

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

Julio 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

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 (581) registros reportados en el mes de julio así: (390) Atención a la Ciudadanía Sede Centro, (64) Convocatorias, y (127) Centros de Formación Artística CREA (41).

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 julio 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 julio 2020.

Alcance del Informe

En el siguiente informe, se presentan las generalidades sobre del servicio prestado durante el mes de julio 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.



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 julio 2020.



Tipo de requirente por área y programa, mes de julio 2020:

Fuente: IDARTES Bases de atención julio 2020

Oficina de Atención a la Ciudadanía
Número total de atenciones mes de julio 2020 **390**

GENERO	TOTAL	PORCENTAJE
Femenino	220	56%
Masculino	159	41%
Anónimo	9	2%
Persona Jurídica	2	1%

Área de Convocatorias
Número total de atenciones mes de julio 2020 **64**

GENERO	TOTAL	PORCENTAJE
Masculino	25	39%
Femenino	39	61%
Otro	N/A	0%

Centros de Formación CREA
Número total de atenciones mes de julio 2020 **127**

GENERO	TOTAL	PORCENTAJE
Hombre	50	40%
Mujer	77	60%
Estudiante	0	0%
Instituciones	0	0%

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad, se ha verificado que predominan las mujeres, con un 58%, representado en 336 mujeres; mientras que, para el caso de los hombres, fue del 40% representado en 231 hombres y otros con un 2% de un total de **581** ciudadanos que se contactaron a las áreas y el programa CREA.



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

Oficina de Atención a la Ciudadanía
Número total de atenciones mes de
julio 2020 **390**

LOCALIDAD	TOTAL /390	PORCENTAJE
No da Información	357	91%
Engativá	9	2%
Kennedy	4	1%
Teusaquillo	3	
San Cristóbal	3	
Chapinero	3	3%
Suba	2	
Bosa	2	
Rafael Uribe	2	2%
Fontibón	1	
Santa Fe	1	
Ciudad Bolívar	1	
Puente Aranda	1	
Usaquén	1	1%
Barrios Unidos	0	0%
Antonio Nariño	0	0%
Candelaria	0	0%
Usme	0	0%
Tunjuelito	0	0%
Sumapaz	0	0%
Mártires	0	0%

Área de Convocatorias
Número total de atenciones mes de
julio 2020 **64**

LOCALIDAD	TOTAL /64	PORCENTAJE
No Da Información	34	54%
Engativá	8	13%
Chapinero	7	11%
Barrios Unidos	4	7%
Teusaquillo	3	5%
Santa Fe	2	4%
Usaquén	1	1%
Kennedy	1	1%
San Cristóbal	1	1%
Puente Aranda	1	1%
Usme	1	1%
Antonio Nariño	1	1%
Suba	0	0%
Fontibón	0	0%
Ciudad Bolívar	0	0%
Bosa	0	0%
Rafael Uribe	0	0%
Tunjuelito	0	0%
Mártires	0	0%
Candelaria	0	0%
Sumapaz	0	0%

Centros de Formación CREA
Número total de atenciones mes de julio
2020 **127**

PUNTO DE ATENCIÓN POR LOCALIDAD	TOTAL /127	PORCENTAJE
Inglés- Rafael Uribe	38	30%
Las Flores - Fontibón	23	18%
Roma - Kennedy	15	12%
Castilla - Kennedy	15	12%
San Pablo - Bosa	12	9%
La Campiña - Suba	10	8%
Las Delicias - Kennedy	6	5%
Villemar - Fontibón	4	3%
Los Naranjos - Bosa	4	3%
Cantarrana - Usme	0	0%
Barrios Unidos - Santa Sofía	0	0%
Lucero Bajo - Ciudad Bolívar	0	0%
Villas Del Dorado - Engativá	0	0%
La Pepita - Mártires	0	0%
Meissen - Ciudad Bolívar	0	0%
Suba Centro - Suba	0	0%
Gustavo Restrepo - Rafael	0	0%
La Granja - Engativá	0	0%
12 de Octubre - Barrios	0	0%
El Parque - Santa Fe	0	0%

Fuente: IDARTES Bases de atención julio 2020



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 desde las áreas y el programa CREA, durante el mes de julio 2020 fueron: Kennedy y Rafael Uribe con un 14% representadas en 81 atenciones de un total de 581 entre las tres categorías analizadas.

Así mismo, Bosa y Engativá con un 6% representado en 35 atenciones, le sigue la localidad de Fontibón con un 5% con un reporte de 28 atenciones, Chapinero con un 2% con 10 atenciones, al igual que las localidades de San Cristóbal, Santa fe y Puente Aranda que también reportan un 2%, y cerrando el grupo de las 10 localidades que más se contactaron durante el mes de julio, se encuentra Teusaquillo con el 1% con un total de 6 atenciones. Finalmente, un 66% no reportó de que localidad se contrataron.



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

Fuente: IDARTES Bases de atención mes de julio 2020

Oficina de Atención a la Ciudadanía
Número total de atenciones mes de julio 2020 **390**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL /390	PORCENTAJE
Chat	262	67%
Telefónico	128	33%
Buzón Telefónico	0	0%
Presencial	0	0%

Área de Convocatorias
Número total de atenciones mes de julio 2020 **64**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL /64	PORCENTAJE
telefónico	64	100%
Presencial	0	0%
Chat	0	0%

Centros de Formación CREA
Número total de atenciones mes de julio 2020 **127**

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL /127	PORCENTAJE
Telefónica	127	100%
Presencial	0	0%

De acuerdo con los resultados se evidencia que el canal más usado en el Área de Convocatorias y Centros de Formación CREA fue el telefónico con un 33% representado en 191 reportes de atención telefónica, de un total de 581 entre las tres categorías analizadas, mientras que en contraste con la Oficina de Atención a la Ciudadanía, se observa una disminución en el uso de este canal con un 22% representado en 128 atenciones reportadas, lo cual refleja un incremento en el chat con un 45% con 262 atenciones. 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 significativo en la atención de canales virtuales como el chat.



