

Informe generalidades de la atención del Área de Servicio  
a la Ciudadanía, Centros de Formación Artística CREA,  
PAES y articulación Área de Convocatorias 2021

Informe  
Septiembre  
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 o Ext. 4502

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)

## 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 **1.575** registros reportados en el mes de **septiembre** así: Área de Servicio a la Ciudadanía Sede Centro **1020**, los Centros de Formación CREA **328**, Permiso para aprovechamiento económico de Artistas en Espacio Público PAES **227**, así mismo, se especifica 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, 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 septiembre 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 septiembre 2021.

## Alcance del Informe

En el siguiente informe, se presentan las generalidades sobre del servicio prestado durante el mes de **septiembre** 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 **1.575** 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 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 del Área De Servicio a la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes, durante el mes de **septiembre**.

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 **septiembre 2021**.



Área de Servicio a la Ciudadanía  
Informe encuestas de satisfacción  
Evento del mes



ES CULTURA  
**LO\***  
**CAL**  
2021

Sé parte de  
Es Cultura Local

La convocatoria con  
**27.000 millones**  
para financiar  
más de **1.000 proyectos**  
culturales y creativos en Bogotá

ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

Bogotá sigue comprometida con la reactivación es por esta razón que el pasado mes de septiembre, lanzó la segunda versión del programa *Es Cultura Local* con una inversión de más de 27.100 millones de pesos para fortalecer el sector creativo y cultural de 18 localidades de la ciudad, en una iniciativa que cuenta con el apoyo del Instituto Distrital de las Artes - Idartes, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño – FUGA, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte – SCR D, la Secretaría de Gobierno, el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC y los Fondos de Desarrollo Local – FDL.

Este programa sigue su camino y se fortalece con más recursos y el ingreso de 11 localidades adicionales, en comparación con 2020, tras evidenciar el impacto positivo de la primera versión en la cual se invirtieron más de 10.700 millones de pesos para apoyar 259 iniciativas que lograron vincular y beneficiar directamente a 1.037 microempresas y agrupaciones y más de 9.400 personas.

El lanzamiento contó con la presencia de Claudia López, alcaldesa de Bogotá, Nicolás Montero, secretario de Cultura, Luis Ernesto Gómez, secretario de Gobierno, Catalina Valencia, directora del Idartes y Margarita Díaz, directora de la FUGA quienes conversaron alrededor de los retos de Es Cultura Local 2021 y rememorarán el impacto y enseñanzas de la primera versión del programa junto con algunos de los ganadores destacados que ya terminaron sus proyectos.

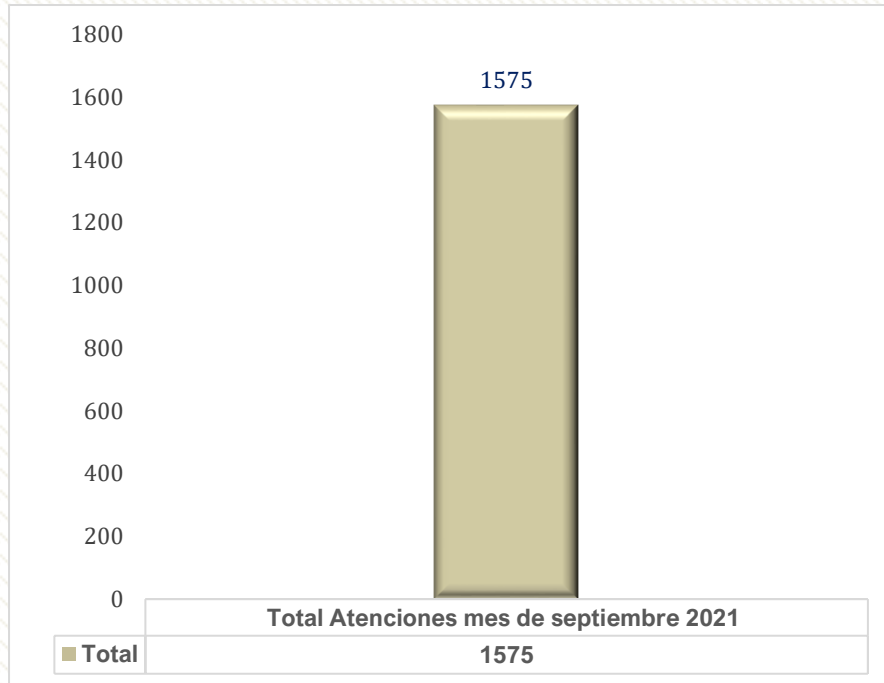
Más Información





## Comportamiento mensual de las atenciones por área y programa

### 1.Total atenciones Área de Servicio a la Ciudadanía, CREA y PAES mes de septiembre 2021

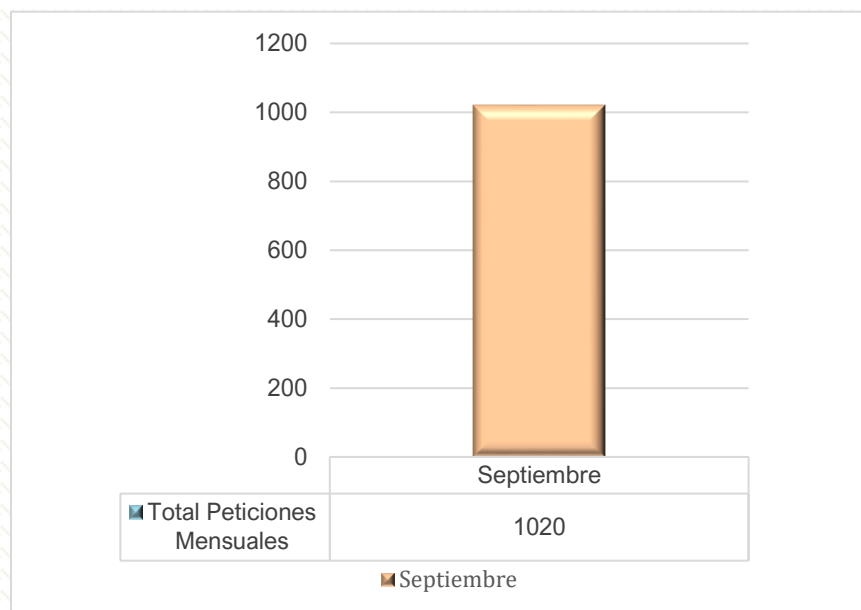


1 Gráfico total de atenciones ATC, CREA y PAES mes de septiembre 2021

De acuerdo con la información gestionada a través de las bases de atención inmediata de la entidad, el total de atenciones recibidas en el Área de Servicio a la Ciudadanía **ATC**, el programa de formación artística **CREA** y el permiso para el aprovechamiento económico de artistas en el espacio público **PAES** en el mes de septiembre fue de un total de **1.575**, a continuación, se presenta el informe pormenorizado de las atenciones gestionadas en este mes, por área y programa.

