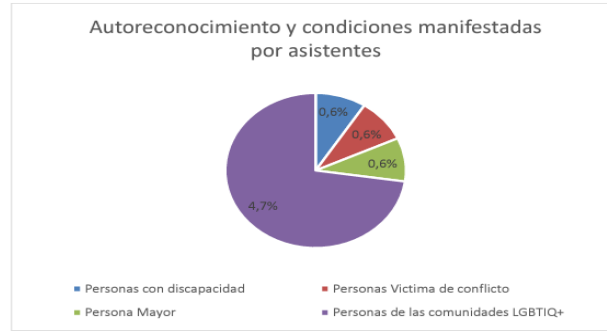
Fuente: Formulario de asistencia de la audiencia de rendición de cuentas – Idartes 2023

Fuente: Informe de rendición de cuentas

Se identificó que de las personas asistentes 106 correspondían al género femenino, 59 al género masculino 02 transgénero y 1 no informó.

Ilustración 3 Información de auto reconocimiento

Se preguntó a los asistentes por posibles condiciones, auto reconocimiento a étnicas y otros aspectos en los que se identifican y sus repuestas nos dejaron la siguiente huella:

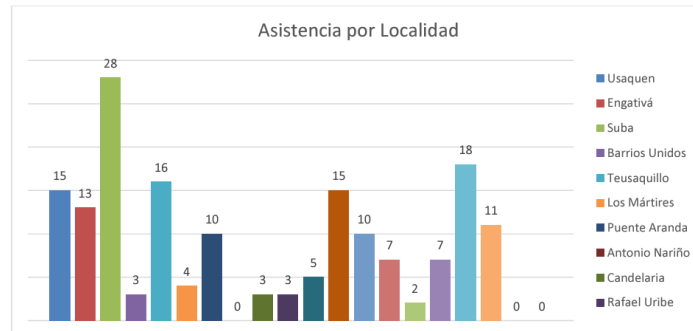


Fuente: Formulario de asistencia de la audiencia de rendición de cuentas – Idartes 2023

Fuente: Informe de rendición de cuentas

Como resultado encontramos que mayormente las personas compartieron información acerca de su autorreconocimiento y que en esta audiencia el registro étnico no fue mayor. De la distribución geográfica de los asistentes en las veinte localidades del Distrito, se destaca la participación de las localidades de Suba, Teusaquillo y Usaquén, otras localidades tuvieron una menor representación y las únicas de las cuales no quedó registro fueron Usme, Sumapaz y Antonio Nariño.

Ilustración 4 Información de auto reconocimiento



Fuente: Formulario de asistencia de la audiencia de rendición de cuentas – Idartes 2023

Fuente: Informe de rendición de cuentas

Por otro lado, una vez finalizada la Audiencia de rendición de cuentas se realiza la evaluación con el fin de conocer la opinión y percepción de los asistentes, sobre la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2023, en el que se invitó a los asistentes a diligenciar el formulario mediante el scanner del código QR, de igual manera

se recordó en canales virtuales para los conectados a través de estos medios, el diligenciamiento de dicha evaluación. La medición se realizó a los contenidos, relevancia de la información, gestión, interacción con la ciudadanía y mecanismos utilizados para difusión, para lo cual se muestran algunas de las preguntas de gran importancia para el presente informe

Ilustración 5 calificación del espacio

- ¿Cómo calificaría el evento o espacio de diálogo con la ciudadanía realizado el día de hoy?



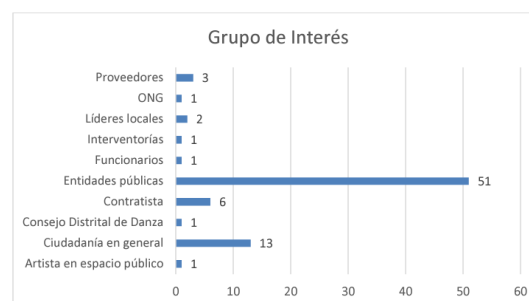
Fuente: Formulario de evaluación de la audiencia de rendición de cuentas – Idartes 2023

Fuente: Informe de rendición de cuentas

Este espacio de diálogo con la ciudadanía realizado fue altamente satisfactorio para la gran mayoría de los encuestados. Un 97,5%, es decir, 78 personas de 80, calificó el evento como excelente, lo que indica una buena percepción de espacio como lugar de encuentro.

Ilustración 6 grupo de interés

- ¿A qué grupo de interés pertenece?



Fuente: Formulario de evaluación de la audiencia de rendición de cuentas – Idartes 2023

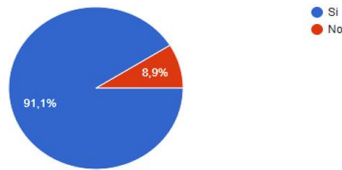
Fuente: Informe de rendición de cuentas

Para el 2023 se logró una audiencia pública con récord de asistencia, que contó con la presencia de diferentes grupos de interés como gestores artísticos, consejeros de las artes, funcionarios de otras entidades públicas, ciudadanía en general y en un mayor porcentaje funcionarios y contratistas de Idartes.

Ilustración 7 interés de la información presentada

- ¿La información presentada en la Rendición de Cuentas responde a sus intereses?

