

## Informe generalidades del servicio Área de Servicio a la Ciudadanía sede Centro y Castilla, Área de Convocatorias, Centros de Formación Artística CREA, PAES y Planetario de Bogotá 2021

# Informe Abril 2021 Atenciones

Servicio a la Ciudadanía

**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

## Inauguración Teatro el Ensueño



Durante el mes de abril, el Instituto Distrital de las Artes - Idartes le entregó a Bogotá, completamente equipado, el *Teatro El Ensueño*, un espacio listo para ser el epicentro de las artes escénicas del sur de la ciudad. El escenario se inauguró el 7 de abril para presentar la obra *Murmullo*, un ensamble del proyecto *Escena Plural Circo*, bajo la dirección de Erika Ortega, en el marco del decimosexto Festival de Teatro y Circo de Bogotá ¡Puro talento! Recuperado de: <https://idartes.gov.co/es/noticias/un-nuevo-teatro-ciudad-mas>

Es importante señalar que El Ensueño busca ser el centro cultural de las comunidades de Ciudad Bolívar, Usme, Bosa y Tunjuelito, principalmente, para que vecinos, familias y organizaciones culturales hagan parte activa de la programación y las franjas que allí se van a desarrollar, con capacidad para recibir 800 asistentes, además de diez camerinos y dos salas de ensayo, está equipado con la más alta tecnología, para que junto al Teatro

Jorge Eliécer Gaitán y el Teatro Mayor Julio Mario Santo Domingo, se convierta en uno de los teatros más importantes de la ciudad, donde se lleven a cabo espectáculos de mediano y gran formato, de primera calidad. Recuperado de: <https://bit.ly/3nODtGV>

Video



## Presentación

*El Instituto Distrital de las Artes – Idartes*, como gestor de las prácticas artísticas en Bogotá, está comprometido con aumentar la confianza de los artistas, gestores y ciudadanía en el sector de las artes en Bogotá, a través de un esfuerzo continuo de mejora en su gestión, con criterios de eficiencia, eficacia y efectividad.

Para este fin, establece su plataforma estratégica, en la cual desde su misionalidad se propende garantizar el ejercicio de los derechos culturales, mediante la promoción de las artes en el Distrito Capital, contribuyendo al desarrollo de sujetos creativos, sensibles, respetuosos de la diferencia, aportando a la construcción de una ciudad incluyente y solidaria.

De ello resulta la necesidad de centrarse en la política de atención, como una estrategia que fomente la empatía, a través de un lenguaje claro, pertinente y cálido, que permita un diálogo permanente con la ciudadanía para conocer sus expectativas y necesidades particulares; y que esta estructura se evidencie a través de la experiencia del servicio que se le brinda indistintamente del punto de atención al que acudan.



El presente informe se hace a partir de la consolidación de la información de **1.213** registros reportados en el mes de abril así: Área de Servicio a la Ciudadanía Sede Centro **752** y Castilla **87**, los Centros de Formación CREA **295**, Permiso para aprovechamiento económico de Artistas en Espacio Público PAES **79** y la estrategia de articulación del área de Convocatorias para responder a las inquietudes ciudadanas sobre el Portafolio Distrital de Estímulos para el Arte y la Cultura 2021.

## Objetivos

- Identificar las particularidades demográficas en relación con el género, la geolocalización y condición del grupo poblacional de las áreas de Servicio a la Ciudadanía, Convocatorias, el programa de Formación Artística CREA y PAES.
- Consolidar la información sobre los temas de consulta más recurrentes en el **Área de Servicio a la Ciudadanía, PAES** y las áreas artísticas, para el caso de los Centros de Formación **CREA y Convocatorias**, durante el mes de abril 2021.
- Determinar cuáles son los canales de atención más usados por la ciudadanía para contactarse con la entidad, de acuerdo con los programas, eventos y convocatorias en el mes de abril 2021.



## Alcance del Informe

En el siguiente informe, se presentan las generalidades sobre del servicio prestado durante el mes de abril 2021, por las siguientes áreas y programas: Área de Servicio a la Ciudadanía, Centros de Formación Artística CREA, Área de Convocatorias y Permiso para aprovechamiento económico de Artistas en Espacio Público PAES; los insumos para el análisis se recibieron mediante el registro por parte de los funcionarios, llevado a cabo una vez finalizada la atención con un total de **1.213** registros de atención.