## Área de Servicio a la Ciudadanía

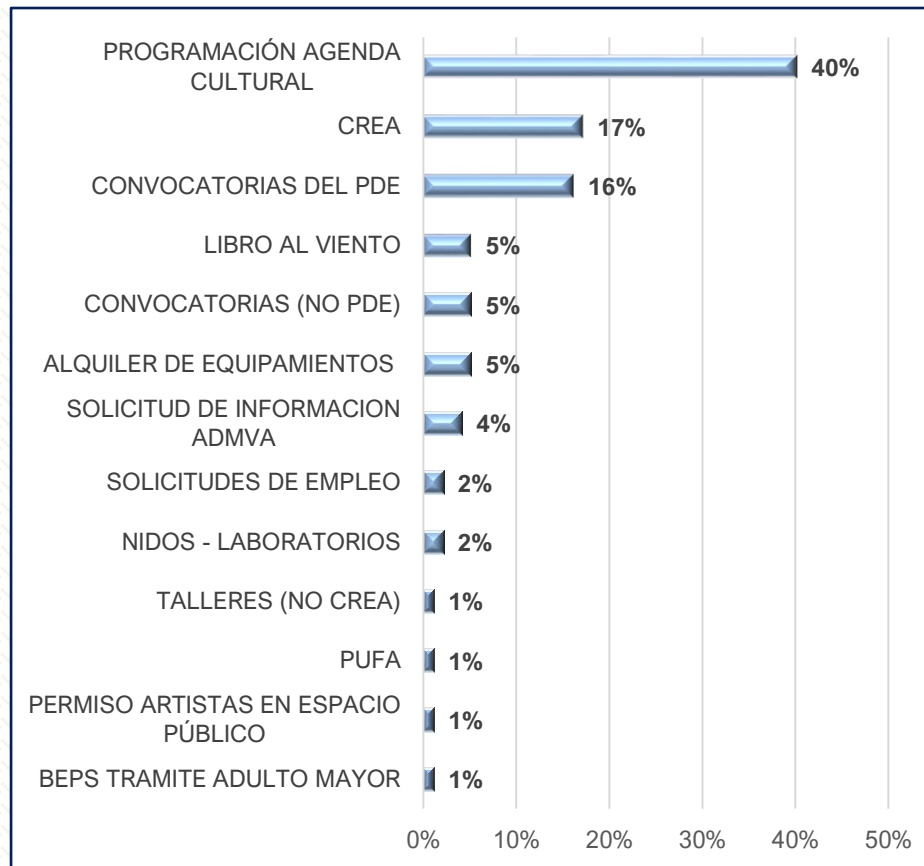
### 2. Área de Servicio a la Ciudadanía, total atenciones registradas en el mes de septiembre 2021



2. Gráfico total de atenciones Área de Servicio a la Ciudadanía mes de septiembre 2021

Durante el mes de septiembre el Área de Servicio a la Ciudadanía, registró **1.120** atenciones, lo cual evidencia que se ha mantenido el promedio mes a mes, gracias a la prestación del servicio, a través de todos los canales dispuestos por la entidad para este fin, hablamos del canal presencial, telefónico, virtual e-mail y chat Idartes, ubicado en la parte inferior derecha en la web principal de Idartes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

## 2.1. Área de Servicio a la Ciudadanía, registro de los temas consultados mes de septiembre 2021



3. Gráfico temas de más consulta Área de Servicio a la Ciudadanía mes de septiembre 2021

De acuerdo con el reporte del área los temas de más consulta por parte de la ciudadanía tienen que ver con: la programación de la agenda cultural y artística que durante lo que lleva este año 2021 ha mantenido un

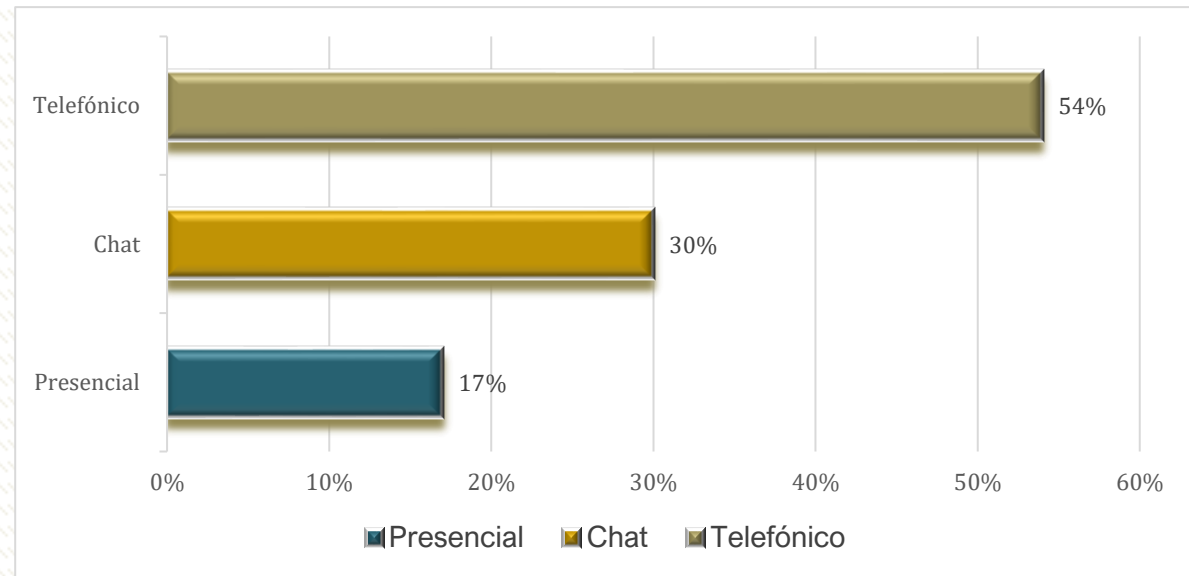


promedio alto como uno de los temas más consultados, en segundo lugar se encuentra los Centros de Formación CREA, las convocatorias PDE, Invitaciones públicas, Libro al Viento, trámites en área de la entidad y solicitudes de empleo, estos temas se han registrado principalmente en el canal telefónico y chat.

En modalidad presencial los temas de más consulta durante el mes de septiembre fueron los BEPS y la postulación a convocatorias como Es Cultura Local, Invitaciones Públicas, y orientación a ganadores.



