



INSTITUTO  
DISTRICTAL DE LAS ARTES  
IDARTES



Área de  
Relacionamiento  
con la Ciudadanía



# Informe de Atenciones Mayo 2023

Informe generalidades de la atención del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, Centros de Formación Artística CREA, PAES, Planetario de Bogotá y articulación Área de Convocatorias 2023

**Instituto Distrital de las Artes - Idartes**

Carrera 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

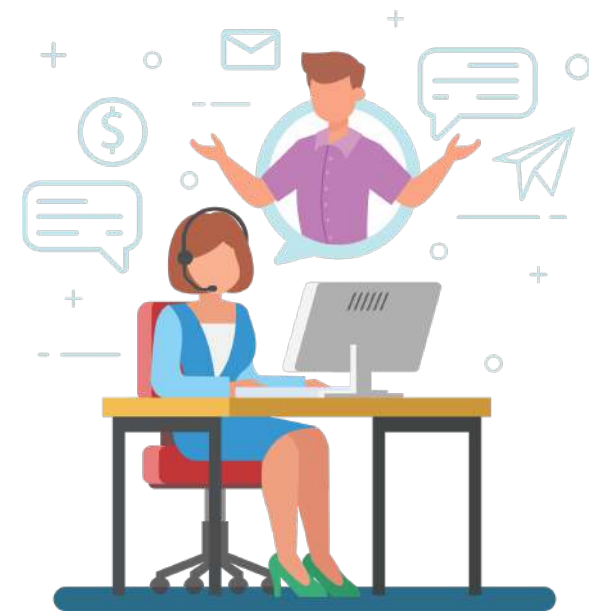
[contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co)

## 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.



## Objetivos

- Identificar las particularidades demográficas en relación con el género y la geolocalización del grupo de valor de las áreas de Relacionamento con la Ciudadanía, el programa de Formación Artística CREA, PAES, Cinemateca de Bogotá y Planetario de Bogotá.
- Consolidar la información sobre los temas de consulta más recurrentes en el Área de Relacionamento con la Ciudadanía, PAES y Planetario de Bogotá; para el caso de los Centros de Formación CREA y Convocatorias, las áreas artísticas más consultadas, durante el mes de **mayo 2023**
- 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 **mayo 2023**.



## 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 atenciones del Instituto Distrital de las Artes durante el mes de mayo 2023.

## Alcance del Informe

En el siguiente informe, se presentan las generalidades demográficas en cuanto a género y rango de edad; de geolocalización por localidades, temas de más consulta, canales de atención y en general sobre del servicio prestado durante el mes de **mayo 2023**, por las siguientes áreas y programas:



- Área de Relacionamento con la Ciudadanía sede Castilla y Principal
- Área de Relacionamento con la Ciudadanía sede Cinemateca de Bogotá
- Centros de Formación Artística CREA.
- El Permiso para Aprovechamiento Económico de Artistas en Espacio Público PAES.
- El Planetario de Bogotá
- La articulación entre el Área de Relacionamento con la Ciudadanía y el área de Convocatorias

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 **2.055** registros de atención en el mes de **mayo 2023**.

## “Cuéntame al Oído 2023”



Cuéntame al Oído es una iniciativa del Teatro Jorge Eliécer Gaitán, que nació en 2020 para llevar cuentos, relatos, poesías y crónicas, de la colección Libro al Viento del IDARTES. Hemos llegado a los corazones de más de 6000 personas en todos los rincones de nuestro país y a colombianos que viven en diferentes lugares del mundo, quienes a través de una llamada telefónica se han conectado con la literatura de una manera única y diferente.

Esta estrategia telefónica se ha unido a la URAI-Unidad de Reacción Artística Inmediata para crear la modalidad “DesConectado” Queremos que las palabras, los cuentos y la poesía lleguen directamente a tus oídos. Por eso, te llamamos para compartir historias e invitarte a crear nuevos mundos.

Espera la llamada de Idartes y conéctate con la literatura, vuelve: “Cuéntame al oído”. [bit.ly/CuéntameAlOído2023](https://bit.ly/CuéntameAlOído2023)

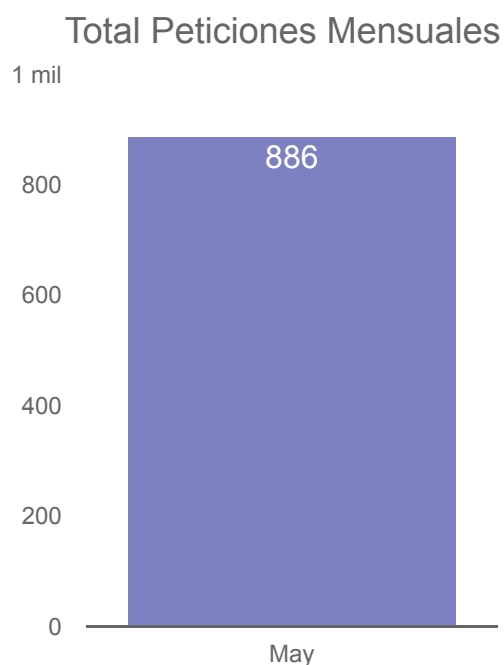
[Mas Información](#)

5

## Comportamiento mensual de las atenciones por área y programa

### Área de Relacionamiento con la Ciudadanía

#### 1. Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, total atenciones registradas en el mes de mayo 2023



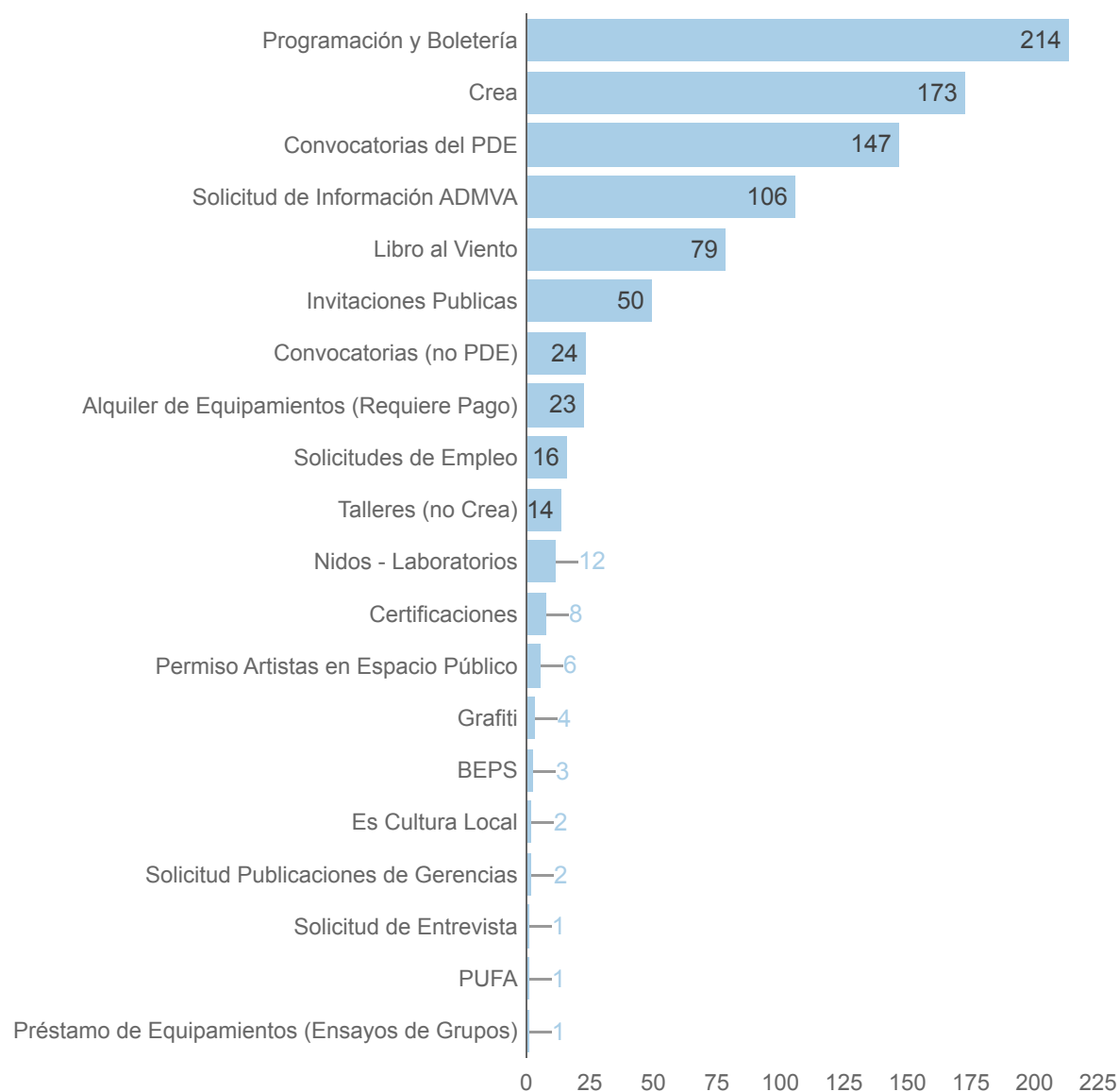
1. Gráfico total de atenciones Área de Relacionamiento con la Ciudadanía mes de mayo 2023



Durante el mes de mayo el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, registró **886** atenciones, 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 <https://www.idartes.gov.co/es> en el horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.; en comparación con el mes de abril se presentó un incremento del **1%**, esto obedece a que en el mes de mayo se dio apertura a los cursos de vacaciones en los Crea que se desarrollarán en el mes de junio.

## 2.1. Área de Relacionamento con la Ciudadanía, registro de los temas consultados mes de mayo 2023.

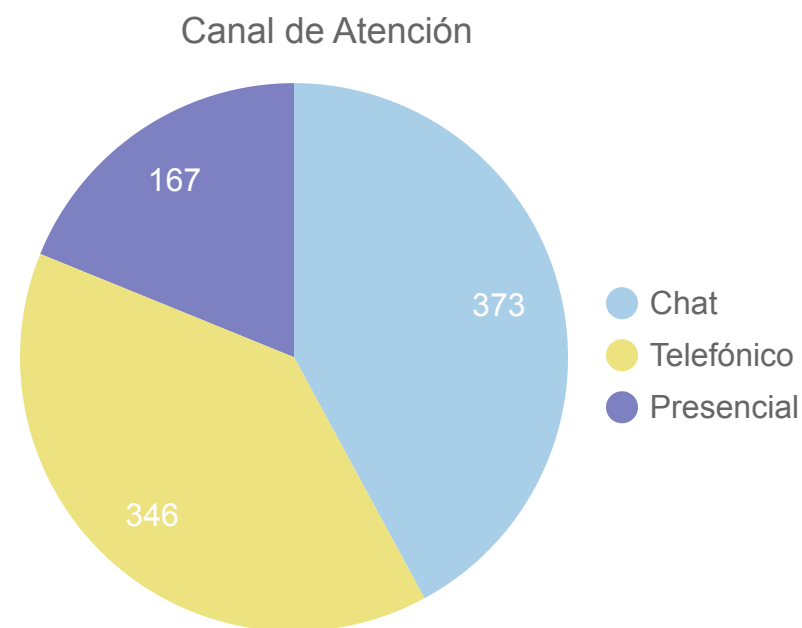
### Temas consultados



De acuerdo con el reporte del área, los temas de más consulta por parte de la ciudadanía tienen que ver con: programación de la agenda cultural y artística, que por primera vez ocupa el primer lugar con un **24%** de un total de **886** atenciones, esto debido a que en el mes de mayo se presentaron diferentes eventos en nuestros escenarios, en segundo lugar se encuentra los centros de formación artística Crea con un registro del **19%**, Convocatorias del PDE con un **16%**, seguido de solicitud de información administrativa con un **12%** y finalmente, se encuentran Libro al Viento con un **19%** e invitaciones públicas con el **6%**.