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

Fuente: IDARTES Bases de atención mes de julio 2020

Oficina de Atención a la Ciudadanía
Número total de atenciones mes de julio 2020 **390**

CONDICIÓN	TOTAL /390	PORCENTAJE
No especifica	386	99%
Adulto Mayor	2	
Persona con discapacidad	2	1%

Área de Convocatorias
Número total de atenciones mes de julio 2020 **64**

CONDICIÓN	TOTAL /64	PORCENTAJE
Ninguno	54	85%
Adulto mayor	10	15%
Otro	0	

Centros de Formación CREA
Número total de atenciones mes de julio 2020 **127**

CONDICIÓN	TOTAL /127	PORCENTAJE
No tiene ninguna	127	100%
Discapacidad cognitiva o	0	0%
Discapacidad física	0	0%
Discapacidad Auditiva	0	0%
Autismo	0	0%
Discapacidad Múltiple	0	0%
Síndrome de Down	0	0%
Déficit de Atención	0	0%

De las personas que solicitaron información se puede evidenciar que el 31% representado en 181 personas atendidas, de un total de 581 entre las tres categorías analizadas, no presenta ninguna condición, por otro lado, un 2% representado en 12 personas pertenecen a la población de adultos mayores, mientras que el 1% con un total de 2 personas reportaron tener algún tipo de discapacidad, finalmente, el 66% de las personas que se contactaron no especificaron a qué grupo poblacional pertenecían.



Temas consultados por la ciudadanía mes de julio 2020:

Fuente: IDARTES Bases de atención mes de julio 2020

Oficina de Atención a la Ciudadanía
Sede Centro, Castilla y Cinemateca
Número total de atenciones mes de
julio 2020 **390**

TEMAS	TOTAL /390	PORCENTAJE
Convocatorias *PDE	201	51%
Talleres	40	10%
Programación Actividades Artísticas	25	6%
Convocatorias NO PDE	20	5%
CREA	15	4%
Información General	15	4%
Mapeo artistas	15	4%
Certificaciones	12	3%
COVID-19	10	3%
Libro al Viento	9	2%
Subdirecciones y Gerencias	5	1%
Equipamientos Culturales	4	1%
Solicitudes de empleo	4	1%
NIDOS	4	1%
Boletería	4	1%
Permiso Espacio Público	3	1%
Alquiler de espacios	2	1%
Información Proveedores	2	1%

Área de Convocatorias
Número total de atenciones mes de
julio 2020 **64**

TEMAS	TOTAL /64	PORCENTAJE
Jurados	33	52%
Interdisciplinar	13	20%
Música	7	11%
Danza	6	10%
Artes Plásticas	3	5%
Artes Audiovisuales	1	1%
Arte Dramático	1	1%
Literatura	0	0%
Otro	0	0%

*PDE Portafolio Distrital de Estímulos para la Cultura 2020

Centros de Formación CREA
Número total de atenciones mes de julio
2020 **127**

ÁREA ARTÍSTICA	TOTAL /127	PORCENTAJE
Sin información	98	77%
Artes plásticas	17	14%
Arte Dramático	9	7%
Danza	3	2%
Música	0	0%
Artes Audiovisuales	0	0%
Artes Electrónicas	0	0%
Literatura	0	0%
Información General	0	0%

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 y Castilla; durante el mes de julio 2020.

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 31% no presenta ninguna condición en específico, el 2% reportó ser adulto mayor, mientras que el 1% posee algún tipo de discapacidad, finalmente, el 66% no especificaron la condición poblacional.

En cuanto a la categoría de geolocalización, las diez localidades con mayor participación durante este mes fueron las siguientes: Kennedy y Rafael Uribe con un 14%, así mismo, Bosa y Engativá con un 6%, le sigue la localidad de Fontibón con un 5%, Chapinero con un 2%, al igual que las localidades de San Cristóbal, Santa fe y Puente Aranda que también reportan un 2%, y cerrando el grupo se encuentra Teusaquillo con el 1%; finalmente, un 66% no reportó de que localidad se contrataron.



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 51% representado en 251 atenciones, talleres con un 10% representado con 40 atenciones, programación de actividades artísticas con un 6% con 25 atenciones, convocatorias no PDE 5% con 20 atenciones y los Centros de Formación Artística CREA, mapeo de artistas e información general con un 12% representado en 45 atenciones de un total de 390 reportadas en el mes de julio desde esta área.

Mientras que, para el *Área de Convocatorias*, se evidencia que las áreas con mayor número de solicitudes fueron: Jurados con un 52% representada en 33 atenciones, el área Interdisciplinar con un 20% con 13 atenciones, Música con un 11% con 7 atenciones, le sigue las atenciones a Danzas 10% y Artes Plásticas con un 5%; le siguen Artes Audiovisuales y Arte Dramático con un 2%, el total de atenciones para esta área fue de 64.

En lo que respecta a los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para contactarse con los puntos de atención y centros de formación, se evidencia una preferencia por el canal telefónico, 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 influyó en el comportamiento de las variables durante el mes de julio 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 capitalinos



*"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
Agosto 6 2020