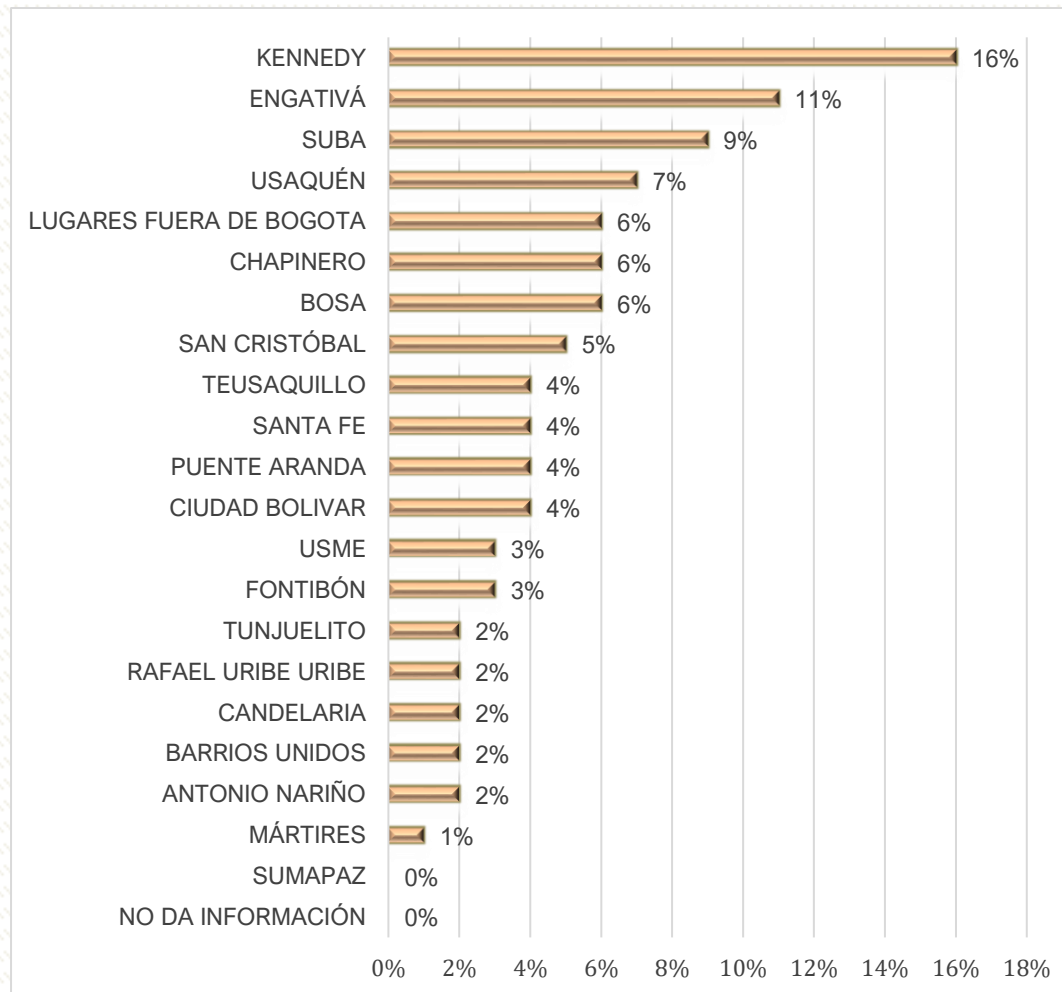
## 2.2. Área de Servicio a la Ciudadanía, registro mes de septiembre 2021 por canal de atención



4. Gráfico canales de atención Área de Servicio a la Ciudadanía mes de septiembre 2021

De acuerdo con los resultados, el canal con un mayor registro de atenciones es el telefónico con un 54% de atenciones, seguido del chat Idartes con el 30% y, por último, el canal presencial con un registro del 17% de las atenciones.

### 2.3. Área de Servicio a la Ciudadanía, registro de atenciones mes de septiembre 2021 por localidad



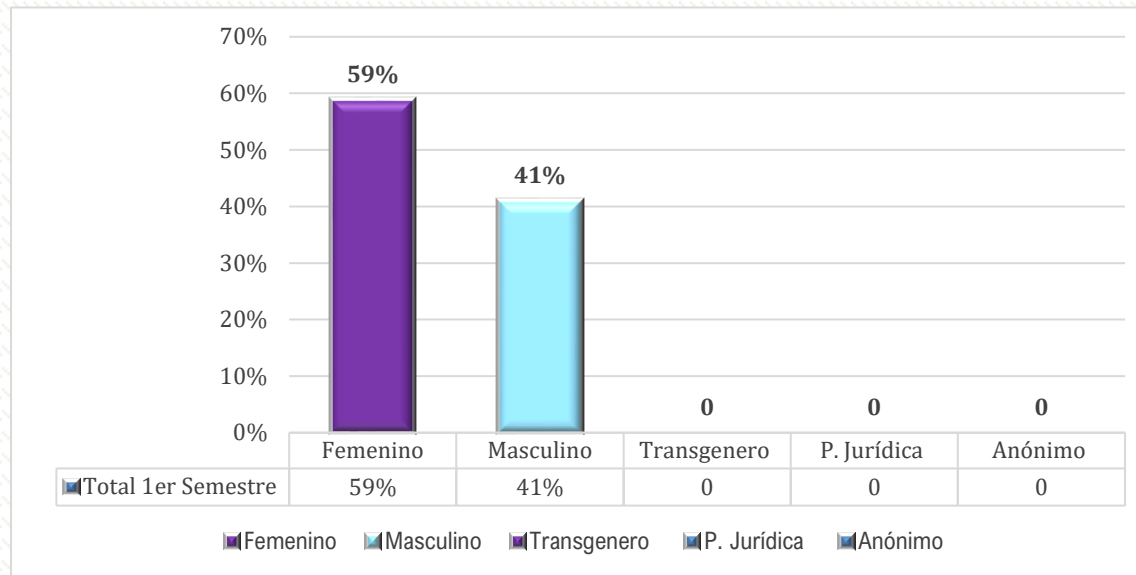
Según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía durante el mes de septiembre fueron las siguientes: Kennedy, Engativá, Suba, Usaquén, Lugares Fuera de Bogotá, Chapinero, Bosa, San Cristóbal, Teusaquillo, y Santa Fe, Ciudad Bolívar y Puente Aranda.

Entre las localidades con menor registro se encuentran: Sumapaz, Mártires, Tunjuelito, Usme, Antonio Nariño y la Candelaria.