79 respuestas



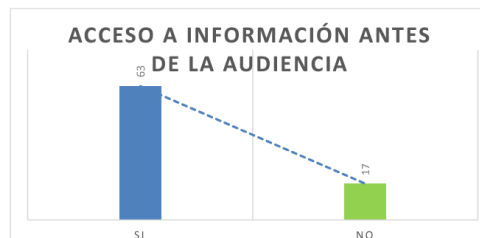
Fuente: Formulario de asistencia de la audiencia de rendición de cuentas – Idartes 2023

Fuente: Informe de rendición de cuentas

Es satisfactorio para la entidad encontrar que, más del 90% de los asistentes encontraron relevante y que responde a sus intereses la información llevada a la audiencia de rendición de cuentas, ya que, el objetivo de las campañas de expectativa y de escucha a los grupos de valor, buscaba poder organizar no solo lo que la normatividad exige, sino también lo que los ciudadanos, artistas y gestores artísticos entre otros, quieren entender y saber de la gestión institucional, concluyendo que la rendición de cuentas ha sido efectiva en satisfacer las expectativas de los encuestados en términos de la información proporcionada.

Ilustración 8 acceso a la información

- ¿Tuvo acceso a información sobre la gestión adelantada por la entidad y/o sector, previo a la realización del evento / espacio de diálogo?



Fuente: Formulario de asistencia de la audiencia de rendición de cuentas – Idartes 2023

Fuente: Informe de rendición de cuentas

El 20% de los asistentes asegura que no tuvo acceso a información previa antes de la realización de la Rendición de Cuentas, esto debido a que no leyeron los informes de gestión publicados con anterioridad, a pesar de la campaña desarrollada por el área de Comunicaciones.

Este resultado indica que un porcentaje significativo de los asistentes no estaba familiarizado con la información previa antes de la Rendición de Cuentas. Eso puede tener implicaciones en la comprensión y evaluación de la gestión presentada durante el evento.

Sistemas de Atención al Usuario

El Instituto Distrital de las Artes cuenta con canales de comunicación y mecanismos de interacción y participación que permiten a los ciudadanos establecer un contacto estrecho y directo con la Entidad, para conocer información relativa a su misionalidad. A continuación, se enunciarán algunas características de dichos canales:



Canal Presencial: son espacios en los cuales el ciudadano tiene interacción directa con representantes de la Entidad en tiempo real, para la vigencia del plan se tendrá en cuenta la emergencia sanitaria nacional, por lo cual el canal presencial deberá ajustarse a los requerimientos que surjan de la misma.



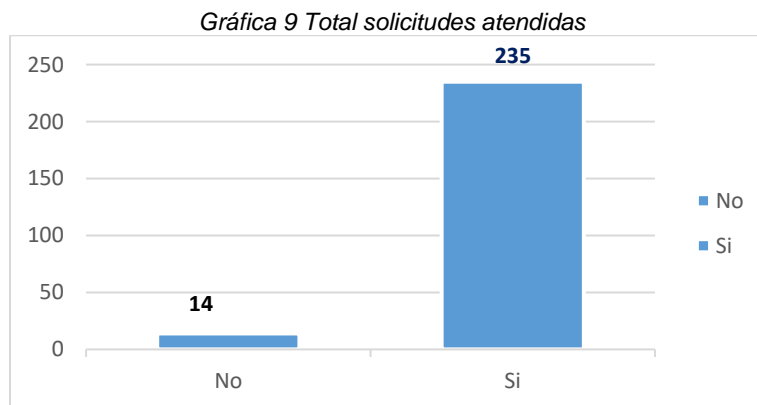
Canal de atención telefónica: Idartes, dispone de atención telefónica, el directorio se encuentra disponible en la página web de la Entidad.



Canales Virtuales tecnológicos: Son espacios virtuales al servicio de la ciudadanía, como la página web, redes sociales, formulario PQRSD, espacios virtuales, radio entre otros.

A continuación, se presenta la interacción con los usuarios y grupos de interés en los canales dispuestos por la Entidad en la vigencia 2023 corte enero a diciembre:

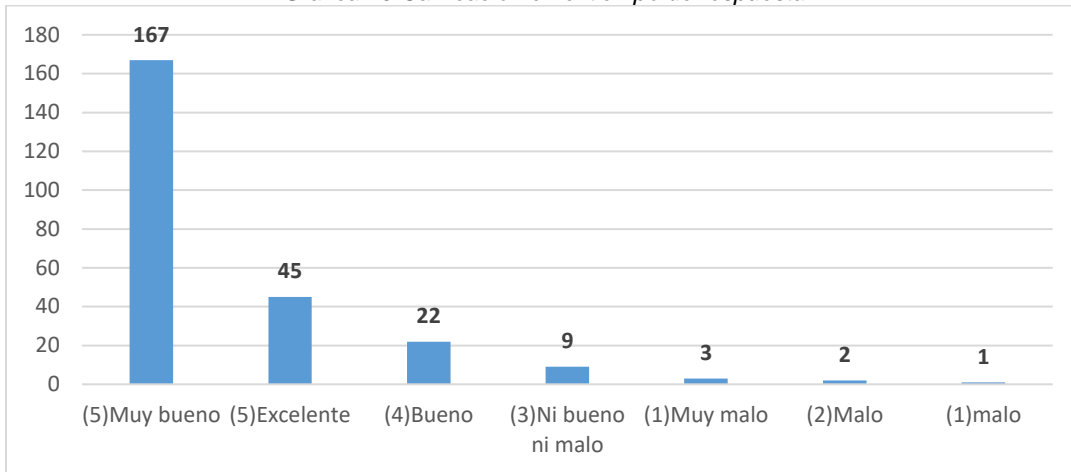
- **Evaluación de la Satisfacción Chat**



Fuente: Base de datos SAF- Gestión de Relacionamiento con la Ciudadanía

Del total de atenciones realizadas por el equipo de relacionamiento con la ciudadanía 249 personas contestaron la evaluación de la satisfacción evidenciando a la pregunta ¿su solicitud fue solucionada? los ciudadanos respondieron si con un total 235 respuestas seguido de un no con 14 respuestas.