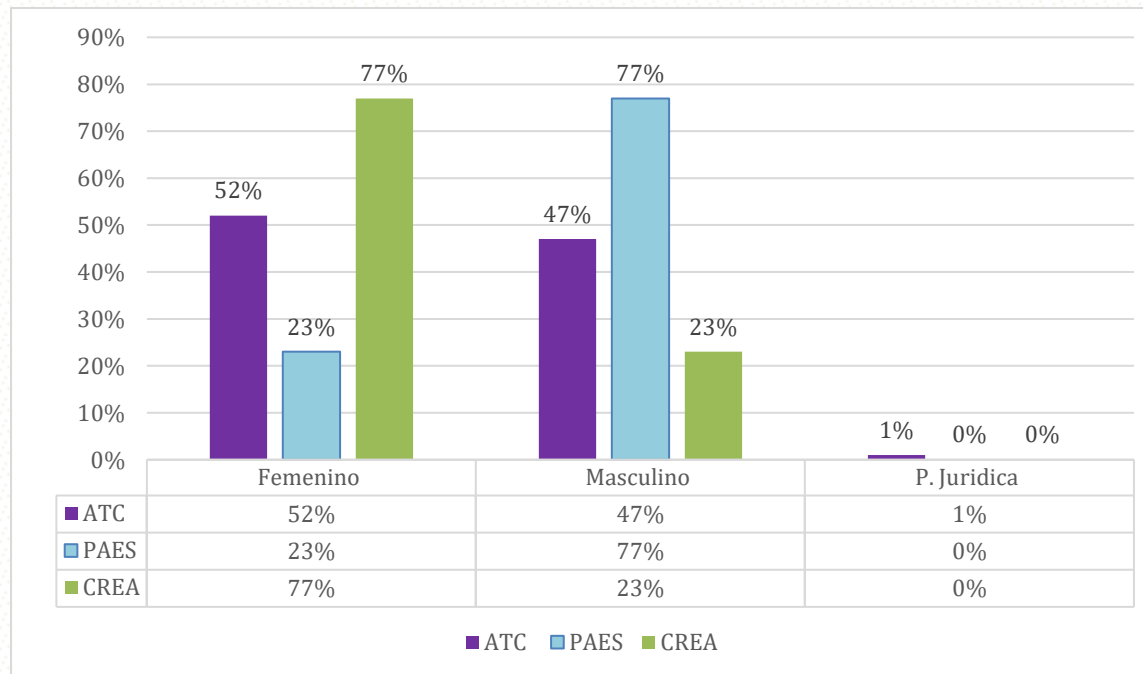
## Normatividad

**Decreto 371** de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, **Decreto Ley 1421 de 1993**, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 151 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 2021.

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 durante el mes de abril 2021.

## Tipo de requirente por área y programa, mes de abril 2021:



Fuente: IDARTES Bases de atención abril 2021

Genero	Servicio Ciudadanía	PAES	CREA
Femenino	442	18	227
Masculino	393	61	68
P. Juridica	4	0	0
Total por área	839	79	295
<b>Total Atenciones</b>	<b>1.213</b>		

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad durante el mes de abril, se ha verificado que, en este mes se contactaron más personas del género femenino, particularmente en el programa **CREA** con un porcentaje del **77%** con un registro de **227** atenciones de un total de **295** que atendió el programa durante este mes; para el caso del **Área de Servicio a la Ciudadanía se realizó** un registro de **442** atenciones de un total de **839** y los centros a diferencia del programa **PAES** que en su mayoría fueron los hombres con un registro de **61** atenciones de un total del **79**.

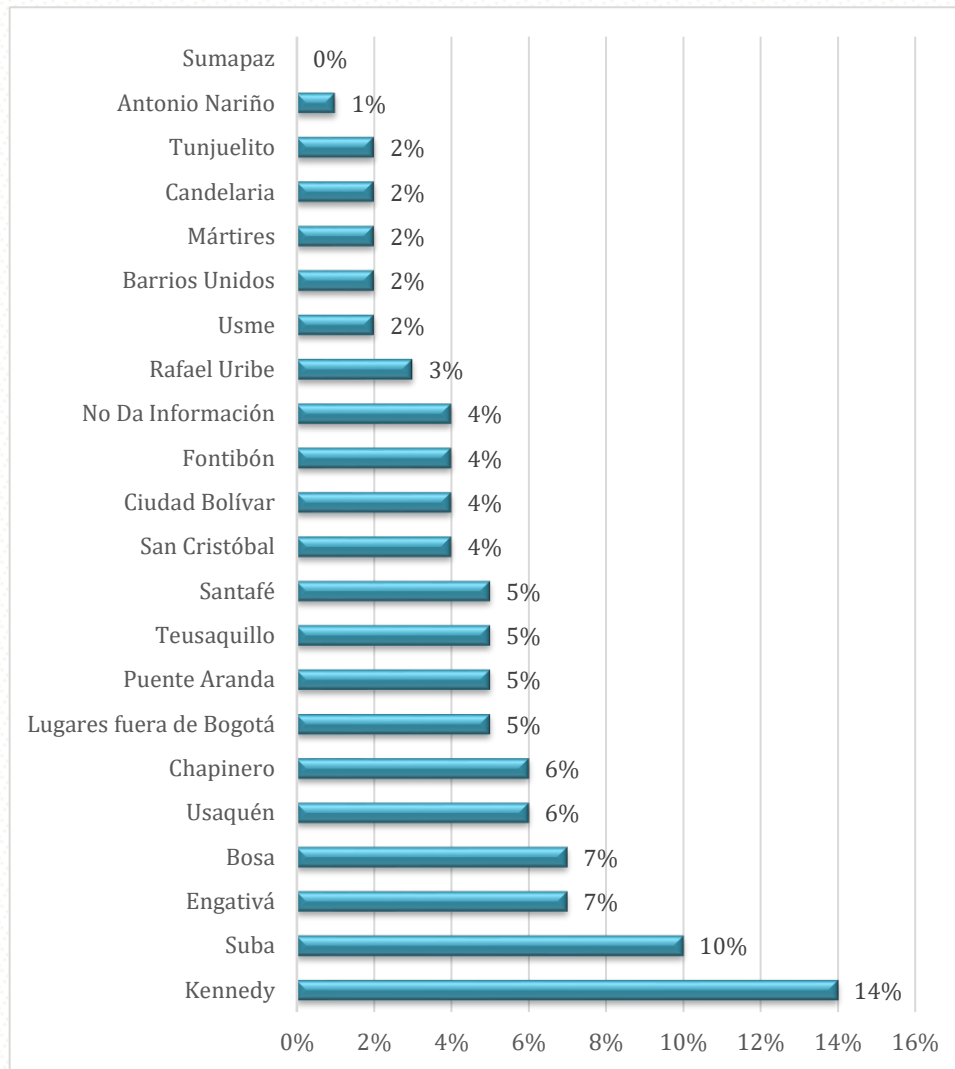
## Nuestra presencia en los territorios



En cuanto a la georreferenciación, se estableció este ítem como un mecanismo para determinar el mayor y menor número de consultas por localidad, la estadística del Área de Servicio a la Ciudadanía ATC, CREA y PAES, se referencia en las siguientes páginas.