5. Gráfico georreferenciación localidades Área de Servicio a la Ciudadanía mes de septiembre 2021

## 2.4. Área de Servicio a la Ciudadanía, registro de atenciones mes de septiembre 2021 por género



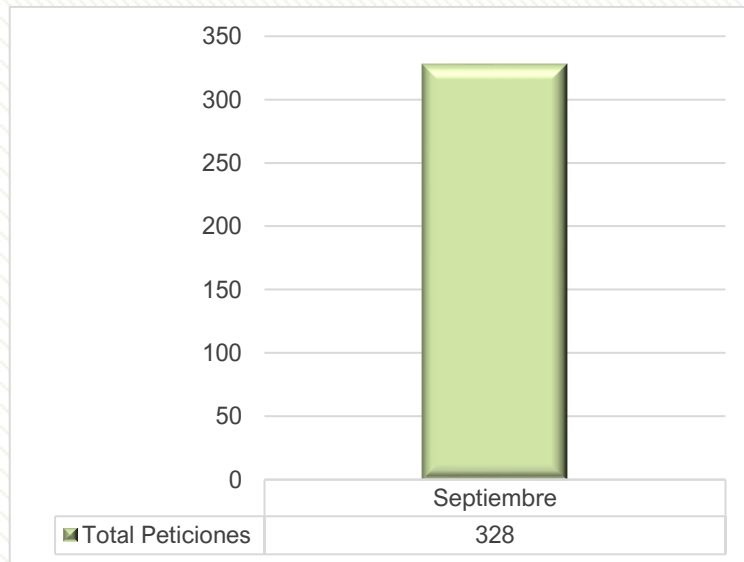
6. Gráfico registro de atenciones septiembre 2021 por género



De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad, se ha verificado que siguen predominando las personas del género femenino, durante el mes de septiembre representaron el 59% de las atenciones, en el caso del género masculino, equivale al 41%.

## Centros de Formación Artística CREA

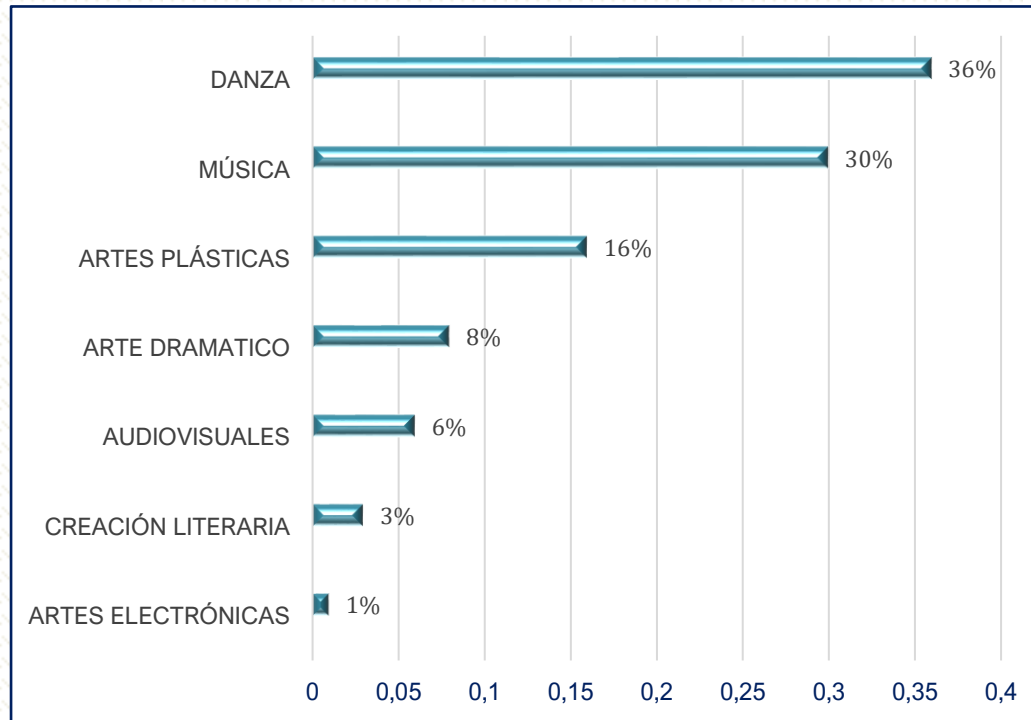
### 3. Programa CREA, total atenciones registradas en el mes de septiembre 2021



7. Gráfico registro de atenciones CREA septiembre 2021 por género

Durante el mes de septiembre el programa de formación artística CREA registró **328** atenciones, siendo el canal presencial el de mayor registro, lo cual ratifica la presencia y constancia del programa en las diferentes localidades de Bogotá.

### 3.1. Programa CREA, registro de las áreas artísticas consultadas en el mes de septiembre 2021



8. Gráfico registro de atenciones CREA septiembre 2021 por área de consulta.



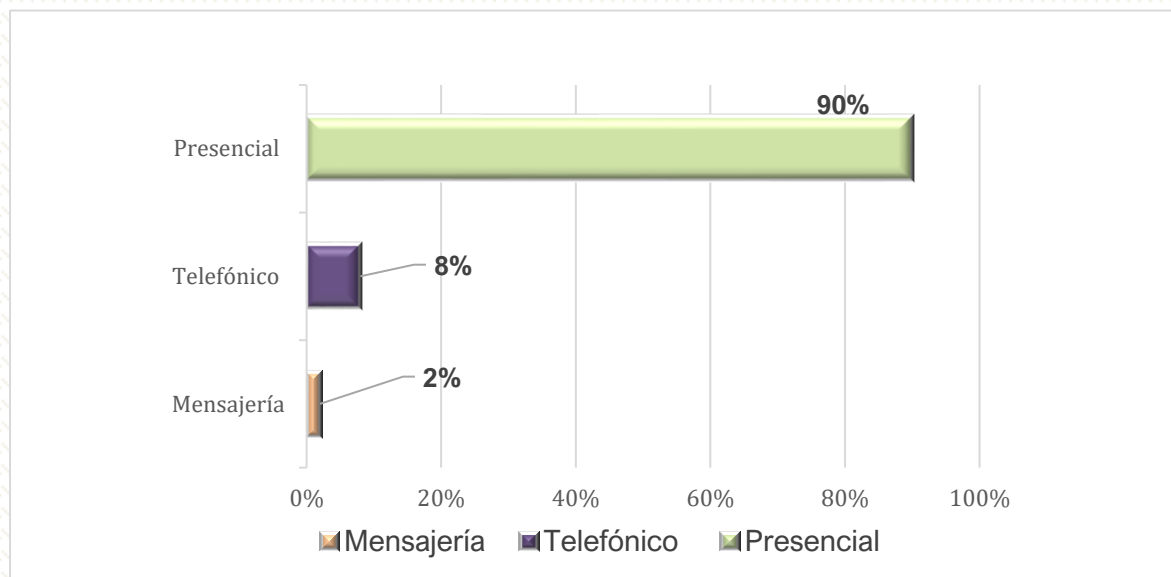
De acuerdo con los resultados de la base de registro se evidencia que el área artística de más consulta durante el mes de septiembre fue Danza, seguido de Música, Artes Plásticas y Arte Dramático.