2. Gráfico temas de más consulta Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de mayo 2023.

## 2.2. Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, registro mes de mayo 2023 por canal de atención.

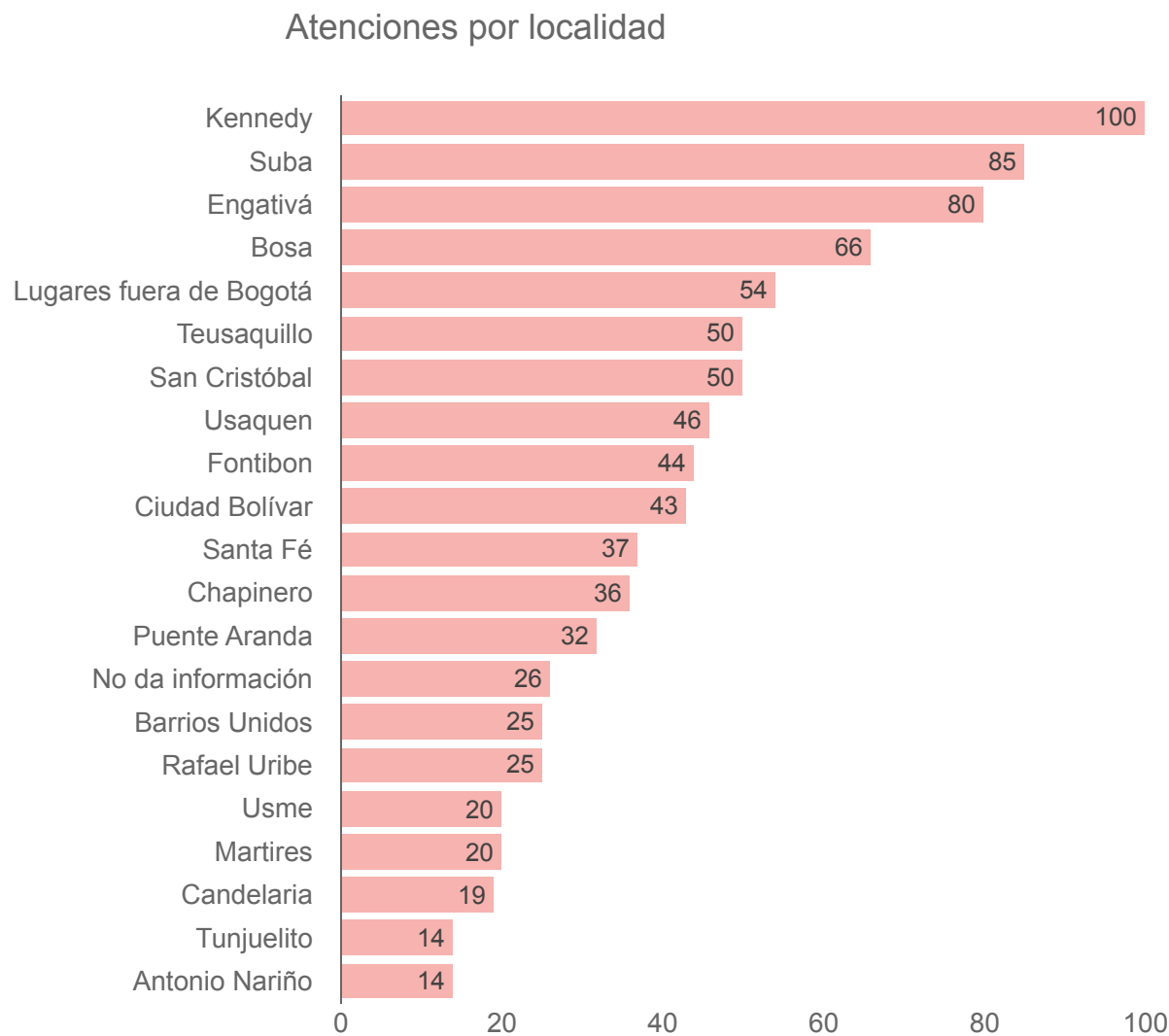


3. Gráfico canales de atención Área de Relacionamiento con la Ciudadanía mes de mayo 2023.

De acuerdo con los resultados, el canal con más registro de atenciones durante el mes de mayo fue el canal chat con el **42%** de atenciones de un total de **886** registros, seguido del canal telefónico con un **39%** y por último, el canal presencial con un **19%** del total de atenciones. Respecto con el mes de abril se evidencia un aumento del **9%** en el canal telefónico, el canal presencial tuvo una disminución del **9%** y el canal chat mantuvo su porcentaje. La ciudadanía tuvo como preferencia los canales chat y telefónico para contactarnos, por otra parte, el canal Chat sigue siendo durante este año el canal de mayor atención.



### 2.3. Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, registro de atenciones, mes de mayo 2023 por localidad.

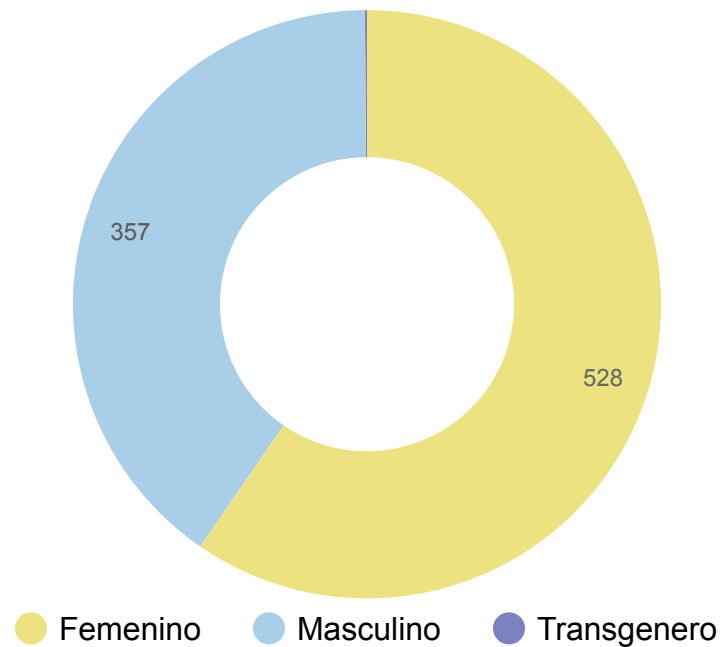


Según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía durante el mes de mayo fueron las siguientes: Kennedy localidad que históricamente ha mantenido un comportamiento de alto registro en cuanto a solicitudes de acceso a la información, en este mes registró un **11%** de atenciones de un total de **886**, debido a que en la Localidad se encuentran 3 centros Crea, le sigue Suba con un **10%**, Engativá con un 9%, Bosa con el **7%** y cerrando la lista se encuentra Lugares fuera de Bogotá y Teusaquillo con el **6%** de atenciones.

4. Gráfico geolocalización localidades Área de Relacionamiento con la Ciudadanía mes de mayo 2023.

## 2.4 Área de Relacionamento con la Ciudadanía, registro de atenciones, mes de mayo 2023 por género.

Atenciones en el mes por género



5. Gráfico registro de atenciones de mayo 2023 por género

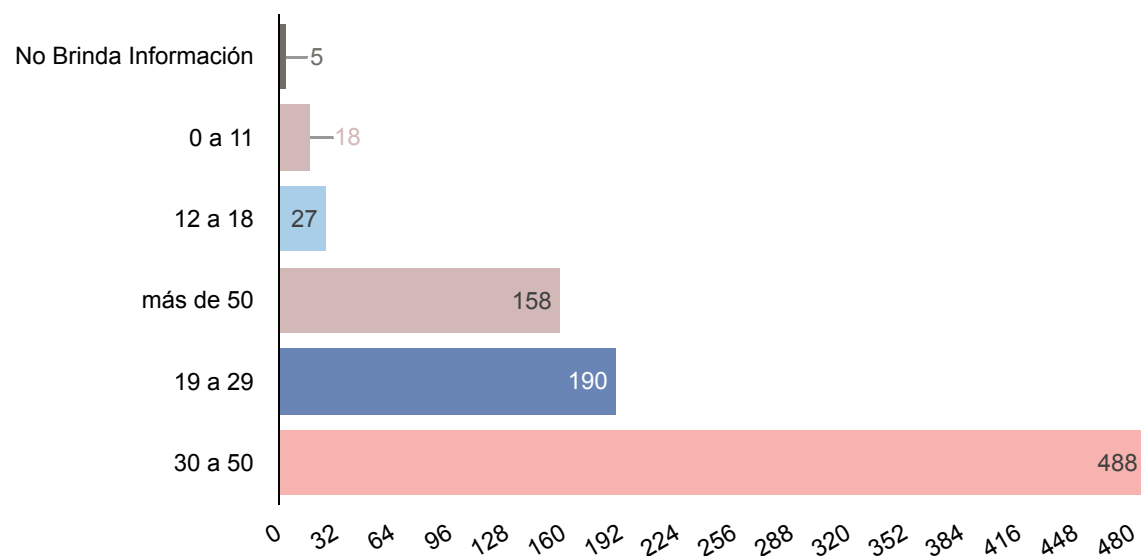
De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó predominaron las personas del género femenino, durante el mes de mayo se registraron **528** atenciones equivalentes al **59%** de un total de **886** solicitudes, en el caso del género masculino se registró un total de **357** atenciones equivalente al **40%**, en el caso de personas transgénero se registraron 2 atenciones equivalentes al **0.2%**.

En comparación con el mes anterior, se evidencia que el comportamiento se mantiene, ya que, las mujeres históricamente son las que más se contactan con la Entidad.



## 2.5. Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, registro de atenciones, mes de mayo 2023 por rango de edad.

Total atenciones en el mes por rango de edad



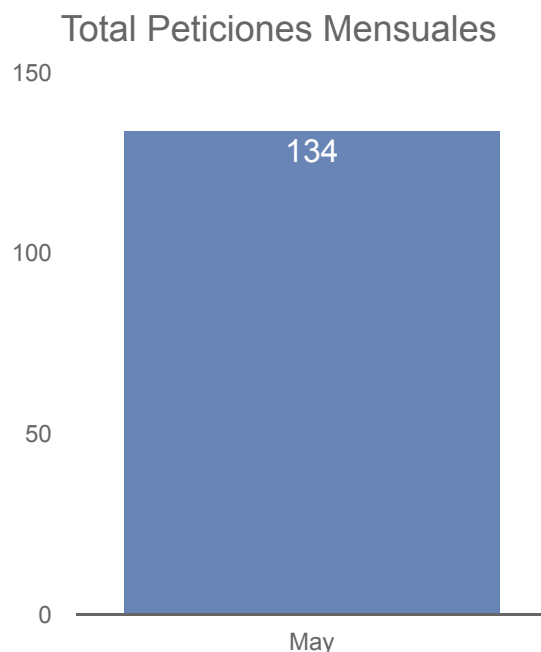
6. Gráfico registro de atenciones mayo 2023 por edades

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad, se ha verificado que las personas entre **30 a 50** años fueron las que más se contactaron con la entidad, lo que representa un **55%** del total de atenciones que para el mes de mayo registraron **886** solicitudes; le sigue el grupo de personas en edades entre los **19 a 29** años quienes representan el **21%** de las atenciones, luego se encuentra el grupo de personas mayores de **50** años quienes representan **18%** de las atenciones, finalmente, se encuentra el grupo en edades de **12 a 18** años con un **3%** al igual que el grupo de **0** a los **11** años con un **2%** y no brinda información con un **1%**.