### Localidades desde donde más se contactaron durante el mes de abril con el área de Servicio a la Ciudadanía ATC 2021:



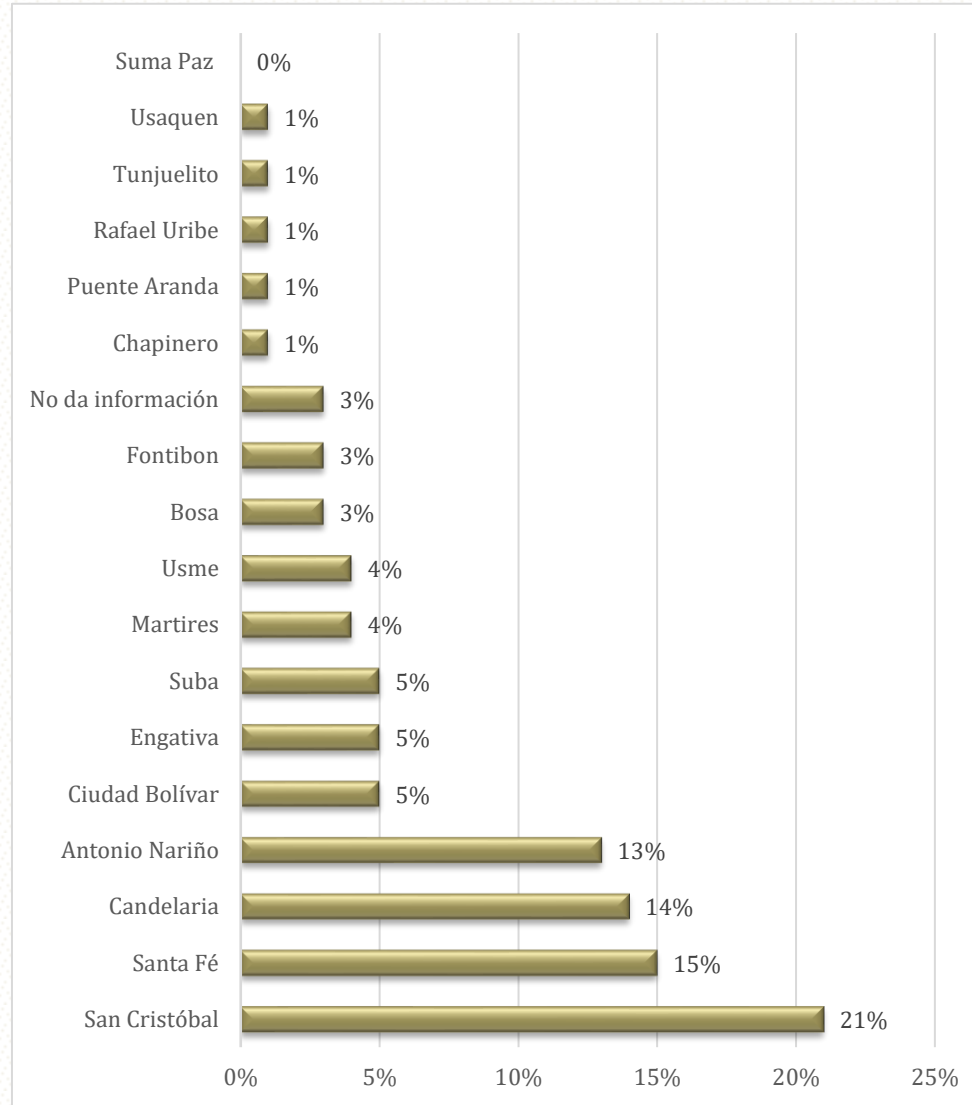
Fuente: IDARTES Bases de atención abril 2021