Por tanto, la nueva interfaz de la web CREA ofrece oportunidades de retroalimentación, que le permitirá conocer de fondo de que se trata la oferta, siendo una oportunidad para identificar habilidades y lograr establecer un perfil que le permita disfrutar de estas áreas artísticas.

<https://sif.idartes.gov.co/sif/framework/crea/territorial/oferta/oferta-disponible>



### 3.2. Programa CREA, registro mes de septiembre 2021 por canal de atención

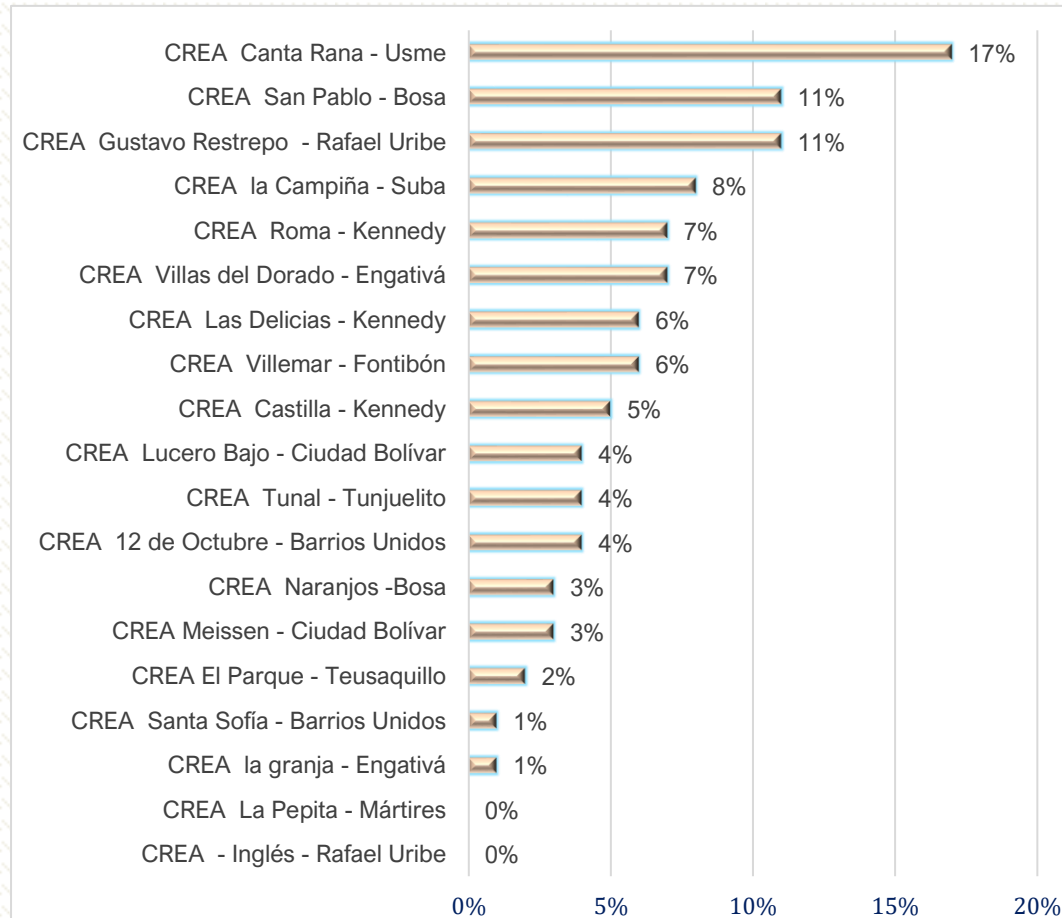


9. Gráfico registro de atenciones CREA septiembre 2021 por canal telefónico.

De acuerdo con los resultados el canal con un mayor registro es el presencial con 90%, seguido del canal telefónico con 8% y, por último, mensajería instantánea con un 2%. Es notable el resultado del canal presencial, lo cual ratifica la acogida en las diferentes localidades y el interés de la ciudadanía por hacer parte de la oferta presencial.



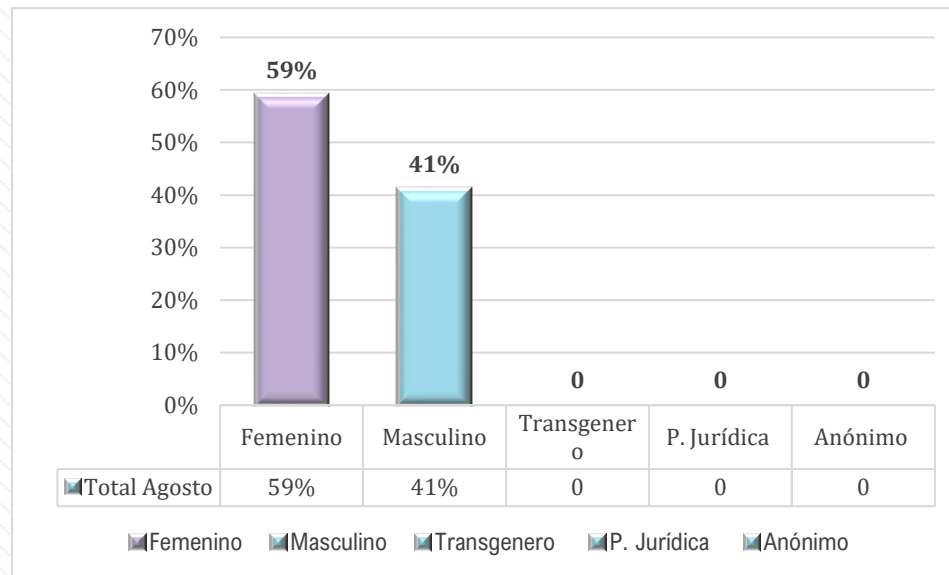
### 3.3. Programa CREA, registro de atenciones mes de septiembre 2021 por localidad



Según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía fueron las siguientes: Usme la cual se ubica en el primer lugar en este mes, Bosa San Pablo en segundo lugar, le sigue Rafael Uribe Uribe, Suba la Campiña, Kennedy Roma, Engativá, Fontibón y Ciudad Bolívar.