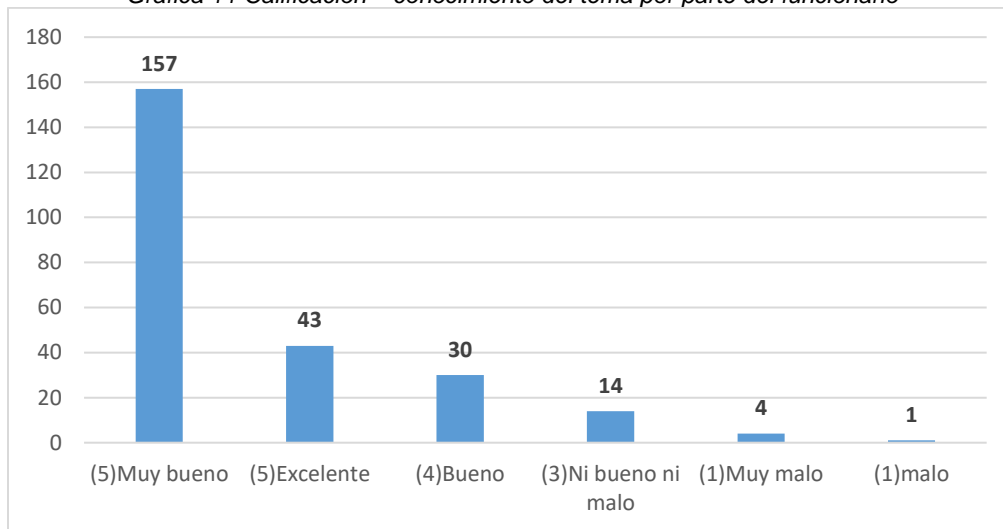
Gráfica 10 Calificación en el tiempo de respuesta



Fuente: Base de datos SAF- Gestión de Relacionamiento con la Ciudadanía

En la información entregada por el equipo de relacionamiento a la ciudadanía se puede identificar que la ciudadanía atendida y que responde la encuesta de satisfacción manifiesta que el tiempo de respuesta para sus solicitudes es muy bueno con un total de 167 respuestas seguido de excelente con un total de 45 respuestas.

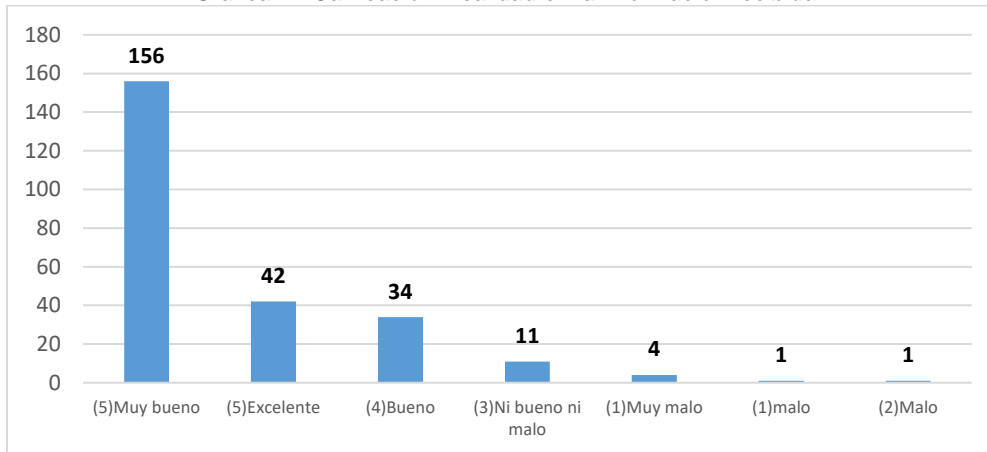
Gráfica 11 Calificación – conocimiento del tema por parte del funcionario



Fuente: Base de datos SAF- Gestión de Relacionamiento con la Ciudadanía

En la gráfica se puede observar que del total de personas que diligenciaron la encuesta realizada por el equipo de relacionamiento con la ciudadanía en relación a la pregunta ¿Conocimiento del tema por parte de la o el funcionario? Los ciudadanos respondieron y dieron su calificación en una escala de 1 a 5, calificando el conocimiento del funcionario como muy bueno con un total de 157 respuesta seguido de excelente con un total de 43 respuestas.