## Localidades desde donde más se contactaron durante el mes de abril con el programa PAES 2021:

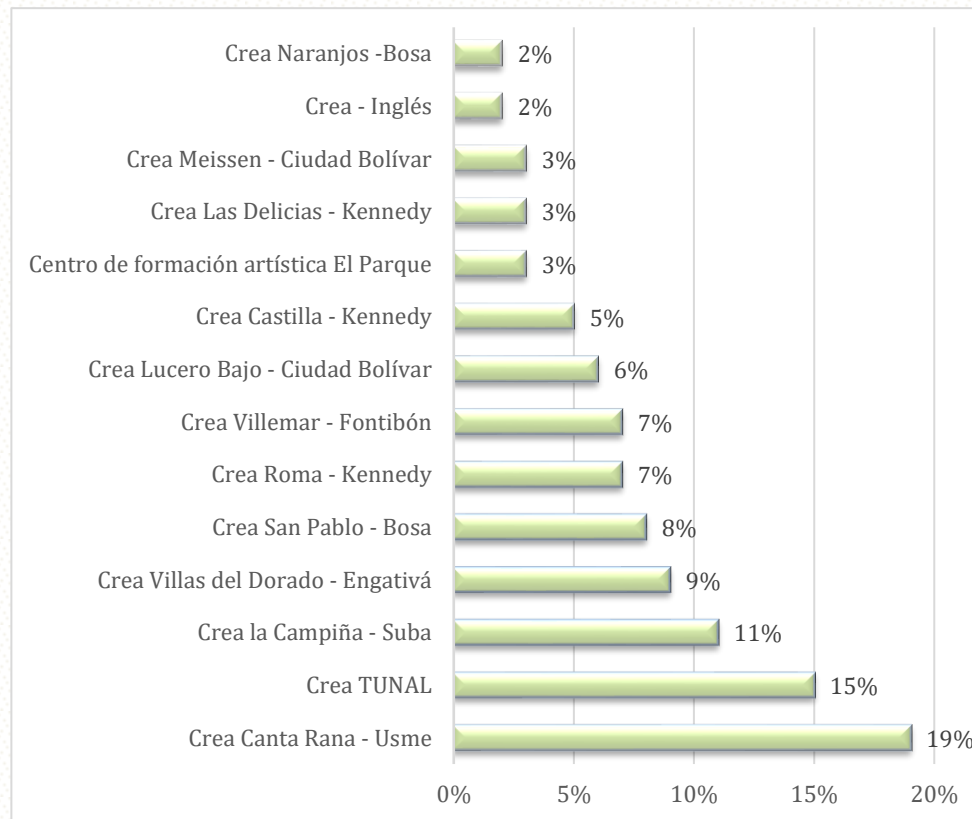
Fuente: IDARTES Bases de atención mes de abril 2021



Permiso para aprovechamiento económico de Artistas en Espacio Público



## Atenciones de los Centros de Formación Artística CREA durante el mes de abril 2021:



Fuente: IDARTES Bases de atención abril 2021

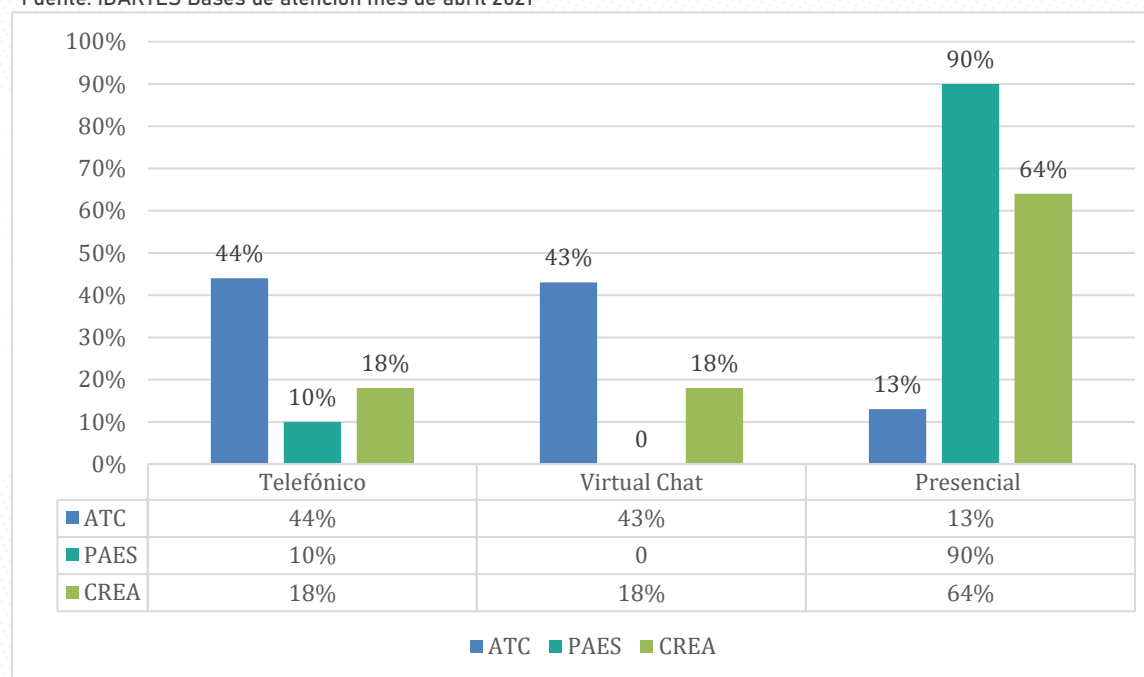
**crea**  
Formación y creación artística