10. Gráfico registro de atenciones CREA septiembre 2021 por canal localidad.

### 3.4. Programa CREA, registro de atenciones mes de septiembre 2021 por género

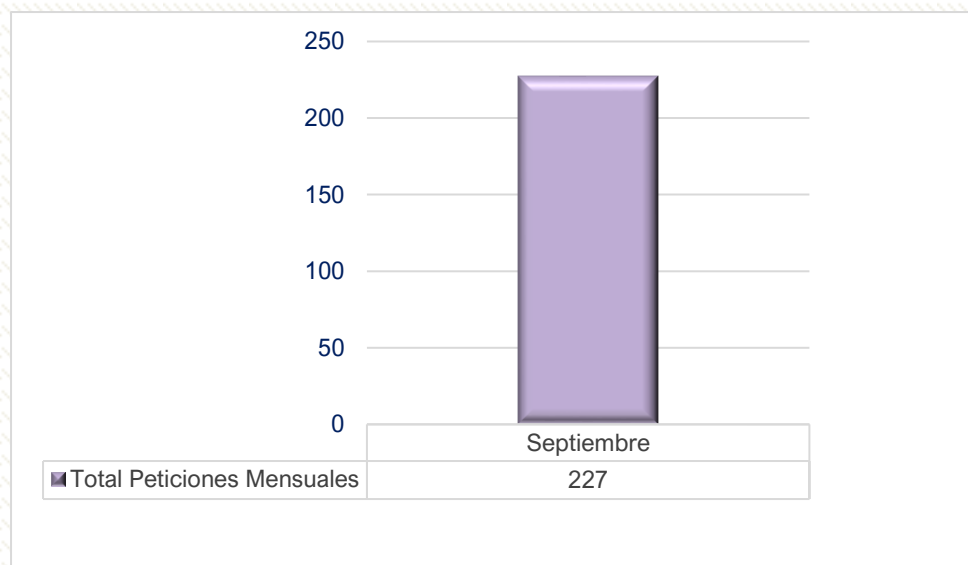


11. Gráfico registro de atenciones CREA septiembre 2021 por género.

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad, se ha verificado que predominan las personas del género femenino representado con un 59%, en el caso del género masculino se registró un 41%. Esto en parte se debe a que madres de familia se contactan para acceder a información de la oferta para sus niños, por otro lado, mujeres de todos los grupos etarios con interés en cursos para participar.

## Permiso para el aprovechamiento económico de Artistas en Espacio Público PAES

### 4. Permiso PAES, total atenciones registradas en el mes de septiembre 2021

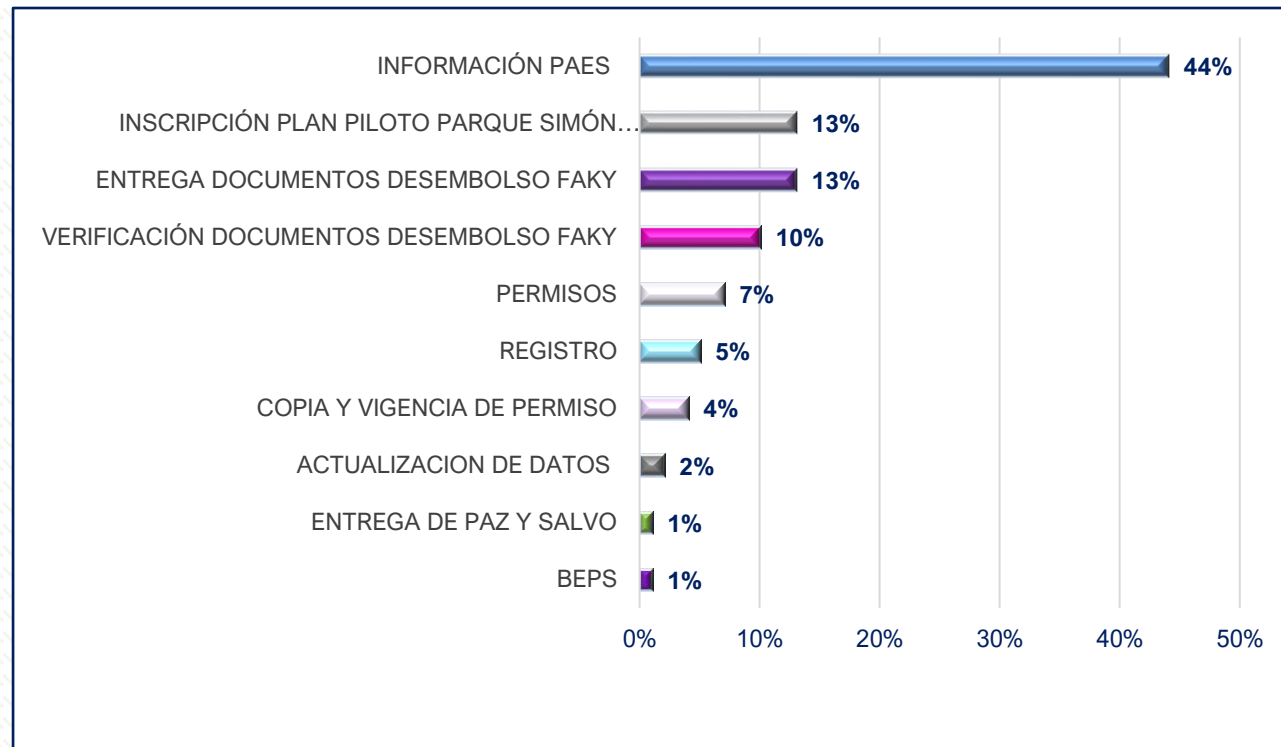


12. Gráfico registro de atenciones PAES septiembre 2021



Durante el mes de septiembre, el permiso PAES registró **227** atenciones, siendo el canal presencial el de mayor registro, lo cual ratifica la presencia y acompañamiento por parte de la entidad con los artistas del permiso.