## Comportamiento mensual de las atenciones Cinemateca de Bogotá

### Área de Relacionamiento con la Ciudadanía

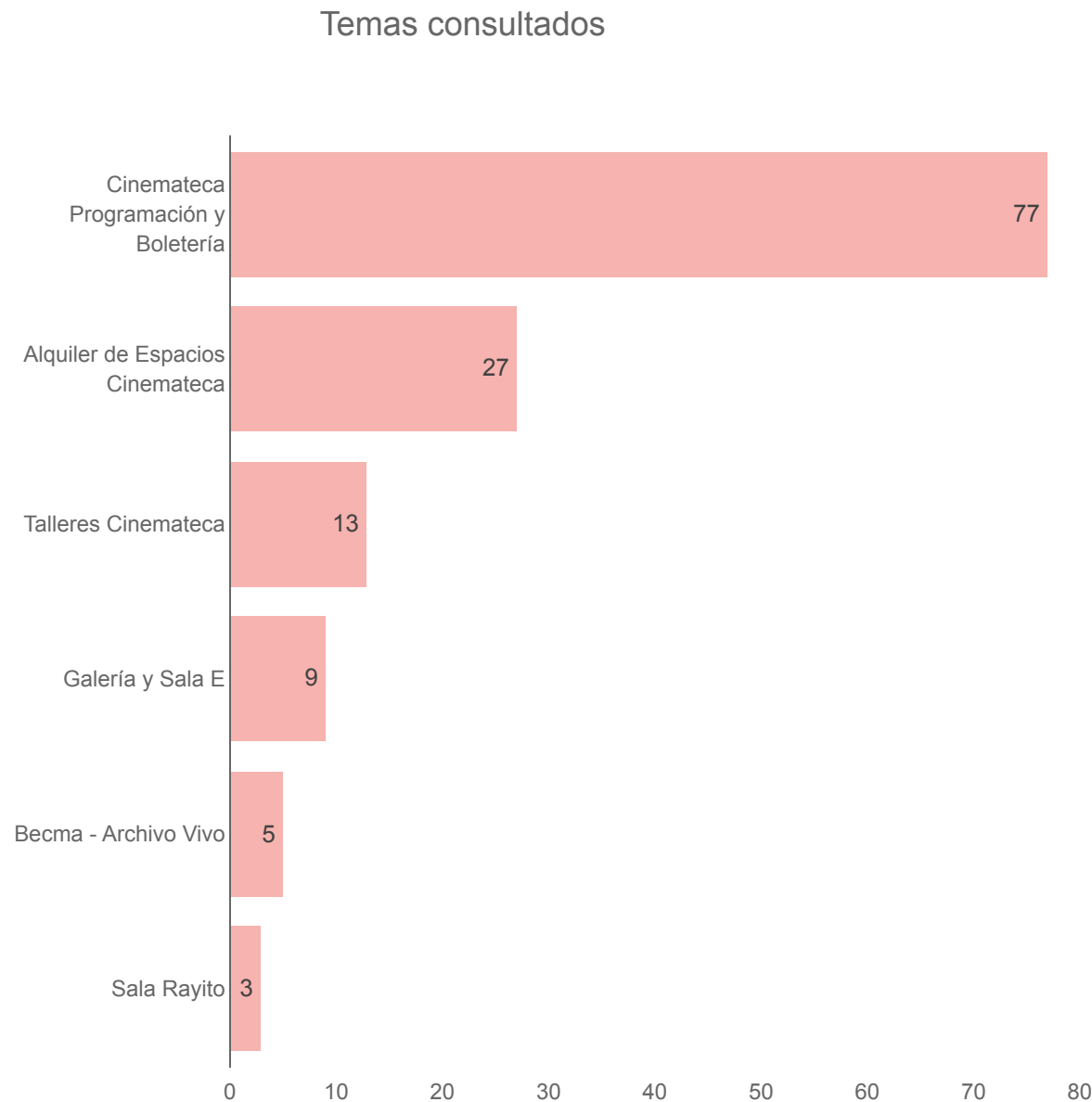
1. Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, total atenciones registradas en el mes de mayo 2023



1. Gráfico total de atenciones Área de Relacionamiento con la Ciudadanía Cinemateca de Bogotá mes de mayo 2023

Durante el mes de mayo el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Cinemateca de Bogotá, registró **134** atenciones, 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 <https://www.idartes.gov.co/es> en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Con comparación con el mes de abril, se presentó un incremento del **25%**.

## 2.1. Área de Relacionamento con la Ciudadanía, registro de los temas consultados en la Cinemateca en el mes de mayo.

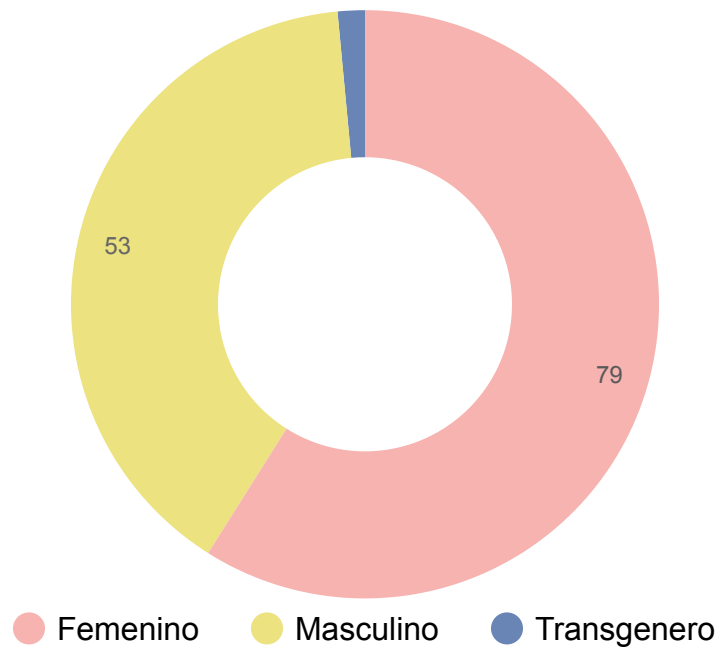


2. Gráfico temas de más consulta Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de mayo 2023.

De acuerdo con el reporte del área, los temas de más consulta por parte de la ciudadanía tienen que ver con: la Programación y Boletería con un registro del **57%** de un total de **134** atenciones, en segundo lugar, se encuentra Alquiler de Espacios Cinemateca con un **20%**, Talleres Cinemateca con un **10%**, seguido de la la Galería y Sala E con un **7%**, Biblioteca Especializada en Cine y Medios Audiovisuales - BECMA que representa un **4%**, Finalmente, se encuentran Sala Rayito con el **2%**.

## 2.4 Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, registro de atenciones de la Cinemateca en el mes de mayo 2023 por género.

Atenciones en el mes por género

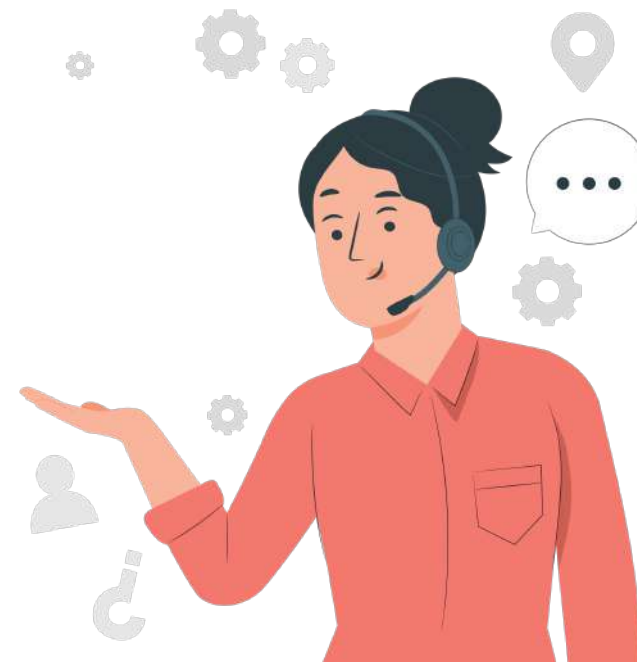
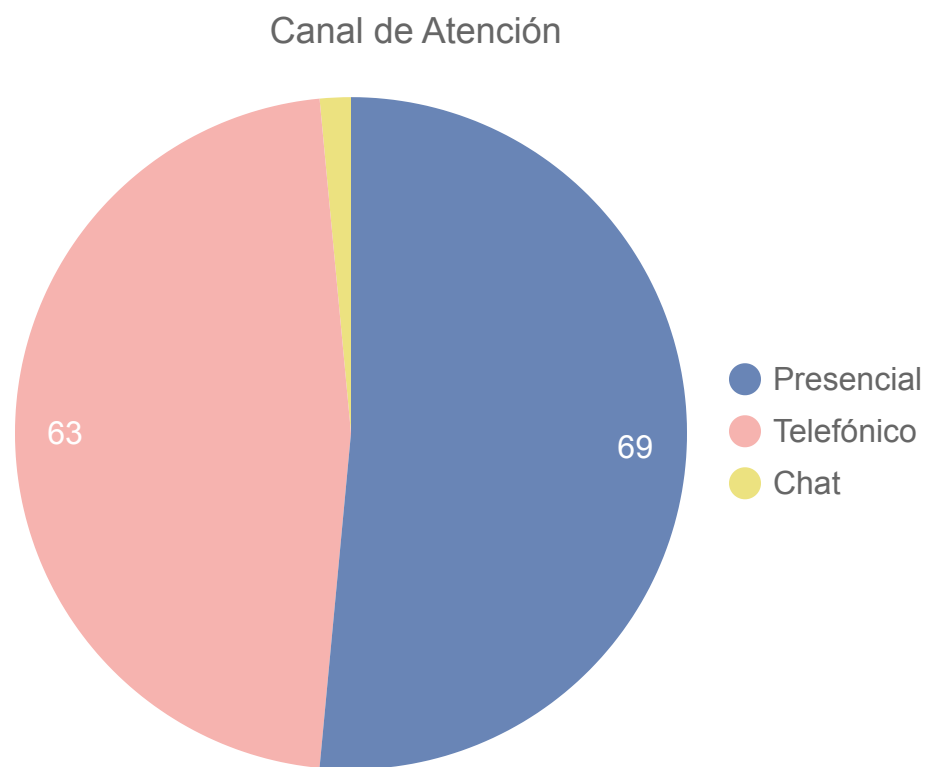


5. Gráfico registro de atenciones de mayo 2023 por género

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó predominaron las personas del género Femenino, durante el mes de mayo se registraron 79 atenciones equivalentes al **59%** de un total de 134 solicitudes, en el caso del género masculino se registró un total de 53 atenciones equivalente al **40%** y 2 personas transgénero equivalente al **1%**.

En comparación con el mes anterior se evidencia un cambio en el género de las personas que más se contactaron con la Cinemateca, paso de ser de igual porcentaje a ser el género femenino el que más se contacto pasando **49%** al **59%**.