## Canales de atención más utilizados por la ciudadanía para contactarse durante el mes de abril 2021

Fuente: IDARTES Bases de atención mes de abril 2021



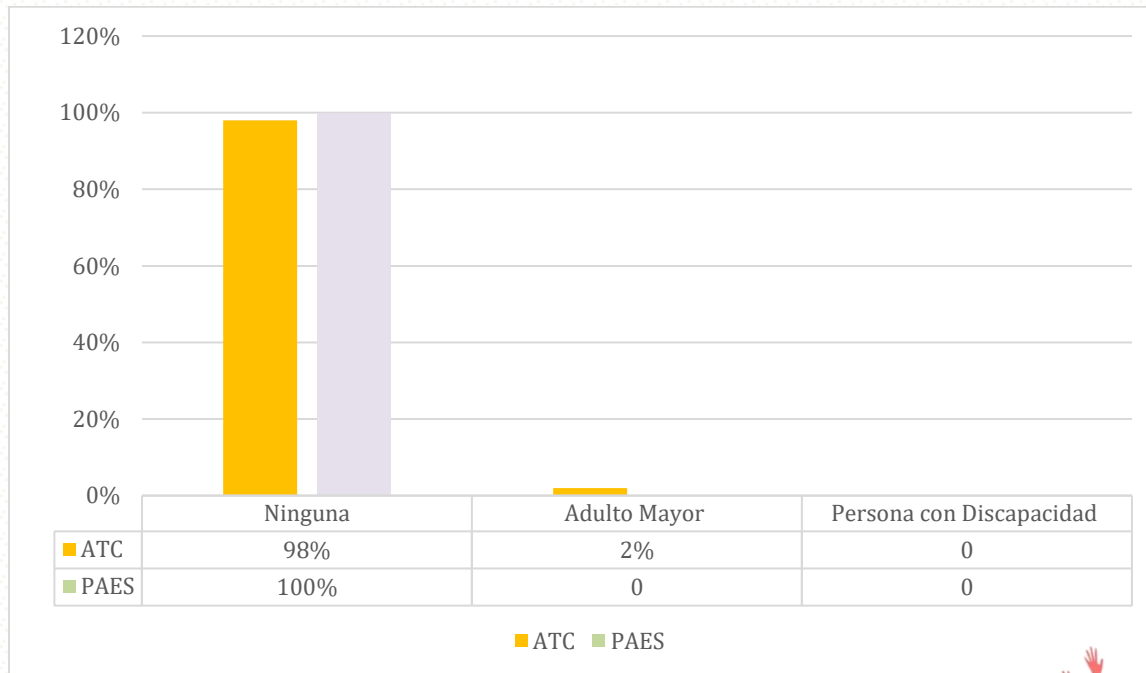
De acuerdo con los resultados, se evidencia que el canal más usado en el Área de Servicio a la Ciudadanía ATC, fue el telefónico con un 44% lo cual corresponde a 371 atenciones, el chat IDARTES cuenta con registro de 43% el cual registro 359 atenciones de un total de 839 lo que equivale al 87% de atenciones, en el caso del canal presencial se registraron 109 atenciones.

Para el caso de los Centros de Formación Artística CREA el canal de mayor atención fue el presencial con un 64% equivalente a con 189 atenciones de un total de 295, el canal telefónico recibió 54 solicitudes lo que

equivale al 18% atenciones y a través de mensajería instantánea se atendieron 52 solicitudes equivalentes también a un 18%.

Finalmente, el programa PAES el cual registró un total de 79 atenciones 71 presenciales y 8 telefónicas.

### La condición de las personas que se contactaron durante el mes de abril con el Área de Servicio a la Ciudadanía y PAES 2021:



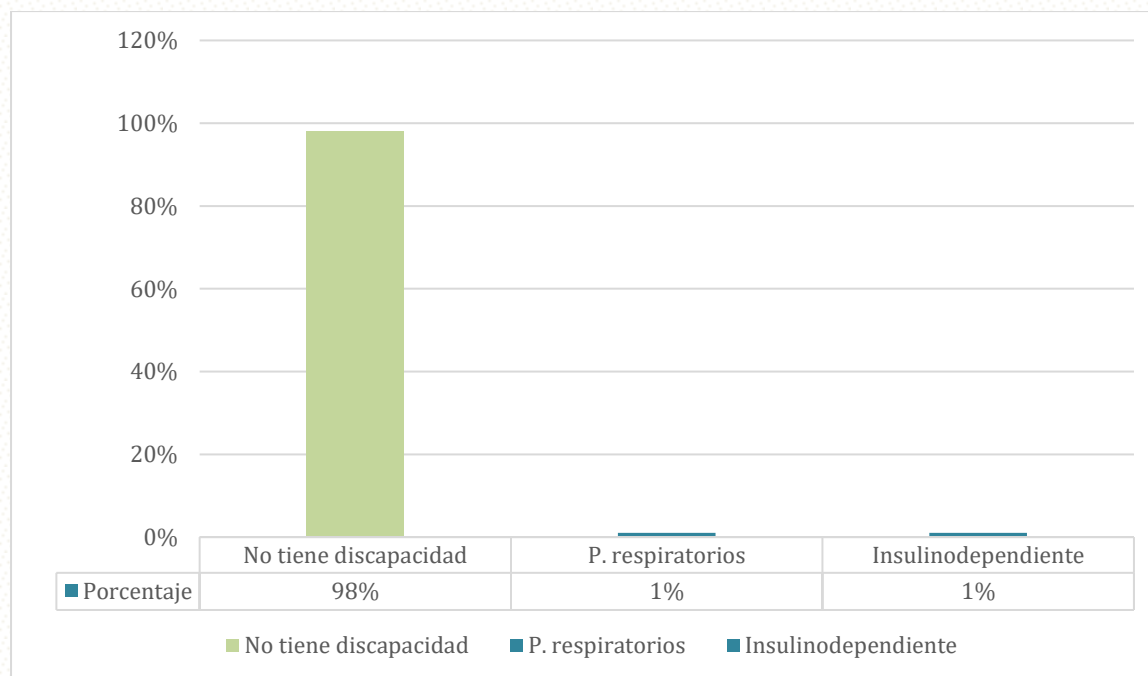
De las personas que se contactaron durante el mes de abril se puede evidenciar que el **98%** representado en **827** personas atendidas de un total de **839**, no presenta ninguna condición de discapacidad, por otro lado, un **2%** representado en **12** personas pertenecen a la población de adultos mayores.