#### 4.1. Permiso PAES, registro de los temas consultados mes de septiembre 2021



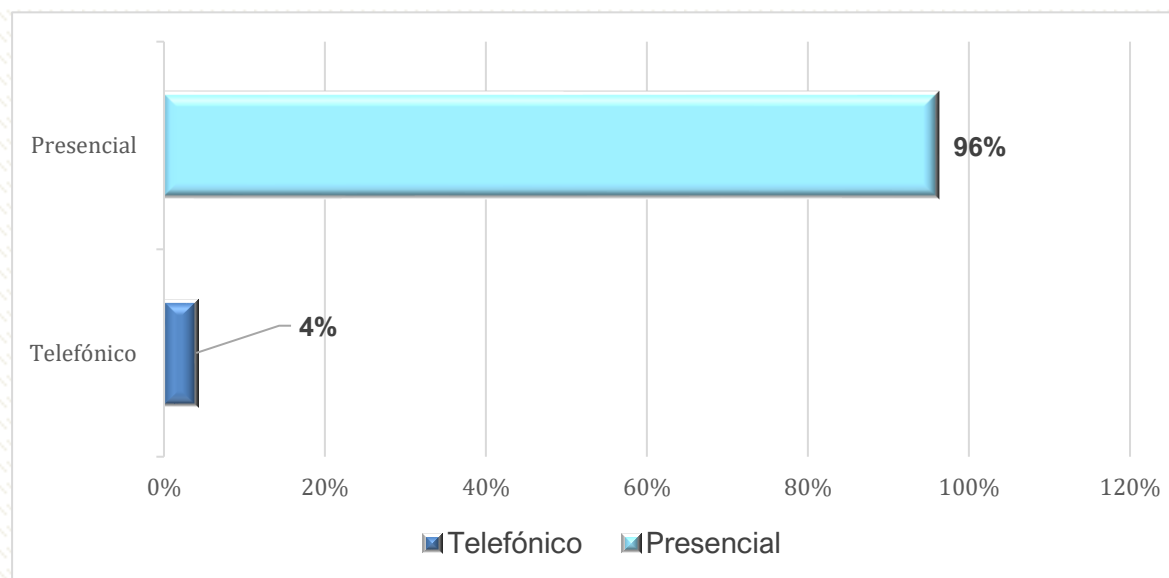
13. Gráfico registro de atenciones PAES septiembre 2021 tema de consulta

De acuerdo con los resultados de la base de registro PAES, durante el mes de septiembre se evidenció la acogida del programa y el interés de los artistas por hacer parte de PAES.

De esta manera, el 44% de las atenciones tienen que ver con información del permiso, 13% con el plan piloto PAES parque Simón Bolívar, también con un 13% entrega de documentos para desembolso de los ganadores de las invitaciones públicas.

Las demás solicitudes tienen que ver con la dinámica del permiso, registro, copias entrega de paz y salvo y actualización de datos.

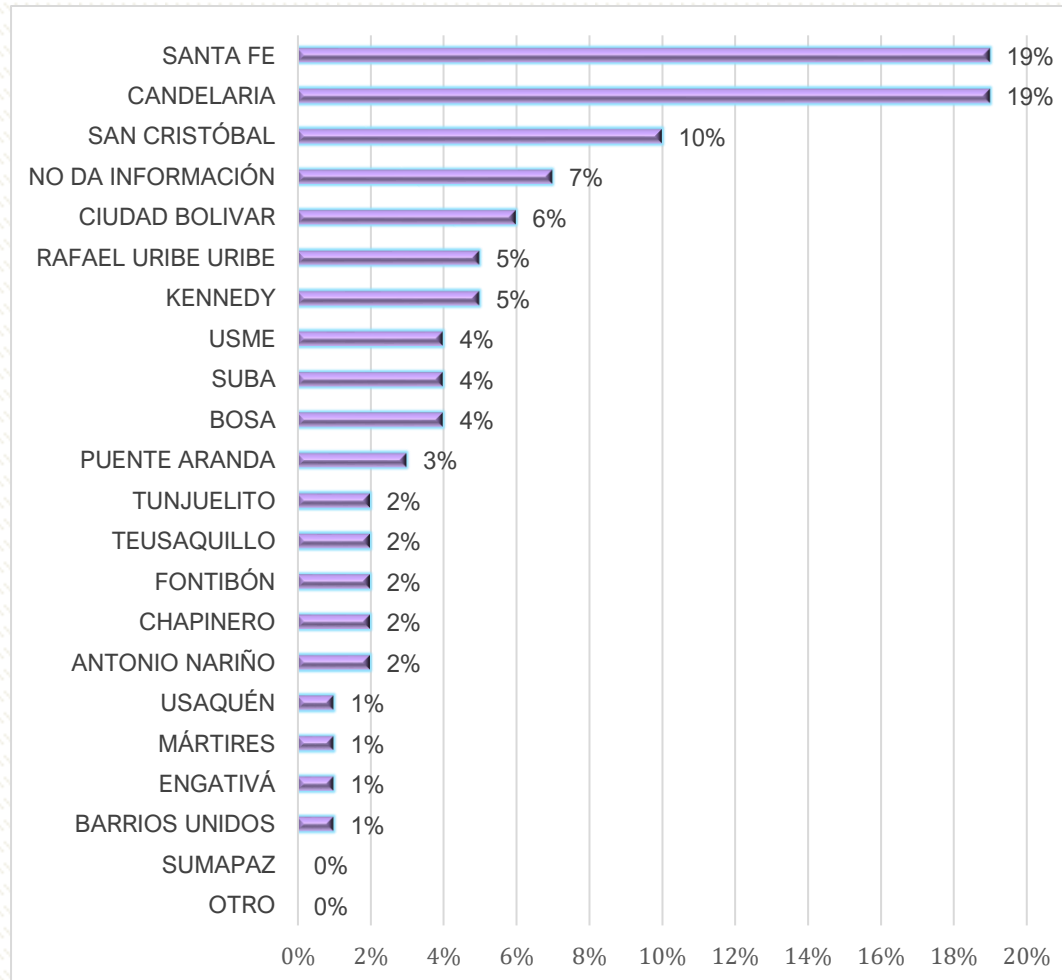
#### 4.2. Permiso PAES, registro mes de septiembre 2021 por canal de atención



14. Gráfico registro de atenciones PAES septiembre 2021 por canal

De acuerdo con los resultados el canal con un mayor registro es el presencial con un 96% del total de atenciones, seguido del canal telefónico con un 4% de atenciones, este comportamiento se refleja en parte, por las dinámicas del permiso, y la relevancia que cobra el acompañamiento a los artistas de manera presencial, para los trámites y postulaciones a las invitaciones que genera el permiso.