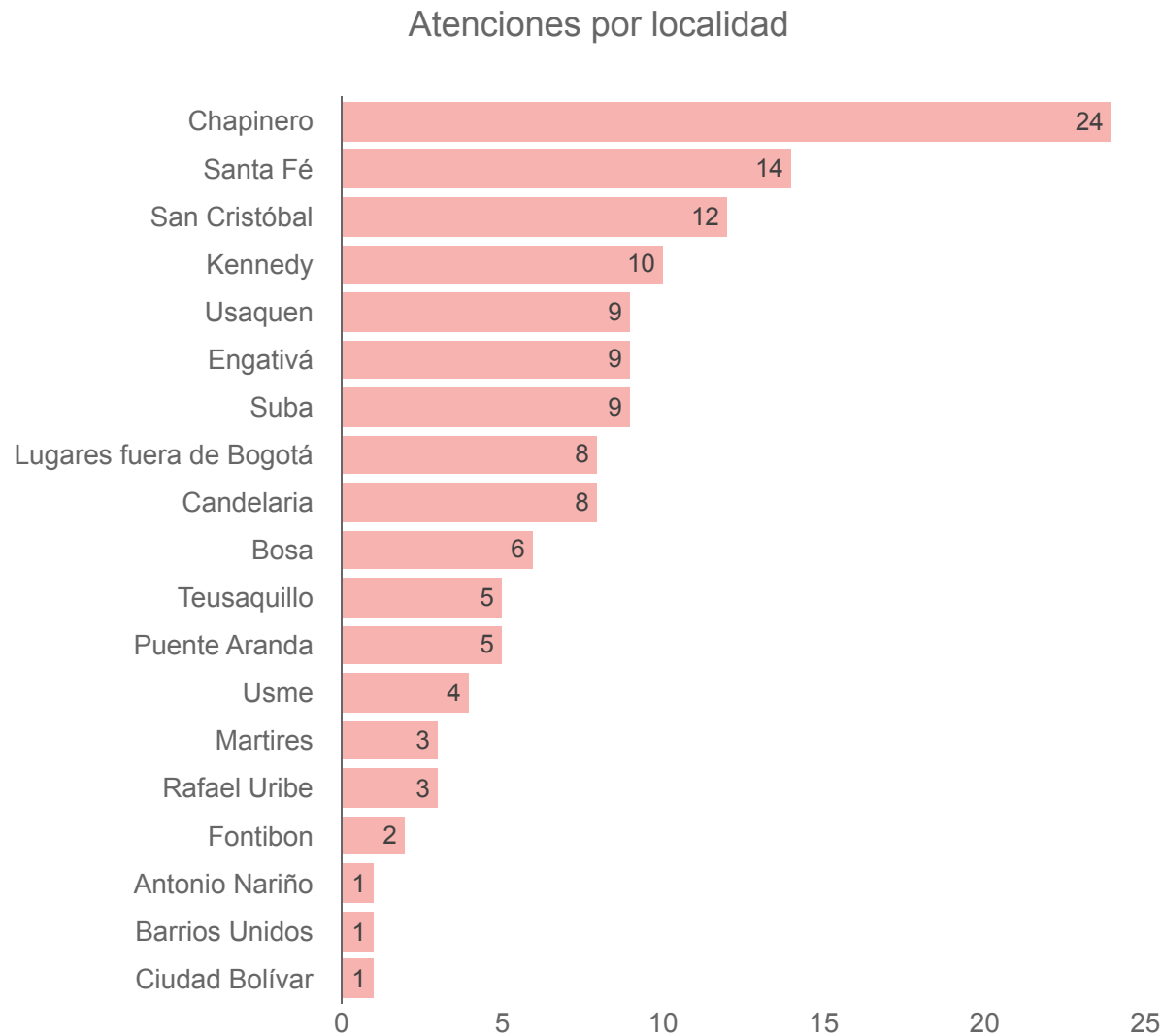
## 2.2. Área de Relacionamento con la Ciudadanía, registro de la Cinemateca en el mes de mayo 2023 por canal de atención.



3. Gráfico canales de atención Área de Relacionamento con la Ciudadanía Cinemateca de Bogotá mes de mayo 2023.

De acuerdo con los resultados, el canal con más registro de atenciones durante el mes de mayo fue el presencial, con un **51%** de atenciones de un total de **134** registros, seguido del canal telefónico con un **47%** y **finalmente el canal chat con el 1%.**

2.3. Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, registro de atenciones, en la Cinemateca en el mes de mayo 2023 por localidad.

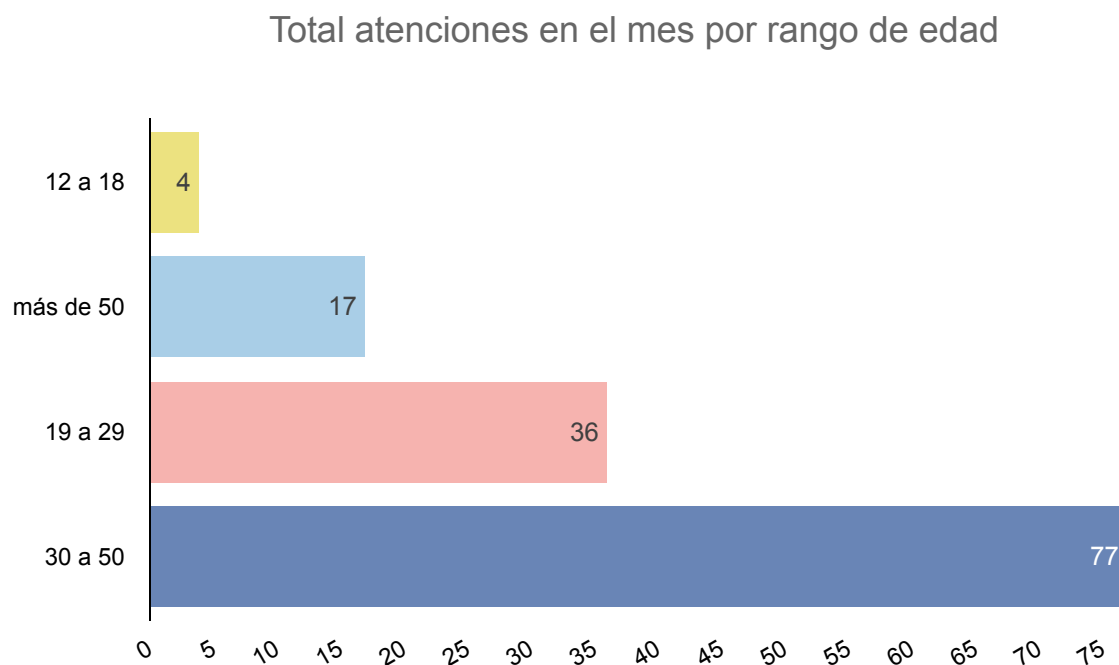


Según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía durante el mes de mayo fueron las siguientes: Chapinero con un registro de **18%** de atenciones de un total de **134**, le sigue, Santa Fé con un **10%**, San Cristóbal con el **9%**, Kennedy con el **7%** y cerrando la lista de las 5 localidades que más se contactaron en el mes de mayo se encuentra Usaquén con el **7%** de atenciones.

4. Gráfico, geolocalización localidades, Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, mes de mayo 2023.



## 2.5. Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, registro de atenciones en la Cinemateca en el mes de mayo 2023 por rango de edad.

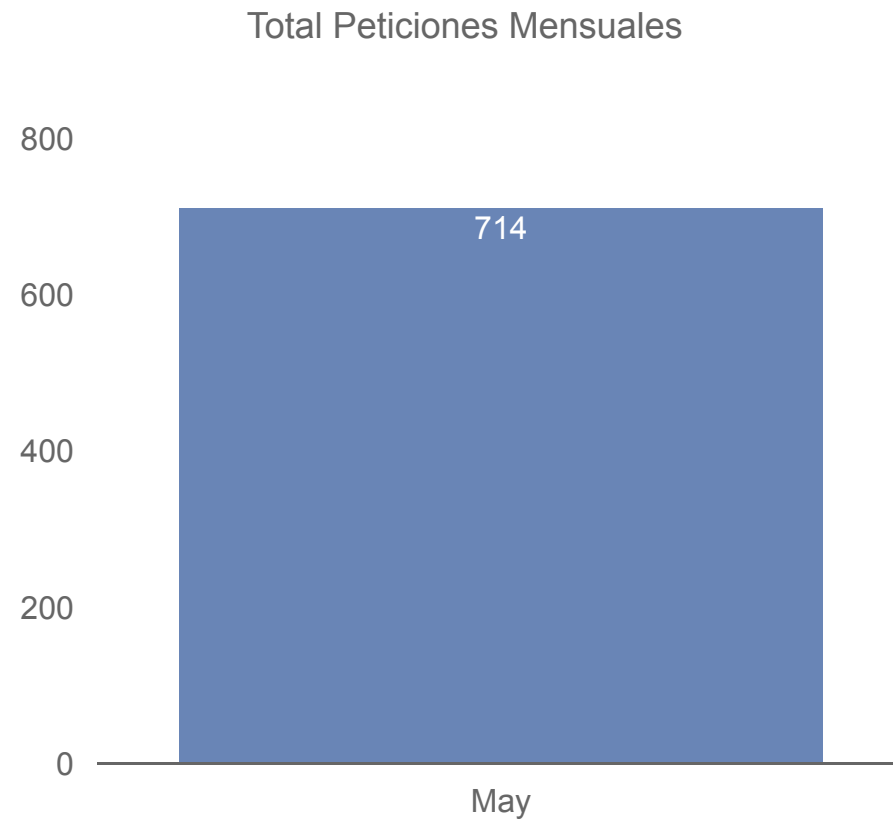


6. Gráfico registro de atenciones mayo 2023 por edades

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad, se ha verificado que las personas entre **30 a 50** años fueron las que más se contactaron con la entidad, lo que representa un **57 %** del total de atenciones que para el mes de mayo registraron **134** solicitudes; le sigue el grupo de personas en edades entre los **19 a 29** años quienes representan el **27 %** de las atenciones, luego se encuentran las personas mayores de **50** años, el cual representó **13 %**, finalmente, se encuentra el grupo en edades de **12 a 18** años con un **3 %**.

## Centros de Formación Artística CREA

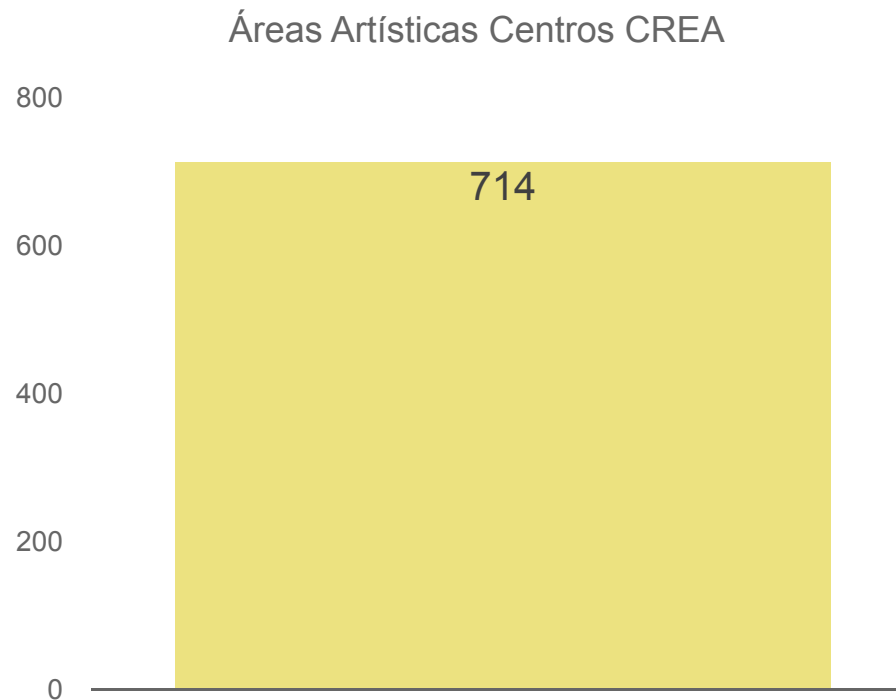
3. Programa CREA, total atención registrada en el mes de mayo 2023.



7. Gráfico registro de atenciones CREA mayo 2023

Durante el mes de mayo el programa de formación artística CREA registró **714** atenciones, siendo el canal presencial el de mayor registro, lo cual ratifica la presencia y constancia del programa en las diferentes localidades de Bogotá. Con respecto al mes de abril se observa un incremento del 10%, esto debido a que se abrieron los cursos vacacionales para el mes de junio.