Fuente: IDARTES Bases de atención mes de abril 2021





### La condición de las personas que se contactaron durante el mes de abril con los Centros de Formación CREA 2021:



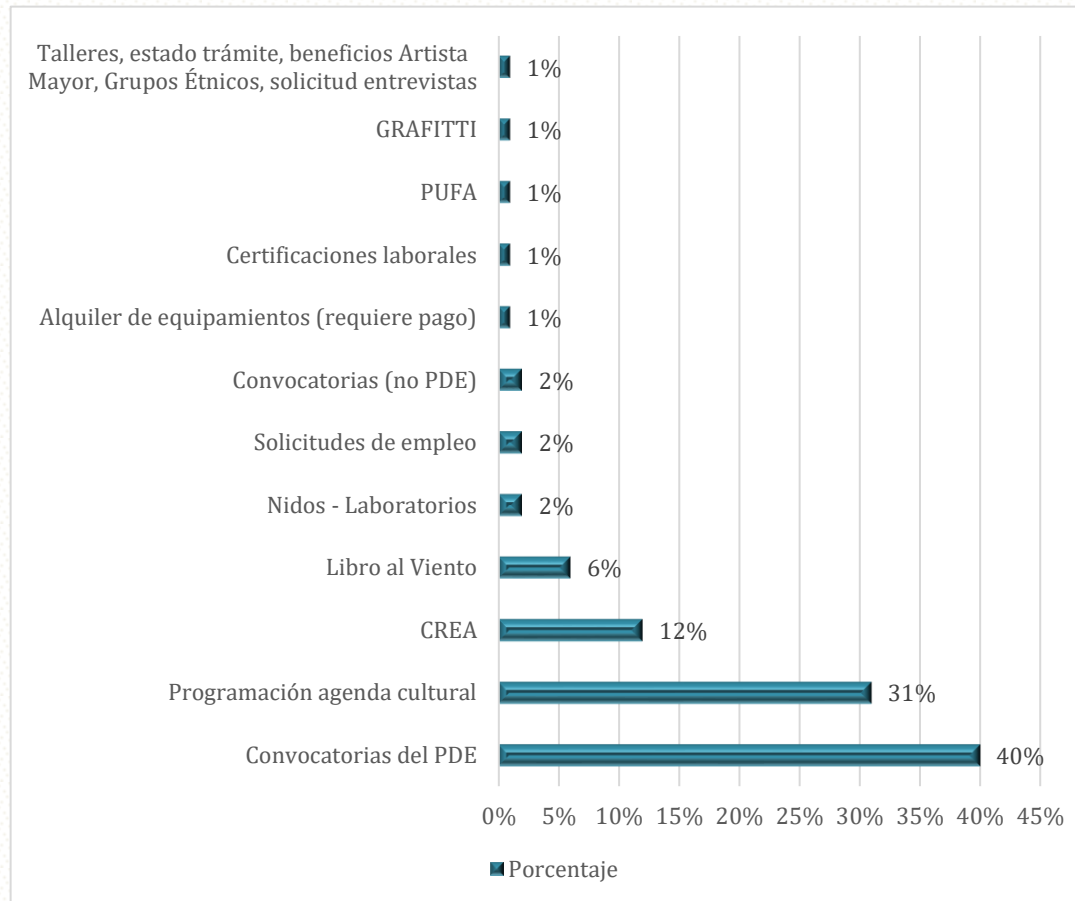
De las personas que se contactaron durante el mes de abril se puede evidenciar que el **98%** representado en **291** personas atendidas de un total de **295**, no presenta ninguna condición de discapacidad, por otro lado, un **2%** representado en **4** personas quienes manifestaron enfermedades respiratorias e insulinodependientes.