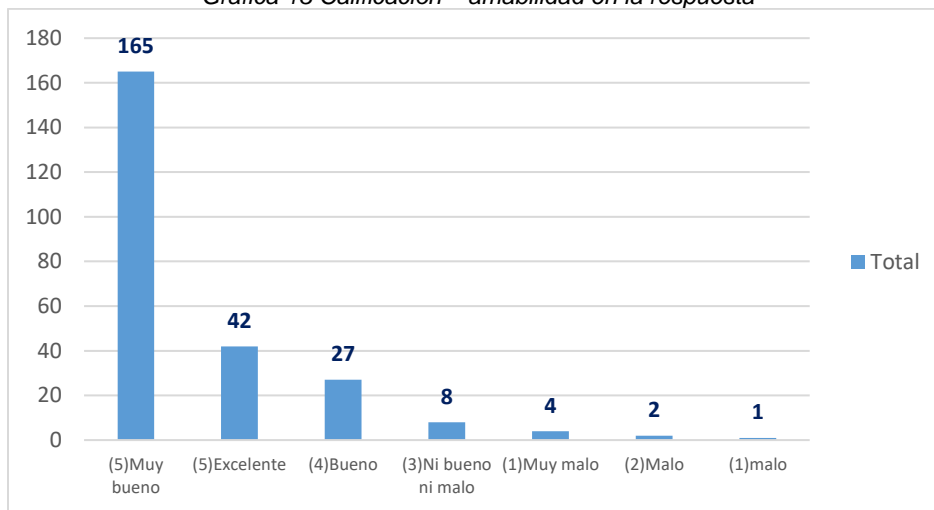
Gráfica 12 Calificación – calidad en la información recibida



Fuente: Base de datos SAF- Gestión de Relacionamento con la Ciudadanía

De acuerdo a la información que se reporta en la gráfica en cuanto a la pregunta realizada con el tema de la calidad de la información recibida los ciudadanos respondieron en su mayoría muy bueno con un total de 156 respuestas seguido de excelente con un total de 42 respuestas ciudadanas.

Gráfica 13 Calificación – amabilidad en la respuesta

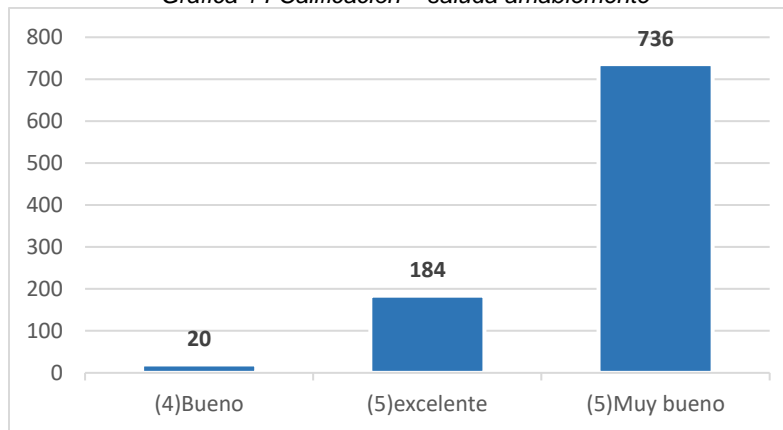


Fuente: Base de datos SAF- Gestión de Relacionamento con la Ciudadanía

En la gráfica se puede observar que del total de personas que diligenciaron la encuesta realizada por el equipo de relacionamiento con la ciudadanía en relación a la pregunta ¿amabilidad en la respuesta? Los ciudadanos respondieron y dieron su calificación en una escala de 1 a 5, calificando la amabilidad del funcionario como muy bueno con un total de 165 respuesta seguido de excelente con un total de 42 respuestas.

- **Evaluación de la satisfacción presencial**

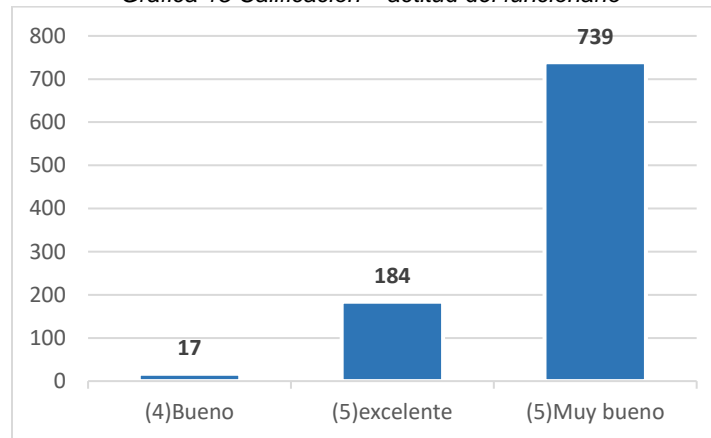
Gráfica 14 Calificación – saluda amablemente



Fuente: Base de datos SAF- Gestión de Relacionamento con la Ciudadanía

En la información aportada se evidencia que a la pregunta realizada a los ciudadanos frente a la atención del funcionario del canal de atención presencial ¿saluda amablemente sin esperar que lo saluden primero? se responde de un total 940 encuestas diligenciadas que 736 personas lo califican como muy bueno, 184 como excelente y 20 como bueno.