### 3.1 Programa CREA, registro de las áreas artísticas consultadas en el mes de mayo 2023.



7. Gráfico registro de atenciones CREA mayo 2023 por área de consulta.

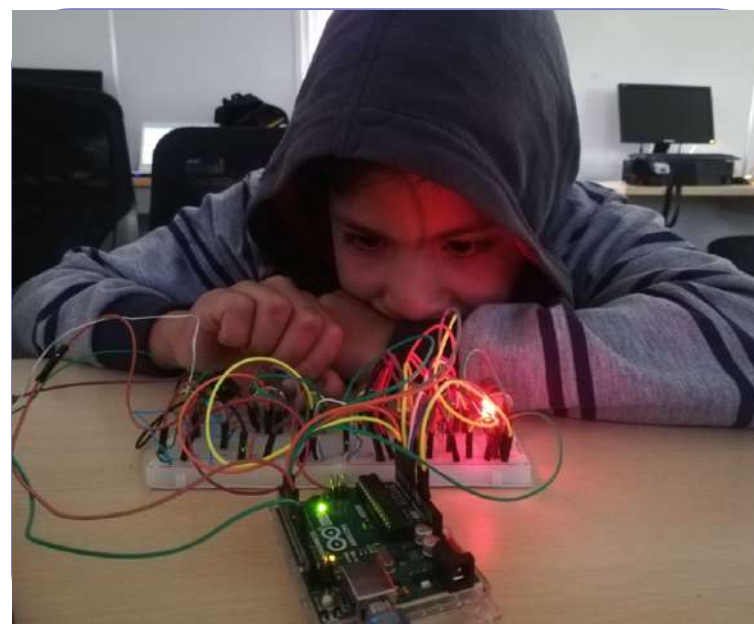
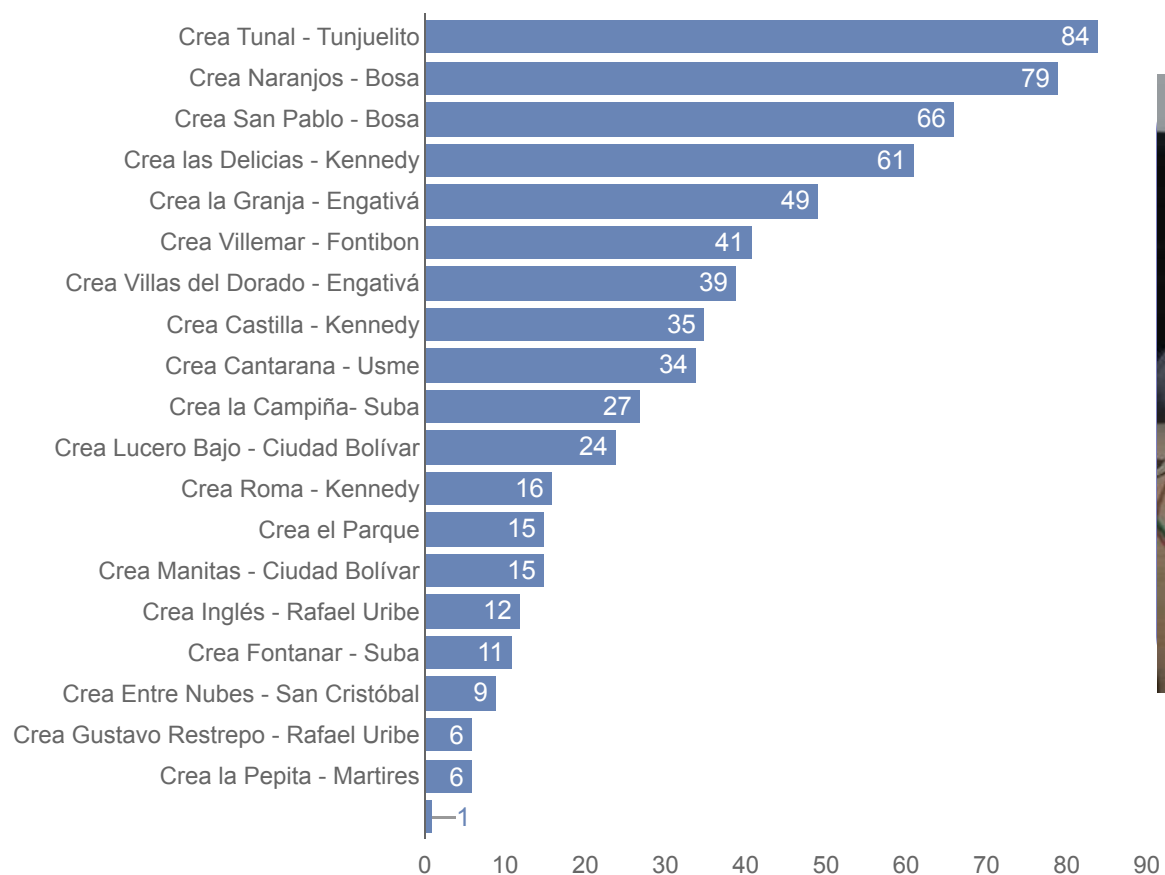
De acuerdo con los resultados de la base de registro, se evidencia que el área artística de más consulta durante el mes de mayo fue Danza con un equivalente al **39%** de las consultas, seguido de Música con el **26%**, Artes Plásticas con el **16%**, Audiovisuales **7%**, Arte Dramático Teatro **5%**, Artes Electrónicas y Creación Literaria con el **3%**.

Les contamos que, los Centros de Formación cuentan con la interfaz de la web CREA la cual le permitirá conocer qué se trata la oferta de formación, siendo una oportunidad para identificar habilidades y lograr establecer un perfil que le permita a la ciudadanía, disfrutar de estas áreas artísticas.

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

### 3.2 Programa CREA, registro de atenciones mes de mayo 2023 por localidad.

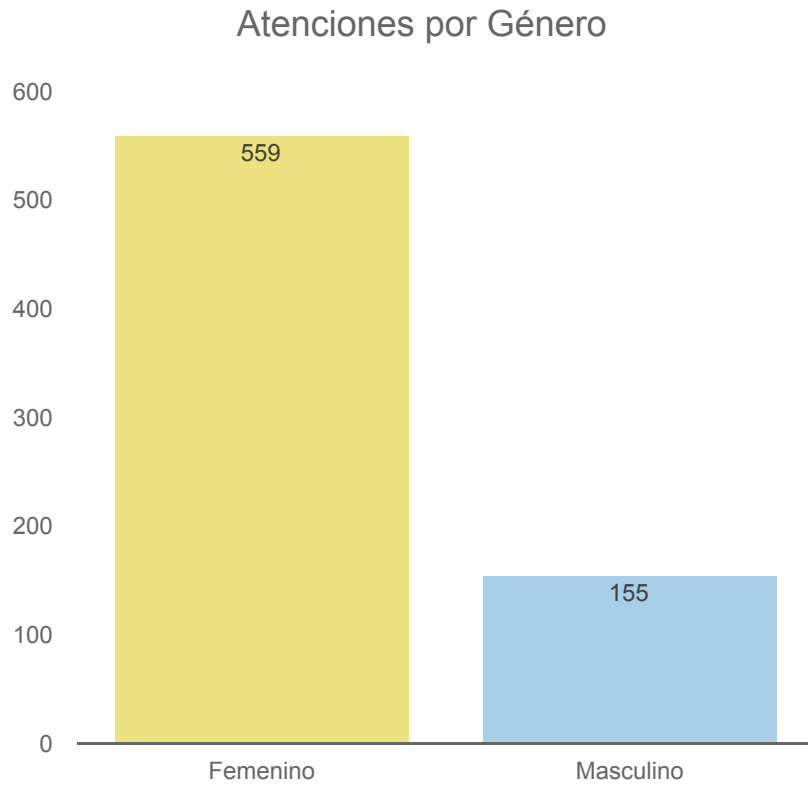
#### Atenciones Centros CREA



8. Gráfico registro de atenciones CREA mayo 2023 por localidad.

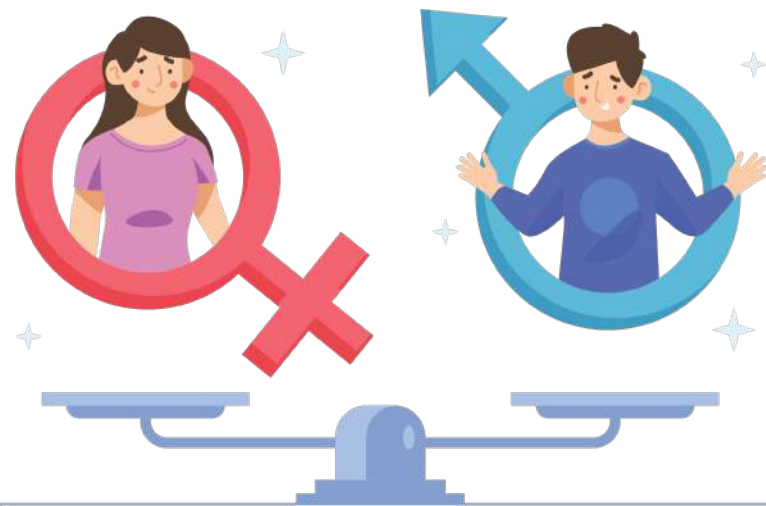
Según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía fueron las siguientes: Crea Tunal - Tunjuelito el cual representa el **12%** de las atenciones de un total de **714**, Crea Naranjos - Bosa **11%**, Crea San Pablo - Bosa **9%** Crea las Delicias - Kennedy **9%**, Crea la Granja - Engativá **7%**, Crea Villemar - Fontibón **6%**, Crea Villas del Dorado - Engativá con un **5%** y Crea Castilla - Kennedy **5%**.

### 3.3 Programa CREA, registro de atenciones mes de mayo 2023 por género.



De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad a través del programa Crea, se ha verificado que predominan las personas del género femenino representado con un **78%** correspondiente a **559** atenciones, en el caso del género masculino se registró un **22%** correspondiente a **155** atenciones. Este resultado en parte se debe a que las madres de familia se contactan para acceder a información de la oferta de formación para sus hijos, por otro lado, mujeres de todos los grupos etarios con interés en cursos para participar.

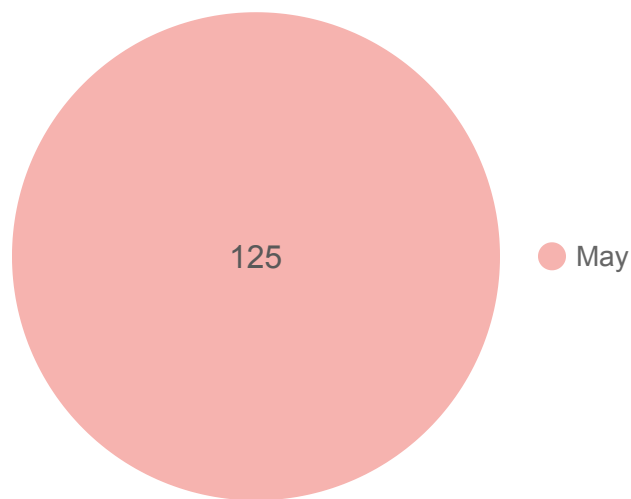
9. Gráfico registro de atenciones CREA mayo 2023 por género.