### 4.3. Permiso PAES, registro de atenciones mes de septiembre 2021 por localidad



15. Gráfico registro de atenciones PAES septiembre 2021 por localidad

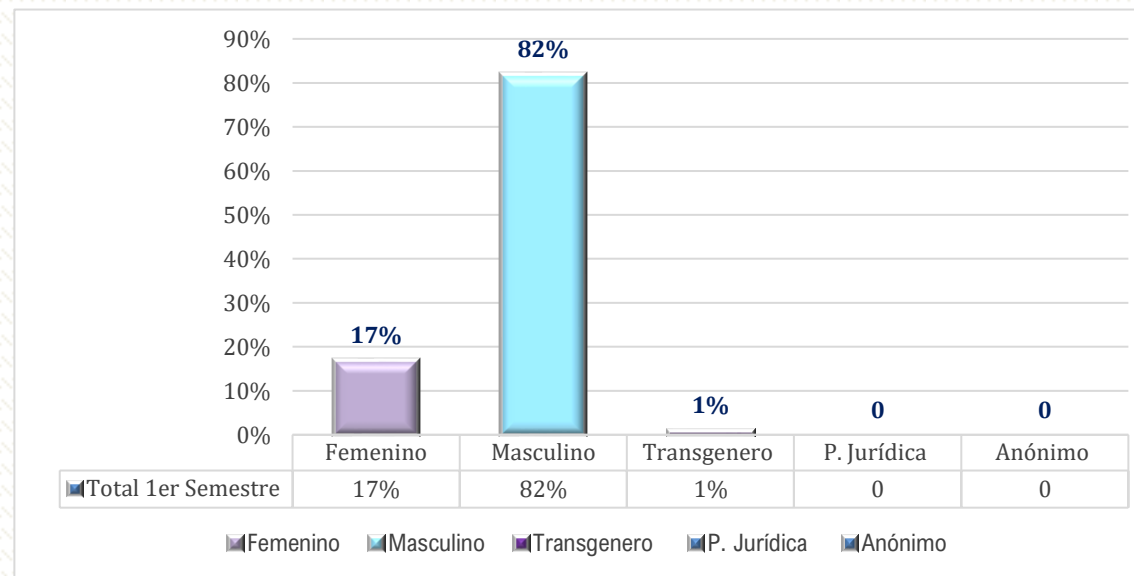
Los resultados demográficos demuestran que la población perteneciente al programa se focaliza en las zonas, en las que se cuentan con corredores artísticos, como el caso de la carrera 7°, por esta razón, las localidades de Santa Fe y Candelaria con un 19% cada una, se encuentran en el primer lugar, seguido de la localidad de San Cristóbal con un 10%.

Sin embargo, también se registran atenciones de localidades como: Rafael Uribe Uribe, Kennedy, Usme, Suba, Bosa, Puente Aranda y Tunjuelito.





#### 4.4. Permiso PAES, registro de atenciones mes de septiembre 2021 por género



17. Gráfico registro de atenciones PAES septiembre 2021 por género

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad a través del permiso **PAES**, se ha verificado que predominan las personas del género masculino con un registro del 82% del total de atenciones, **en** el caso del género femenino se registró un 17% y 1% transgénero. De acuerdo con el comportamiento de estas variables, se ha evidenciado una constante durante el primer semestre.

## 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 **200** solicitudes durante el mes de **septiembre** 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 atención y acompañamiento a la ciudadanía durante el mes septiembre, por parte del **Área de Servicio a la Ciudadanía**, el Programa de Formación Artística **CREA**, el permiso para el aprovechamiento económico de Artistas en Espacio Público **PAES** y el Área de Convocatorias; en el cual se analiza el comportamiento de las siguientes variables:

El registro total de atenciones por área y programa durante el mes de septiembre contó con aspectos demográficos y de georreferenciación de la población, como género y localidad desde donde se contactan; así mismo, los temas de mayor consulta en el caso del Área de Servicio a la Ciudadanía y PAES, mientras que, para el caso del programa CREA, son las líneas artísticas; canales de atención más usados por la ciudadanía y el proceso de articulación entre el área de Convocatorias y Servicio a la Ciudadanía.

De esta manera se evidencia que durante el mes de septiembre del año 2021 se registró un total de **1.575** atenciones, de las cuales **1.020** corresponden al servicio prestado en el Área de Servicio a la Ciudadanía, mientras que en el programa de Formación Artística CREA se registró un total de **328** atenciones, finalmente, el PAES con un total de **227**.

En cuanto al **Área de Servicio a la Ciudadanía**, se mantiene la variable en cuanto a los porcentajes de atención lo cual reafirma el compromiso del área con los artistas y la ciudadanía, ya que mantenernos en contacto y brindar un acompañamiento integral es la prioridad, entre los más usados por la ciudadanía son: el telefónico con en el cual se registró un 55% de las atenciones totales, en el chat Idartes **30%** y, por último, el canal presencial con un registro total de atenciones del 18%.

Siguiendo con las particularidades del Área de Servicio a la Ciudadanía, se observa que los **temas de más consulta** durante el mes de septiembre 2021, fue la programación cultural y artística que ofrece la entidad a los capitalinos con un registro del 40%, seguido del programa para la formación artística CREA con el 17% de las atenciones, convocatorias del Portafolio Distrital de Estímulos para el Arte y la Cultura en Bogotá PDE 16% seguido de Libro al Viento con el 5%.

Así mismo, con respecto a los datos de georreferenciación del área y según los registros de atenciones del mes de septiembre, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía, fueron las siguientes: Kennedy, Engativá, Suba, Usaquén y Lugares Fuera de Bogotá.

En cuanto al programa de formación artística **CREA**, se evidencia una constante en cuanto a la presencia en las localidades, durante el mes de septiembre, el punto CREA Cantarrana de la localidad de Usme registró el mayor número de atenciones, seguido de CREA Bosa, Rafael Uribe, Suba, y Fontibón. El canal de atención de más registro en CREA es el presencial comportamiento que se ha mantenido en lo que lleva corrido de este año, seguido de mensajería y el canal telefónico, continuando con las características del programa se



encuentra las líneas artísticas, siendo el área de danza la de más consulta en el mes de septiembre, seguido de música, artes plásticas y arte dramático lo cual es una constante. Finalmente, se evidencia que siguen predominando las personas del género femenino con un registro del 59%, en cuanto al género masculino se registró un 41%, en el caso de CREA en su mayoría son madres de familia interesadas en la oferta del programa y mujeres de todos los grupos etarios.

Por otro lado, se evidencia que durante el mes de septiembre el permiso PAES registró **227** atenciones, los temas de más frecuencia tuvieron que ver con información general del permiso PAES, plan piloto parque Simón Bolívar, copia de permiso y actualización de información. Las localidades de más contacto con el permiso PAES son: Santa Fe, Candelaria, San Cristóbal, Kennedy, Bosa, Rafael Uribe y Engativá.



Elaboró:  
Gloria Aida Cogollo R.  
[gloria.cogollo@idartes.gov.co](mailto:gloria.cogollo@idartes.gov.co)  
3795750 ext. 4501

Apoyo en la gestión de datos:  
Iván Ortega  
[Ivan.ortega@idartes.gov.co](mailto:Ivan.ortega@idartes.gov.co)  
3795750 ext. 4504

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