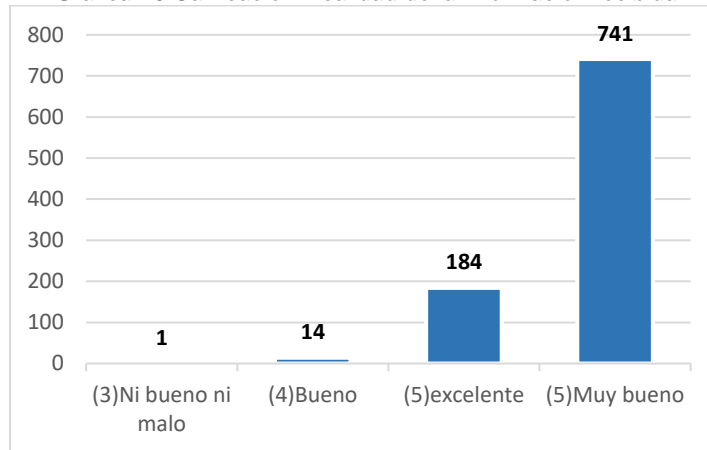
Gráfica 15 Calificación – actitud del funcionario



Fuente: Base de datos SAF- Gestión de Relacionamento con la Ciudadanía

En la gráfica se puede observar que del total de personas que diligenciaron la encuesta realizada por el equipo de relacionamiento con la ciudadanía en relación a la pregunta ¿La actitud del funcionario es? Los ciudadanos respondieron y dieron su calificación en una escala de 1 a 5, calificando la amabilidad del funcionario como muy bueno con un total de 739 respuesta seguido de excelente con un total de 184 respuestas.

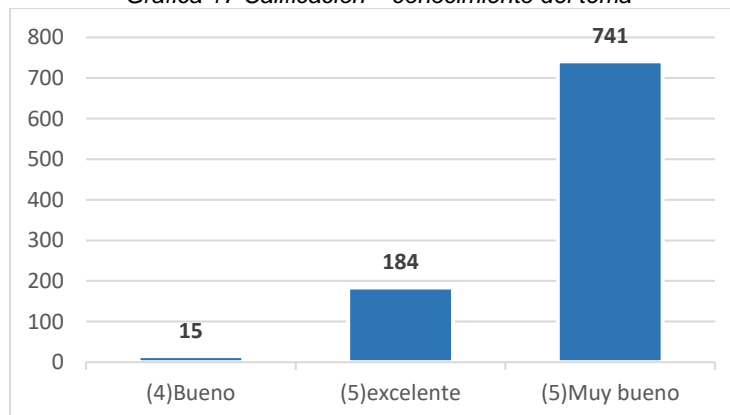
Gráfica 16 Calificación – calidad de la información recibida



Fuente: Base de datos SAF- Gestión de Relacionamiento con la Ciudadanía

Del total de atenciones realizadas por el equipo de relacionamiento con la ciudadanía 940 personas contestaron la evaluación de la satisfacción evidenciando a la pregunta ¿La calidad de la información recibida? los ciudadanos respondieron muy bueno con un total 741 respuestas seguido de un excelente con 184 respuestas.

Gráfica 17 Calificación – conocimiento del tema



Fuente: Base de datos SAF- Gestión de Relacionamiento con la Ciudadanía

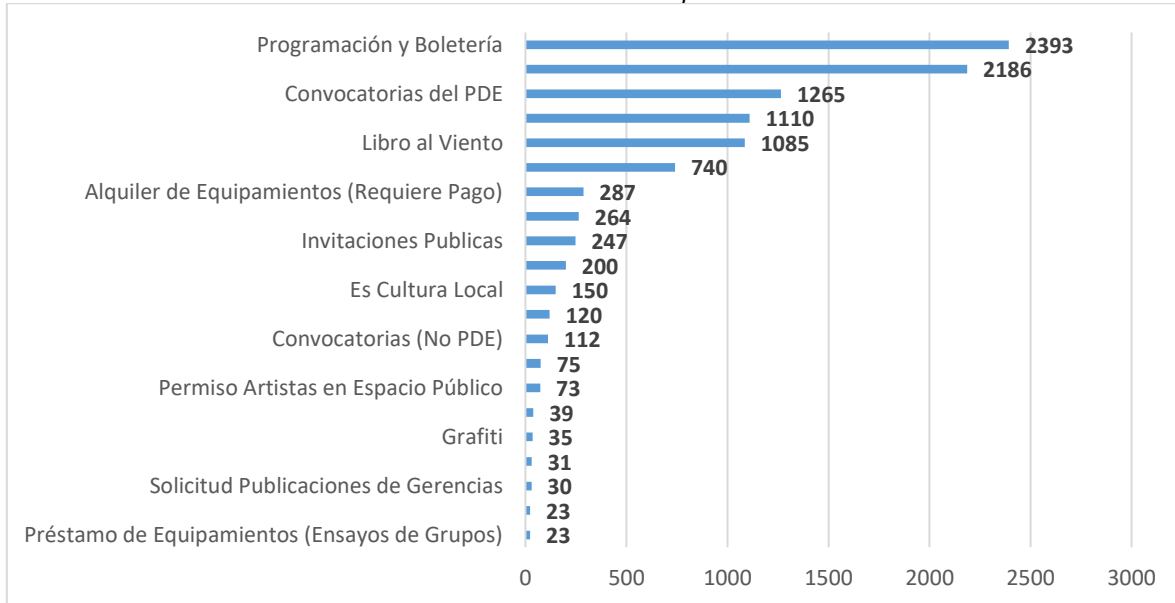
Se puede observar que del total de personas que diligenciaron la encuesta realizada por el equipo de relacionamiento con la ciudadanía en relación a la pregunta ¿conocimiento del tema por parte del funcionario? Los ciudadanos respondieron y dieron su calificación en una escala de 1 a 5, calificando la amabilidad del funcionario como muy bueno con un total de 741 respuesta seguido de excelente con un total de 184 respuestas.