Fuente: IDARTES Bases de atención mes de abril 2021

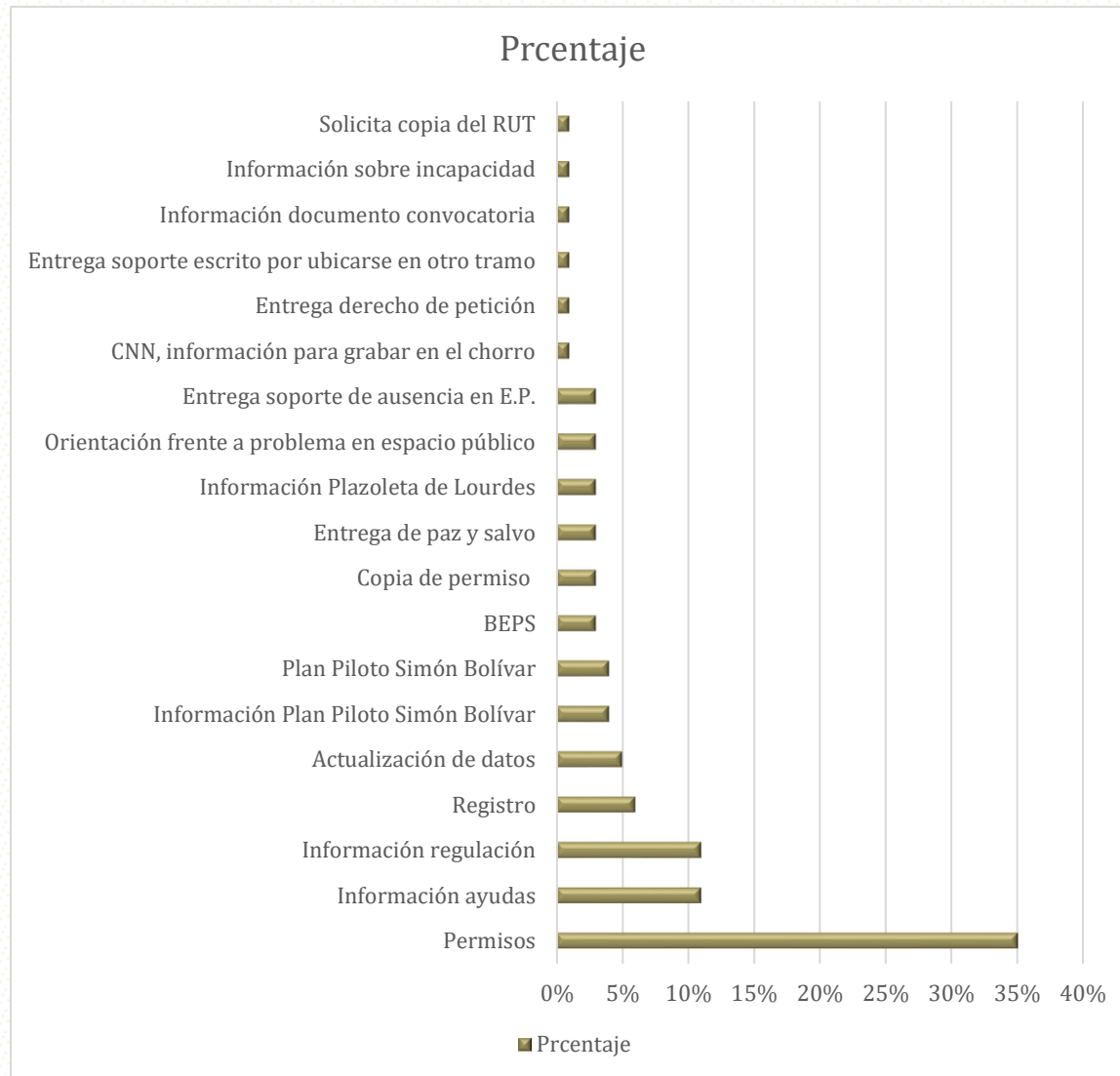


## Temas consultados al Área de Servicio a la Ciudadanía durante el mes de abril 2021:

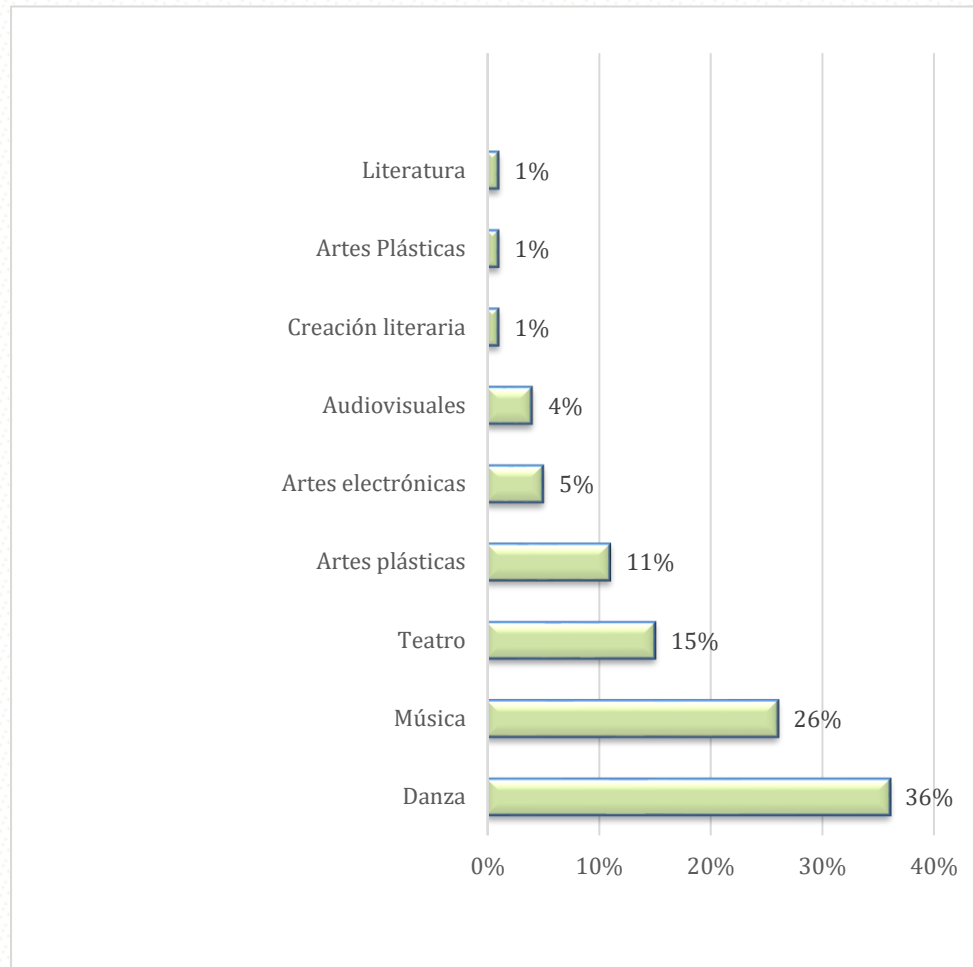
Fuente: IDARTES Bases de atención mes de abril 2021



## Temas consultados al programa PAES durante el mes de abril 2021:



### Solicitud de información por áreas Centros de Formación CREA durante el mes de abril 2021:





## Área de Convocatorias Portafolio Distrital de Estímulos PDE 2021:



El Programa Distrital de Estímulos - PDE es un portafolio de convocatorias públicas conformado por becas, premios, pasantías, residencias y un banco de jurados que se diseña y lanza anualmente con el propósito de fortalecer y reconocer, por medio de recursos económicos y técnicos, la trayectoria, obras e iniciativas de los agentes artísticos y culturales de Bogotá.