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

4. Permiso PAES, total, atenciones registradas en el mes de mayo 2023.

Total de Atenciones PAES

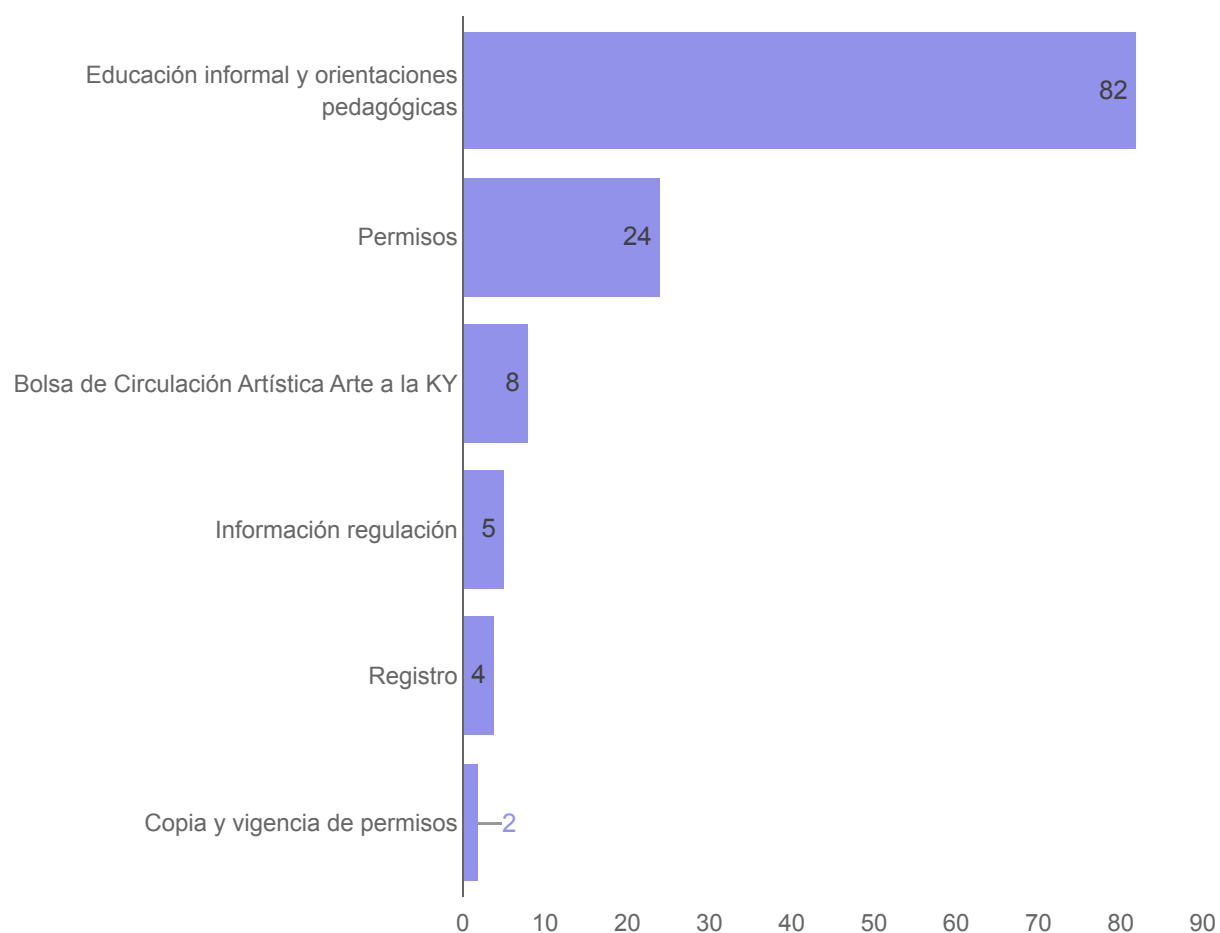


10 Gráfico registro de atenciones PAES mayo 2023

Durante el mes de mayo, el permiso PAES registró **125** 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. En comparación con el mes de abril se presenta un incremento leve del 0.4%.

#### 4.1 Permiso PAES, registro de los temas consultados mes de mayo 2023.

Temas de Atención PAES



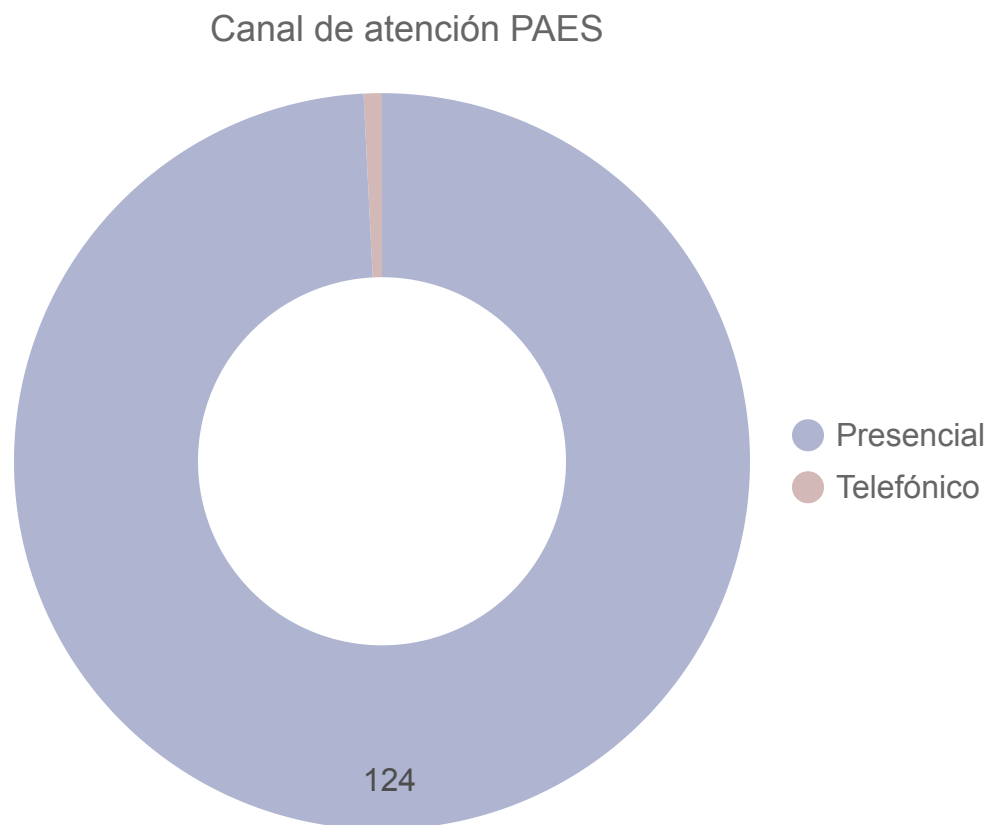
11. Gráfico registro de atenciones PAES por tema mayo 2023.

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

De esta manera, el **66%** de las atenciones tuvieron que ver con educación informal y orientaciones pedagógicas, seguido de permisos con el **19%**, bolsa de circulación artística Arte a la KY con **6%**, información regulación que representa el **4%** de las atenciones y finalmente registro con el **3%**.



## 4.2 Permiso PAES, registro mes de a mayo 2023 por canal de atención.

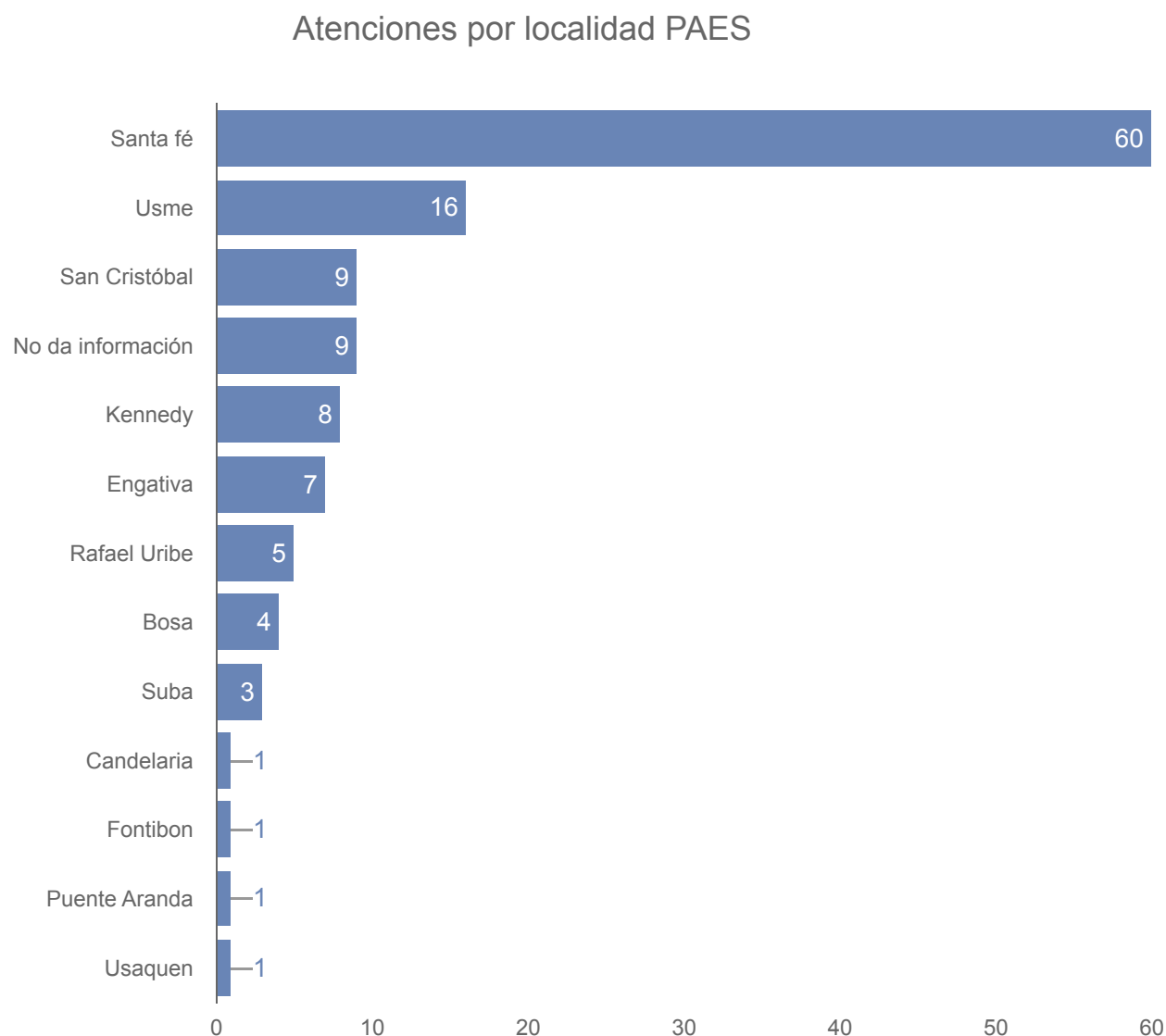


12. Gráfico registro de atenciones PAES mayo 2023 por canal.

De acuerdo con los resultados el canal con un mayor registro es el presencial con un **99%** del total de atenciones, seguido del canal telefónico con un **1%**, 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 todo lo referente a los trámites, registros y eventos que genera el programa.



### 4.3 Permiso PAES, registro de atenciones, mes de mayo 2023 por localidad.



Los resultados demográficos muestran 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, la localidad de Santa Fe ocupa el primer lugar con un **48%**, Usme con el **13%**, San Cristóbal con el **7%**, No da información con un **7%** y Kennedy con un **6%**.