- **Solicitudes recurrentes**

El Acceso a la Información Pública Nacional, Ley 1712 de 2014, se constituye en el marco para el desarrollo de la ruta de acciones que garanticen el derecho a la participación ciudadana de manera informada, para el 2023 se Identificó necesidades y expectativas de los grupos de valor y de interés de la Entidad.

Según la información entregada por la SAF- Relacionamiento con la Ciudadanía se consolida las principales necesidades de información relacionada al uso de canales escritos más usados por los ciudadanos, para la vigencia 2023 estas fueron las demandas de información:

Gráfica 18 Calificación – atenciones por tema consultado



Fuente: Base de datos SAF- Gestión de Relacionamiento con la Ciudadanía

En la gráfica podemos observar que el tema recurrente para el Instituto Distrital de las Artes de acuerdo a la información suministrada por SAF- Relacionamiento con la Ciudadanía: programación y boletería, Crea y Convocatoria PDE

Sistema de Información de Formación

Tabla 33. Ferias CREA

| Localidad de Residencia | Ferias / actividades | Rango de edad | Total |
|-------------------------|--|---------------|-------|
| Antonio Nariño | Feria de servicio Puesta en Marcha del Programa Transito Renta Ciudadana con Presidencia 29 abril Coliseo Live | | 1 |
| Barrios Unidos | Feria de servicios puesta en marcha del programa transito renta ciudadana con presidencia | 12 a 18 | 1 |
| Bosa | Feria de servicios puesta en marcha del programa transito renta ciudadana con presidencia | 30 a 50 | 1 |
| | Feria de servicios puesta en marcha del programa transito renta ciudadana con presidencia | 0 a 11 | 1 |
| | Feria de servicios puesta en marcha del programa transito renta ciudadana con presidencia | 30 a 50 | 1 |
| | Feria de servicio Puesta en Marcha del Programa Transito Renta Ciudadana con Presidencia 29 abril Coliseo Live | | 9 |
| | Feria de servicios puesta en marcha del programa transito renta ciudadana con presidencia | 12 a 18 | 1 |

| Localidad de Residencia | Ferias / actividades | Rango de edad | Total |
|---------------------------------|--|---------------|-------|
| | Feria de servicios puesta en marcha del programa tránsito renta ciudadana con presidencia | 30 a 50 | 1 |
| Chapinero | Feria de servicios puesta en marcha del programa transito renta ciudadana con presidencia | 30 a 50 | 1 |
| Ciudad Bolívar | Feria de servicios puesta en marcha del programa transito renta ciudadana con presidencia | 19 a 29 | 1 |
| | | 30 a 50 | 2 |
| | Feria de servicio (29 de abril) | 30 a 50 | 2 |
| | Feria de servicio Puesta en Marcha del Programa Transito Renta Ciudadana con Presidencia 29 abril Coliseo Live | | 3 |
| | Feria de servicios (29 de abril) | 19 a 29 | 1 |
| | (En blanco) | 30 a 50 | 2 |
| Engativá | "Jóvenes Talento al Parche" en la plazoleta del museo de arte contemporáneo de Bogotá | 12 a 18 | 1 |
| | | 19 a 29 | 5 |
| | | 30 a 50 | 1 |
| | "Jóvenes Talento al Parche" en la plazoleta del museo de arte contemporáneo de Bogotá. | 19 a 29 | 3 |
| | | 30 a 50 | 1 |
| | Feria de servicio | 30 a 50 | 1 |
| | Feria de servicio | 30 a 50 | 2 |
| | Feria de servicio Engativá | 0 a 11 | 2 |
| | | 12 a 18 | 2 |
| | | 19 a 29 | 1 |
| | | 30 a 50 | 2 |
| | | más de 50 | 1 |
| | Feria de servicio Puesta en Marcha del Programa Transito Renta Ciudadana con Presidencia 29 abril Coliseo Live | | 1 |
| | (En blanco) | 30 a 50 | 1 |
| | más de 50 | 1 | |
| Fontibón | Feria de servicios puesta en marcha del programa transito renta ciudadana con presidencia | 19 a 29 | 1 |
| | (En blanco) | 19 a 29 | 1 |
| | | 30 a 50 | 2 |
| Kennedy | Feria de servicios puesta en marcha del programa transito renta ciudadana con presidencia | 12 a 18 | 1 |
| | Actividad "la noche es joven" localidad de kennedy 11-08-2023 | 19 a 29 | 3 |
| | Actividad "la noche es joven" localidad kennedy | 19 a 29 | 8 |
| | | 30 a 50 | 2 |
| | Actividad "la noche es joven" localidad kennedy 11-08-2023 | 19 a 29 | 3 |
| | | 30 a 50 | 1 |
| Crea en movimiento septiembre 2 | 12 a 18 | 5 | |