El PDE es uno de los mecanismos de acceso y apropiación de los derechos culturales que el Instituto Distrital de las Artes - Idartes gestiona de manera sectorial para la ciudadanía, bajo el liderazgo de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deportes - SCRD y en conjunto

con la Orquesta Filarmónica de Bogotá (OFB), la Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA y el Instituto de Patrimonio Cultural - IDPC.

### Tipos de convocatorias:

- *Becas:* se otorga para la puesta en marcha, el fortalecimiento o la finalización de un proyecto específico.
- *Premios:* están dirigidos a propuestas meritorias ya culminadas, inéditas o conocidas, o a la trayectoria de un agente del sector que merece reconocimiento por su contribución a la ciudadanía desde el arte, el patrimonio y la cultura.
- *Pasantías:* permiten llevar a cabo procesos de formación en lugares definidos por la entidad o propuestos por las personas.

- *Residencias*: apoya el desarrollo de una propuesta artística, patrimonial o cultural en un espacio especializado para tal fin ubicado en Bogotá, otros lugares de Colombia o fuera del país. La residencia exige un plan de trabajo que promueva el intercambio de experiencias, la interacción con pares del campo y la socialización del proceso.
- *Banco de jurados*: estímulo que se otorga a personas con amplio conocimiento del sector artístico y cultural, con o sin formación profesional, encargados de evaluar las propuestas participantes en las convocatorias del PDE.

## Estrategia de articulación para responder a las solicitudes ciudadanas:

Por lo anterior, es importante resaltar la labor del Área de Convocatorias en articulación con el Área de Atención a la Ciudadanía, áreas que han creado estrategias para acompañar y orientar a los ciudadanos en el proceso de postulación, solicitudes, inquietudes y preguntas frecuentes, las cuales son atendidas tanto telefónicamente, como a través de los canales virtuales de la entidad, registrando un total de 434 solicitudes durante el mes de abril de acuerdo con el reporte de las bases de atención de las dos áreas, haz click en el icono.

### Programa Distrital de Estímulos

Portafolio 2021

Jornadas  
informativas

¿Cómo participar?

Preguntas  
frecuentes



## Conclusiones:



El presente análisis corresponde a las generalidades sobre la prestación del servicio a la ciudadanía del **Área de Convocatorias**, el **Área de Servicio a la Ciudadanía** sede Centro y Castilla, que durante el mes de abril 2021 se centralizaron en la modalidad mixta trabajo en casa y presencial, también el programa de formación artística **CREA**, el cual prestó atención presencial en las sedes del programa en cada localidad y **PAES** el permiso concerniente al aprovechamiento del espacio público para los Artistas.

En ese orden de ideas, con relación al tipo de requirente, se evidencia que sigue siendo el género femenino quienes más se contactan con la entidad, evidenciándose un porcentaje más alto en los Centros de Formación Artística CREA y el Área de Servicio a la Ciudadanía, con respecto a la condición de la población se identificó que el **98%** no presenta ninguna condición en específico, representado en **1.207** personas de un total de **1.213** mientras que el **2%** reportó ser adulto mayor y presentar dificultades respiratorias e insulino dependientes con un total de **6** personas.

En cuanto a la categoría de geolocalización, las diez localidades con mayor registro de atención en el área de **Servicio a la Ciudadanía** durante el mes de abril fueron las siguientes: Kennedy, Suba, Engativá, Bosa, Usaquén, Chapinero, Teusaquillo, Puente Aranda, Santafé y Lugares Fuera de Bogotá. En el caso de los Centros de Formación **CREA** fueron las siguientes: Usme, Tunjuelito, Suba, Kennedy Engativá, Bosa y Fontibón. Para el caso del Programa **PAES** las localidades desde donde más se contactaron los artistas fueron: San Cristóbal, Santafé, Candelaria, Antonio Nariño y Ciudad Bolívar.

Con relación a los temas de consulta más frecuentes ante el **Área de Atención a la Ciudadanía** se encuentran los siguientes: Convocatorias del PDE con un **40%** equivalente al registro de **335** atenciones, Programación agenda cultural **31%** con **256** solicitudes, CREA **12%** con **102** atenciones, el programa Libro al Viento **6%** con **48** solicitudes y Nidos - laboratorios arte para la primera infancia **2%** con **15** solicitudes, el total de atenciones del área en general fue de **839** solicitudes.

En el caso de los Centros de Formación **CREA**, las áreas de mayor consulta fueron las siguientes: Danza registro 107 atenciones lo que equivale al 36% Música 25% con 75 atenciones, Teatro 15% con 46 atenciones, Artes Plásticas 11% con 32 atenciones, Artes Electrónicas 5% con 15 solicitudes y Audiovisuales 4% con 12 registros, el total de atenciones del programa durante el mes de abril fue de **295** solicitudes.



Para el programa **PAES** el tema más consultado fue el permiso **PAES** con un 35%, ayudas al artista y regulación 22% y otros trámites concernientes con el Permiso PAES 43% el total de atenciones del programa fue de 79. [Permiso para el Aprovechamiento del Espacio Público para Artistas.](#)

En lo que respecta a los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para contactarse con los puntos de atención, se sigue evidenciando una preferencia por el canal telefónico y el chat IDARTES en particular para contactarse con el **Área de Servicio a la Ciudadanía**, en cuanto al programa **CREA** y **PAES** el canal de mayor contacto fue el presencial.

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; continuaremos aunando 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](mailto:gloria.cogollo@idartes.gov.co)  
3795750 Ext. 4501

Revisó y Aprobó  
Viviana Ortiz  
[viviana.ortiz@idartes.gov.co](mailto:viviana.ortiz@idartes.gov.co)  
3795750 Ext. 4500

---