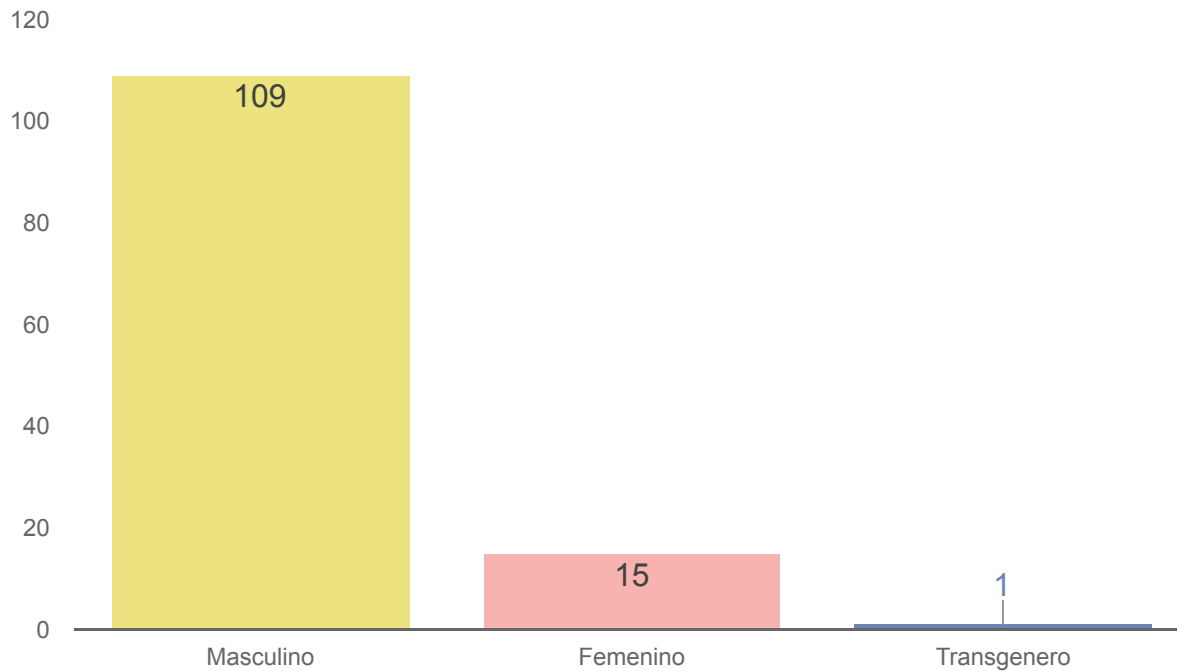
Sin embargo, también se registran atenciones de localidades como: Engativá con un **5%** y Rafael Uribe con el **4%**.



14. Gráfico registro de atenciones PAES mayo 2023 por localidad.

#### 4.4 Permiso PAES, registro de atenciones mes de mayo 2023 por género

Atenciones por género



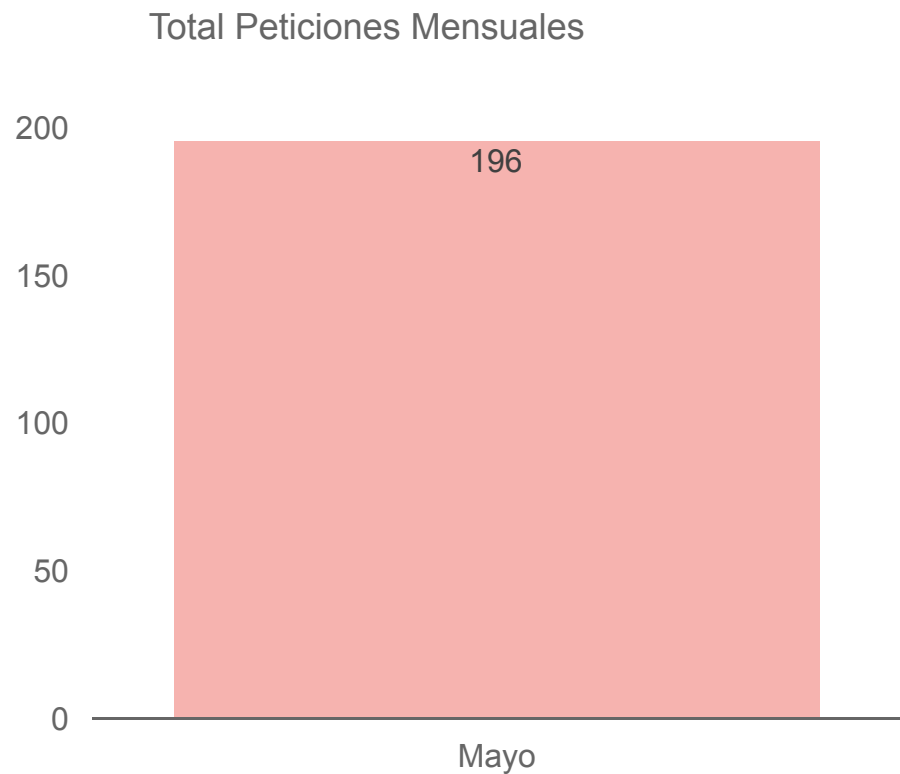
15. Gráfico registro de atenciones PAES mayo 2023 por género



De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad a través del permiso PAES, se ha verificado que en el mes de mayo 2023 siguen predominando las personas del género masculino con un registro del **87%** equivalente a **109** atenciones, en el caso del género femenino se registró un **12%** con un registro de **15** atenciones y **1** personas transgénero que equivale al **1%**. De acuerdo con el comportamiento de estas variables, se ha evidenciado una constante en la población que se contactó con el programa.

## Planetario de Bogotá

### 5. Planetario de Bogotá atenciones registradas en el mes de mayo 2023.

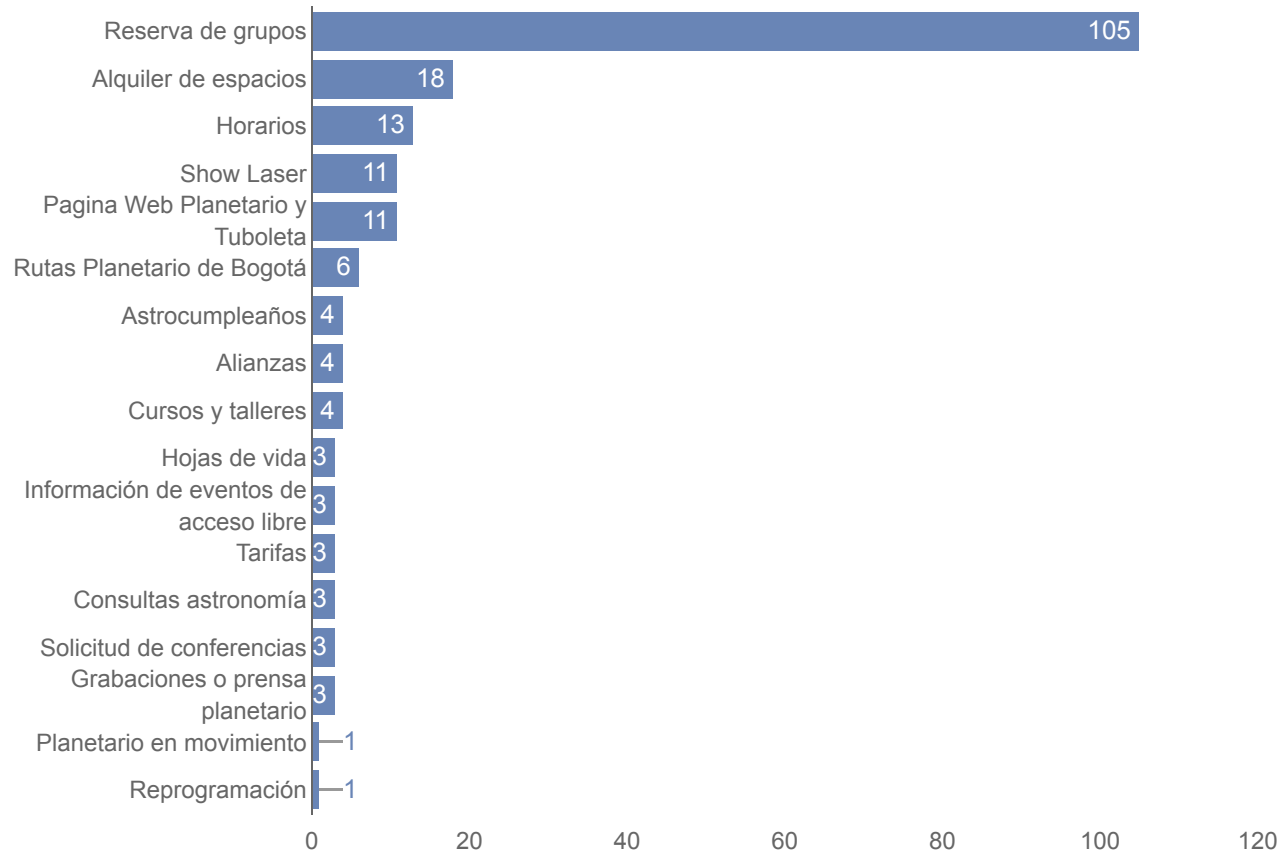


16. Gráfico registro de atenciones Planetario de Bogotá mayo 2023.

Durante el mes de mayo, el Planetario de Bogotá registró **196** atenciones, siendo el canal telefónico el de mayor registro. En la actualidad se encuentra remodelando varios de sus espacios, por lo que la programación de los eventos no se encuentra al **100%**.

## 5.1. Planetario de Bogotá, registro de los temas consultados mes de mayo 2023

### Temas de atención

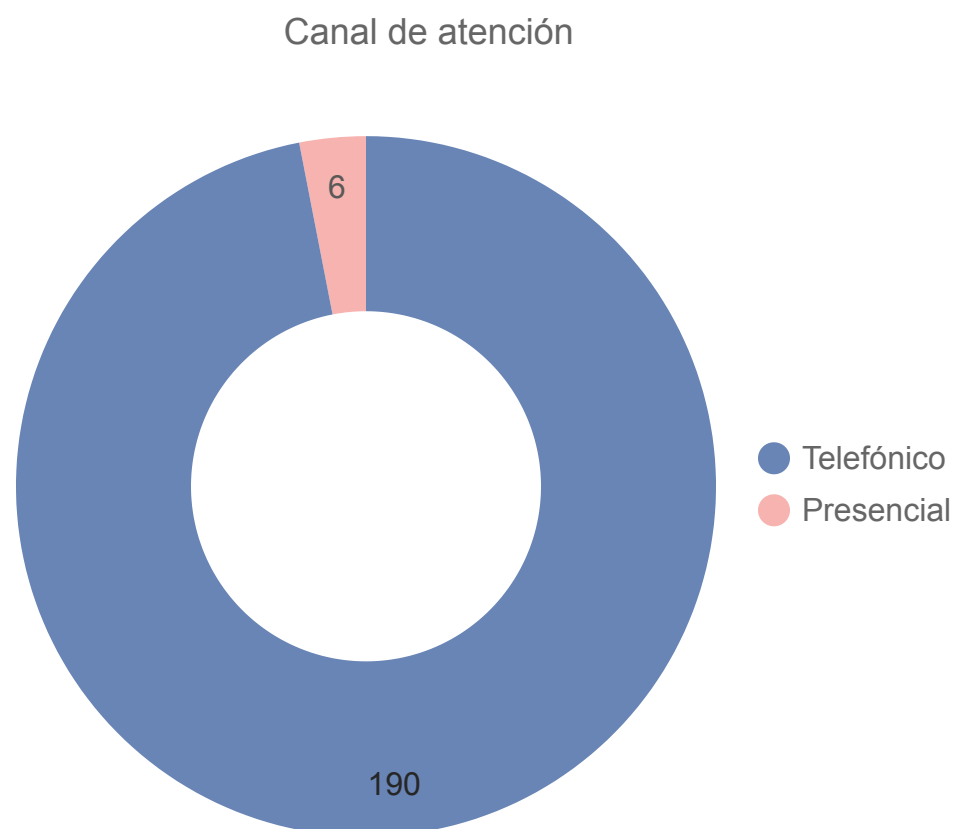


17. Gráfico registro de atenciones Planetario de Bogotá por tema mayo 2023.

De acuerdo con los resultados de la base de registro del Planetario de Bogotá, durante el mes de mayo se evidenció que el tema de más consulta fue Reservas de grupos con el **53%**, seguido de Alquiler de espacios con el **9%**, Horarios con el **7%**, Show Láser con el **6%**. Página web Planetario y TuBoleta con el **6%** y Rutas Planetario de Bogotá con el **3%**.