| Localidad de Residencia | Ferias / actividades | Rango de edad | Total |
|-------------------------|--|-----------------------|-------|
| | | 30 a 50 | 1 |
| | | más de 50 | 4 |
| | Feria de servicio (29 de abril) | 30 a 50 | 1 |
| | Feria de servicio Puesta en Marcha del Programa Transito Renta Ciudadana con Presidencia 29 abril Coliseo Live | | 7 |
| | Feria de Servicios FERIA PARQUE DINDALITO | 12 a 18 | 1 |
| | | 30 a 50 | 4 |
| | Feria de servicio (27 de noviembre) | 30 a 50 | 3 |
| | | más de 50 | 2 |
| Mártires | Feria de servicio Puesta en Marcha del Programa Transito Renta Ciudadana con Presidencia 29 abril Coliseo Live | | 1 |
| Puente Aranda | Feria de servicios puesta en marcha del programa transito renta ciudadana con presidencia | 19 a 29 | 1 |
| | | 30 a 50 | 1 |
| Rafael Uribe | Feria de servicios puesta en marcha del programa transito renta ciudadana con presidencia | 30 a 50 | 1 |
| | Feria de servicio Puesta en Marcha del Programa Transito Renta Ciudadana con Presidencia 29 abril Coliseo Live | | 6 |
| San Cristóbal | Feria de servicios puesta en marcha del programa transito renta ciudadana con presidencia | 19 a 29 | 2 |
| | | 30 a 50 | 1 |
| | Atención en Crea en Movimiento Zona 4 | No Brinda Información | 1 |
| | Atención realizada en Crea en movimiento zona 4 | 30 a 50 | 1 |
| | | más de 50 | 1 |
| | | No Brinda Información | 3 |
| | Feria de servicio Puesta en Marcha del Programa Transito Renta Ciudadana con Presidencia 29 abril Coliseo Live (En blanco) | | 3 |
| | 30 a 50 | 1 | |
| Suba | Feria de servicios puesta en marcha del programa transito renta ciudadana con presidencia | 12 a 18 | 1 |
| | | 19 a 29 | 1 |
| | | 30 a 50 | 1 |
| | Feria de servicios puesta en marcha del programa transito renta ciudadana con presidencia | 0 a 11 | 1 |
| | | 30 a 50 | 1 |
| | Feria de servicio | No Brinda Información | 1 |

| Localidad de Residencia | Ferias / actividades | Rango de edad | Total |
|-------------------------|--|---------------|------------|
| | Feria de servicio (29 de abril) | 19 a 29 | 3 |
| | | 30 a 50 | 1 |
| | Feria de servicio Puesta en Marcha del Programa Transito Renta Ciudadana con Presidencia 29 abril Coliseo Live | | 3 |
| | Feria de servicios puesta en marcha del programa transito renta ciudadana con presidencia | 0 a 11 | 1 |
| | Feria en Nuevo Corinto - Suba | 12 a 18 | 2 |
| | | más de 50 | 1 |
| | Feria en Nuevo Corinto Suba | 12 a 18 | 1 |
| | | 30 a 50 | 2 |
| | Feria nuevo corinto - suba | 12 a 18 | 2 |
| | | 30 a 50 | 1 |
| | | más de 50 | 1 |
| | Feria nuevo corinto - suba | 12 a 18 | 1 |
| | Feria nuevo corinto - suba | 12 a 18 | 1 |
| | (En blanco) | 30 a 50 | 2 |
| Tunjuelito | | 30 a 50 | 1 |
| | Feria de servicios puesta en marcha del programa transito renta ciudadana con presidencia | | |
| | Feria de servicio Puesta en Marcha del Programa Transito Renta Ciudadana con Presidencia 29 abril Coliseo Live | | 1 |
| | Feria de servicios puesta en marcha del programa transito renta ciudadana con presidencia | 30 a 50 | 1 |
| Usme | | 19 a 29 | 1 |
| | Feria de servicios puesta en marcha del programa transito renta ciudadana con presidencia | | |
| | | 0 a 11 | 1 |
| | Feria de servicios puesta en marcha del programa transito renta ciudadana con presidencia | | |
| | Feria de servicio Puesta en Marcha del Programa Transito Renta Ciudadana con Presidencia 29 abril Coliseo Live | | 5 |
| | Feria de servicios (29 de abril) | 30 a 50 | 1 |
| | Feria de servicios puesta en marcha del programa transito renta ciudadana con presidencia | 19 a 29 | 1 |
| | | 30 a 50 | 1 |
| Total | | | 167 |

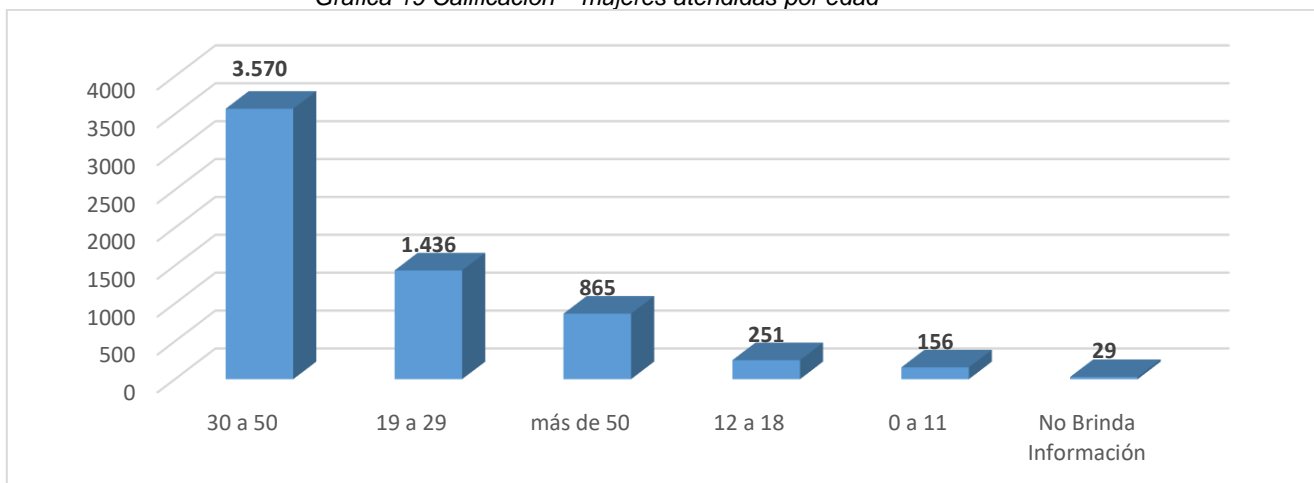
Fuente: Base de datos SIF- CREA

Frente a la información suministrada del programa CREA relacionada con la variable comportamental se identifican las actividades y ferias realizadas por el programa en el que busca integrar y dar a conocer acciones encaminadas a fortalecer nuestra población objetivo.

- Sello de igualdad

El Sello “En igualdad”, es una iniciativa liderada por la Secretaría Distrital de la Mujer con el apoyo de ONU Mujeres, es un reconocimiento a las instituciones que logran un progreso evidente con respecto a estándares internacionales, para abordar e incorporar, en todos los aspectos de su trabajo, las necesidades y preocupaciones específicas de las mujeres y de los hombres a quienes sirven.

Gráfica 19 Calificación – mujeres atendidas por edad



Fuente: Base de datos SAF- Gestión de Relacionamiento con la Ciudadanía

De la información suministrada por relacionamiento con la ciudadanía se identifica que de las 10.488 personas atendidas para la vigencia 2023, 6.307 correspondió al género femenino se identifica que el grupo etario con mayor participación corresponde a las personas con edades entre los 30 y 50 años seguido de personas entre 19 a 29 años de edad.

Tabla 34. Total de mujeres atendidas por localidad

| Localidad | Total |
|-------------------------|-------|
| Kennedy | 1.129 |
| Suba | 616 |
| Engativá | 581 |
| Usaquén | 366 |
| Chapinero | 363 |
| Lugares fuera de Bogotá | 352 |
| Bosa | 313 |
| Ciudad Bolívar | 301 |
| Santa Fe | 283 |
| Teusaquillo | 280 |
| Fontibón | 259 |
| San Cristóbal | 215 |
| Puente Aranda | 181 |
| No da información | 178 |
| Barrios Unidos | 162 |
| Rafael Uribe | 162 |
| Mártires | 131 |

| Localidad | Total |
|----------------|--------------|
| Candelaria | 130 |
| Usme | 108 |
| Tunjuelito | 104 |
| Antonio Nariño | 90 |
| Sumapaz | 3 |
| Total | 6.307 |

Fuente: Base de datos SAF- Gestión de Relacionamento con la Ciudadanía

En la tabla se evidencia que de las 6.307 atenciones realizadas por el equipo de relacionamiento con la ciudadanía de enero a diciembre de 2023 las mujeres que más acuden a los servicios del Instituto Distrital de las Artes – Idartes pertenecen a Kennedy con un 11% seguido de Suba con un 6%.

Recomendaciones o Conclusiones.

Después de identificar unas acciones de mejora que permitan dar el cumplimiento a la gestión, entonces se da paso para una redacción de manera formal a manera que conlleve a enlistar una serie de recomendaciones

- De la información suministrada por relacionamiento con la ciudadanía se identifica que de las 10.488 personas atendidas para la vigencia 2023, 6.307 correspondió al género femenino
- Desde la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información -OAPTI se recomienda agrupar los grupos etarios para poder consolidar e identificar mejor la información de los ciudadanos, funcionarios o contratistas a los que estamos identificando
- Se sugiere a las SAF - Gestión del Talento Humano ampliar las variables de identificación al momento de caracterizar a su población objetivo en este caso los funcionarios de la Entidad, la información que se tiene es poca se sugiere añadir la variable demográfica de nivel educativo
- Desde la OAPTI se sugiere a la SAF- Gestión de Relacionamento con la Ciudadanía mejorar los rangos de evaluación de las encuestas de satisfacción realizadas en los canales de atención virtual ya que para la escala 5 excelente y bueno tiene la misma puntuación y son rangos de medición diferentes
- Se sugiere a la SAF- Gestión de Talento Humano realizar una caracterización de los funcionarios y contratistas más robusta que asiste a las capacitaciones realizadas en la Entidad, así como generar un consolidado o informe que permita conocer el total de capacitaciones temas tratados cantidad de personas asistentes, su respectiva caracterización y una evaluación de la satisfacción en cada capacitación
- La información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica – OAJ relacionada con la caracterización de sus contratistas fue suministrada hasta noviembre de 2023



Radicado: **20241200518683**

Fecha 12-09-2024 11:35

Documento 20241200518683 firmado electrónicamente por:

DANIEL SÁNCHEZ ROJAS, Jefe Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información, Oficina Asesora de Planeación, Fecha de Firma: 12-09-2024 14:20:03

LAURA CATALINA POSADA MORALES, Profesional, Oficina Asesora de Planeación, Fecha de Firma: 12-09-2024 11:39:34



717f350f289e65030e9c20acf13e2b6747d6b7817f89625dbb6f31312086d3a9