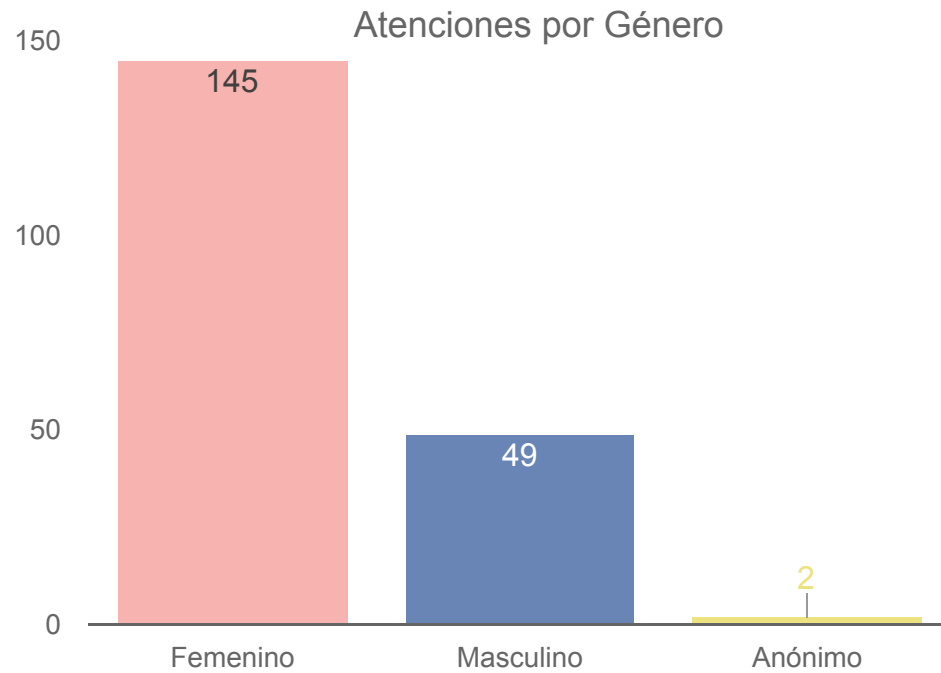
## 5.2. Planetario de Bogotá, registro mes de mayo 2023 por canal de atención.



18. Gráfico registro de atenciones Planetario de Bogotá de mayo 2023 por canal.

De acuerdo con los resultados el canal con un mayor registro en el Planetario de Bogotá es el telefónico con un **97%** del total de atenciones que para este mes fueron de **196** y **6** atención telefónica que representa el **3%**

### 5.3 Planetario de Bogotá, registro de atenciones mes de mayo 2023 por género.



19. Gráfico registro de atenciones Planetario de Bogotá mayo 2023 por género

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad a través del Planetario de Bogotá, se ha verificado que en el mes de mayo 2023 predominaron las personas del género femenino con un **74%**, en parte porque son madres de familia, profesoras de primera infancia y niñas interesadas en la programación del Planetario de Bogotá, en el caso del género masculino se registró un menor número de solicitudes con un **25%** y 2 registro de persona Anónimas.

## Área de Convocatorias Portafolio Distrital de Estímulos PDE 2023



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 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.



## 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 expertos:** estímulo que se otorga a personas con amplio conocimiento del sector artístico y cultural, con o sin formación profesional, encargados de evaluar y acompañar las propuestas participantes en las convocatorias del PDE.



**Pde** 2023  
PORTAFOLIO *distrital* de  
estímulos para la  
cultura





## 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 Relacionamento con 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 y presencial de la entidad, registrando un total de **174** solicitudes durante el mes de abril de acuerdo con el reporte de las bases de atención de las dos áreas.

### Programa Distrital de Estímulos

Portafolio  
2023

Jornadas  
informativas

Consultorios  
virtuales

¿Cómo  
participar?

Preguntas  
frecuentes

[Mas Información](#)

## Conclusiones:

En el presente informe, se analizaron las generalidades demográficas en cuanto a género y rango de edad; de geolocalización por localidades, temas de más consulta, canales de atención y aspectos en general sobre del servicio prestado durante el mes de mayo 2023, por las siguientes áreas y programas:

- Área de Relacionamento con la Ciudadanía.
- Área de Relacionamento con la Ciudadanía. Cinemateca de Bogotá.
- Centros de Formación Artística CREA.
- El Permiso para Aprovechamiento Económico de Artistas en Espacio Público PAES.
- El Planetario de Bogotá



Los insumos para el análisis se recibieron mediante el registro por parte de los funcionarios de las áreas y programas, llevado a cabo una vez finalizada la atención, con un total de **2.055** registros de atención en el mes de mayo 2023; de los cuales **886** corresponden al servicio prestado en el Área de Relacionamento con la Ciudadanía, **134** atenciones corresponden a la Cinemateca de Bogotá, mientras que en el programa de Formación Artística Crea se registró un total de **714** atenciones, en cuanto al Permiso para Aprovechamiento Económico de Artistas en Espacio Público PAES se registró un total de **125** atenciones y el Planetario de Bogotá de **196** atenciones.



En cuanto al Área de Relacionamento con la Ciudadanía, los temas de más consulta por parte de la ciudadanía durante el mes de mayo tienen que ver con: la programación de la agenda cultural, los centros de formación artística Crea, seguido de solicitudes de información administrativa, programa Libro al Viento e invitaciones públicas.

Respecto con el mes de abril se evidencia un aumento del 9% en el canal telefónico, el canal presencial tuvo una disminución del 9% y el canal chat mantuvo su porcentaje. La ciudadanía tuvo como preferencia los canales chat y telefónico para contactarnos, por otra parte, el canal Chat sigue siendo durante este año el canal de mayor atención.

Con respecto a la geolocalización, Kennedy localidad que históricamente ha mantenido un comportamiento de alto registro en cuanto a solicitudes de acceso a la información, en este mes registró un **11%** de atenciones de un total de **886**, debido a que en la Localidad se encuentran 3 centros Crea, le sigue Suba con un **10%**, Engativá con un **9%**, Bosa con el **7%** y cerrando la lista se encuentran Lugares fuera de Bogotá y Teusaquillo con el **6%** de atenciones.



Por otro lado, De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó predominaron las personas del género femenino, durante el mes de mayo se registraron **528** atenciones equivalentes al **59%** de un total de **886** solicitudes, en el caso del género masculino se registró un total de **357** atenciones equivalente al **40%**, en el caso de personas transgénero se registraron **2** atenciones equivalentes al **0.2%**.



También, se ha verificado que las personas entre 30 a 50 años fueron las que más se contactaron con la entidad, lo que representa un **55%** del total de atenciones que para el mes de a mayo registraron **886** solicitudes; le sigue el grupo de personas en edades entre los 19 a 29 años quienes representan el **21%** de las atenciones, luego se encuentra el grupo de personas mayores de 50 años quienes representan **18%** de las atenciones, finalmente, se encuentra el grupo en edades de 12 a 18 años con un **3%** al igual que el grupo de 0 a los 11 años con un **2%** y no brinda información con un **1%**.

En cuanto a la Cinemateca, los temas de más consulta por parte de la ciudadanía tienen que ver con: la Programación y Boletería con un registro del **57%** de un total de **134** atenciones, en segundo lugar, se encuentra Alquiler de Espacios Cinemateca con un **20%**, Talleres Cinemateca con un **10%**, seguido de la la Galería y Sala E con un **7%**, Biblioteca Especializada en Cine y Medios Audiovisuales - BECMA que representa un **4%**, Finalmente, se encuentran Sala Rayito con el **2%**.

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó predominaron las personas del género Femenino, durante el mes de mayo se registraron **79** atenciones equivalentes al **59%** de un total de **134** solicitudes, en el caso del género masculino se registró un total de **53** atenciones equivalente al **40%** y **2** personas transgénero equivalente al **1%**. En comparación con el mes anterior se evidencia un cambio en el género de las personas que más se contactaron con la Cinemateca, paso de ser de igual porcentaje a ser el género femenino el que más se contactó pasando del **49%** al **59%**.

De acuerdo con los resultados, el canal con más registro de atenciones durante el mes de mayo fue el presencial, con un **51%** de atenciones de un total de **134** registros, seguido del canal telefónico con un **47%** y finalmente el canal chat con el **1%**. Por otra parte, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía durante el mes de mayo fueron las siguientes: Chapinero con un registro de **18%** de atenciones de un total de **134**, le sigue Santa Fé con un **10%**, San Cristóbal con el **9%**, Kennedy y Usaquén con el **7%**.



Se ha verificado que las personas entre 30 a 50 años fueron las que más se contactaron con la entidad, lo que representa un **57%** del total de atenciones que para el mes de mayo registraron **134** solicitudes; le sigue el grupo de personas en edades entre los 19 a 29 años quienes representan el **27%** de las atenciones, luego se encuentra el grupo de personas mayores de 50 años quienes representan **13%** de las atenciones, finalmente, se encuentra el grupo en edades de 12 a 18 años con un **3%**.

En cuanto al programa de formación artística Crea, as localidades desde donde más se contactó la ciudadanía fueron las siguientes: Crea Tunal - Tunjuelito el cual representa el **12%** de las atenciones de un total de **714**, Crea Naranjos - Bosa **11%**, Crea San Pablo - Bosa **9%** Crea las Delicias - Kennedy **9%**, Crea la Granja - Engativá **7%**, Crea Villemar - Fontibón **6%**, Crea Villas del Dorado - Engativá con un **5%** y Crea Castilla - Kennedy **5%**.



El canal de atención en los Centros Crea fue el presencial, en el caso del canal telefónico y chat se atendieron a través de los canales del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía; por lo anterior es notable el resultado del canal presencial, que históricamente en el programa Crea ha sido el de mayor afluencia.

Las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad a través del programa Crea, se ha verificado que predominan las personas del género femenino representado con un **78%** correspondiente a **559** atenciones, en el caso del género masculino se registró un **22%** correspondiente a **155** atenciones. Este resultado en parte se debe a que las madres de familia se contactan para acceder a información de la oferta de formación para sus hijos, por otro lado, mujeres de todos los grupos etarios con interés en cursos para participar.



El programa PAES tuvo un registro de **125** atenciones, En comparación con el mes de abril se presenta un incremento leve del **0.4%**. Los temas de más frecuencia tuvieron que ver con educación informal y orientaciones pedagógicas con **66%**, seguido de permisos con el **19%**, bolsa de circulación artística Arte a la KY con **6%**, información regulación con el **4%** y registro con el **3%**.

Finalmente, con respecto a los registros de atenciones del Planetario de Bogotá durante el mes de mayo se evidencian **196** atenciones, siendo el canal telefónico el de mayor registro; el tema de más consulta fue reservas de grupos con el **53%**, seguido de Alquiler de espacios con el **9%**, Horarios con el **7%**, Show Láser con el **6%**. Página web Planetario y Tu Boleta con el **6%** y Rutas Planetario de Bogotá con el **3%**.

Así mismo, y de acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad a través del Planetario de Bogotá, se ha verificado que en el mes de mayo 2023 predominaron las personas del género femenino con un **74%**, en parte porque son madres de familia, profesoras de primera infancia y niñas interesadas en la programación del Planetario de Bogotá, en el caso del género masculino se registró un menor número de solicitudes con un **25%** y **2** registro de persona Anónimas.



#### **Elaboró**

Yecxy Salas Florez  
yecxy.salas@idartes.gov.co  
601 3795750 Ext. 4501

#### **Apoyo en la gestión de datos**

Karen Yiliana Montaña Acosta  
karen.montanoacosta@idartes.gov.co  
601 3795750 Ext. 4502

#### **Diseño Gráfico**

Isabel Cristina Restrepo  
isabel.restrepo@idartes.gov.co  
601 3795750 Ext. 4504

#### **Revisó y Aprobó**

Gloria Aida Cogollo  
gloria.cogollo@idartes.gov.co  
601 3795750 Ext. 4500

ÁREA DE  
**RELACIONAMIENTO**  
CON LA  
**— CIUDADANÍA —**

