



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO  
DISTRITAL DE LAS ARTES  
IDARTES



# Informe de Atenciones Septiembre 2022

Informe generalidades de la atención del Área de Relacionamento con la Ciudadanía, Centros de Formación Artística CREA, PAES, Planetario de Bogotá y articulación Área de Convocatorias 2022

## 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

**Área de Relacionamento**  
con la Ciudadanía

## 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 Relacionamiento con la Ciudadanía, el programa de Formación Artística CREA, PAES y Planetario de Bogotá.
- Consolidar la información sobre los temas de consulta más recurrentes en el Área de Relacionamiento 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 **septiembre 2022**.
- 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 2022**.

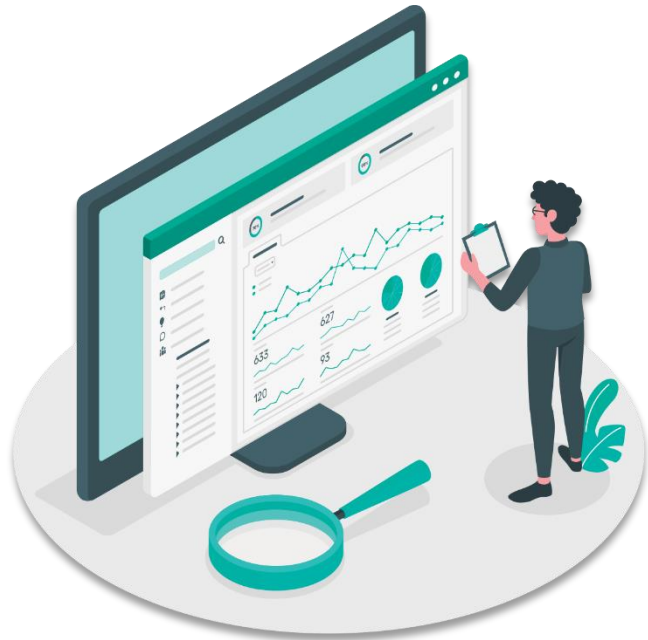


## Normatividad

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 **septiembre 2022**.

## 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 septiembre 2022, por las siguientes áreas y programas:

- Área de Relacionamento con la Ciudadanía.
- 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 **1.688** registros de atención en el mes de septiembre 2022.

## “Festival Jazz al Parque 2022”



Diversidad de sonidos y una gran Big Band, en Jazz al Parque

La presentación de la primera Big Band Femenina de Bogotá y de los artistas David Sánchez y Joey Alexander Trío, en el segundo día.

El jazz representa una forma de expresión y de comunión. Es un lenguaje universal y diverso en el que todas y todos tienen un espacio para verse representados. Y esto fue justo lo que se vivió en el segundo día del Festival Jazz al Parque 2022, en el que la diversidad

de públicos, las diferentes propuestas de sonido, la improvisación musical, el talento, el arte y hasta el buen clima fueron los protagonistas.

Los 20 mil asistentes, que generaron un ambiente en el que se respiraba una especie de cofradía y comunión, bailaron, cantaron y disfrutaron con las interpretaciones que hicieron las ocho agrupaciones y artistas que estuvieron en el escenario por casi nueve horas.

Los encargados de abrir este encuentro fueron los bogotanos de Ramé, ganadores de la convocatoria distrital para presentarse en los Festivales al Parque. Su presentación emanó confort entre el público del Festival, el cual, pese a un instante de frío y llovizna del medio día, danzó al ritmo de este grupo que incorporó sonidos del hip hop, música afro, soul y gospel.

[Más información](#)

## Comportamiento mensual de las atenciones por área y programa

### Área de Relacionamento con la Ciudadanía

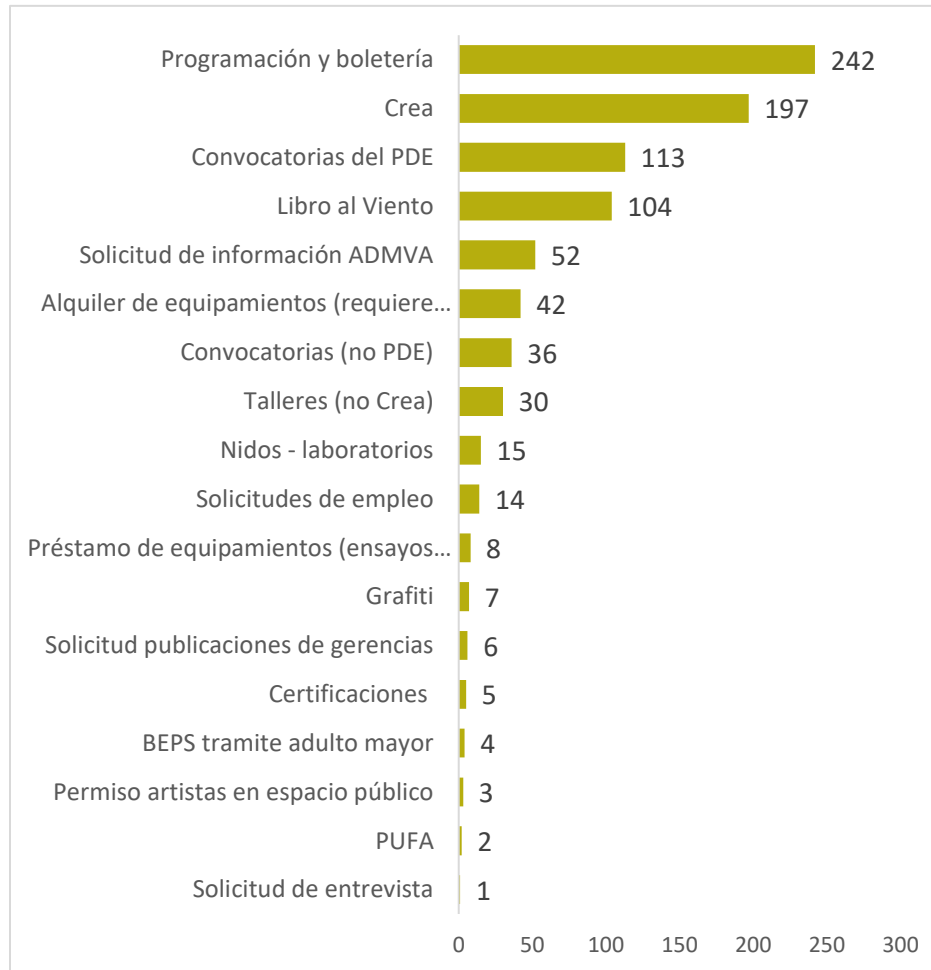
1. Área de Relacionamento con la Ciudadanía, total atenciones registradas en el mes de septiembre 2022.



1. Gráfico total de atenciones Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de septiembre 2022.

Durante el mes de septiembre el *Área de Relacionamento con la Ciudadanía*, registró **878** 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.

2.1. Área de Relacionamento con la Ciudadanía, registro de **los temas consultados** mes de septiembre 2022.

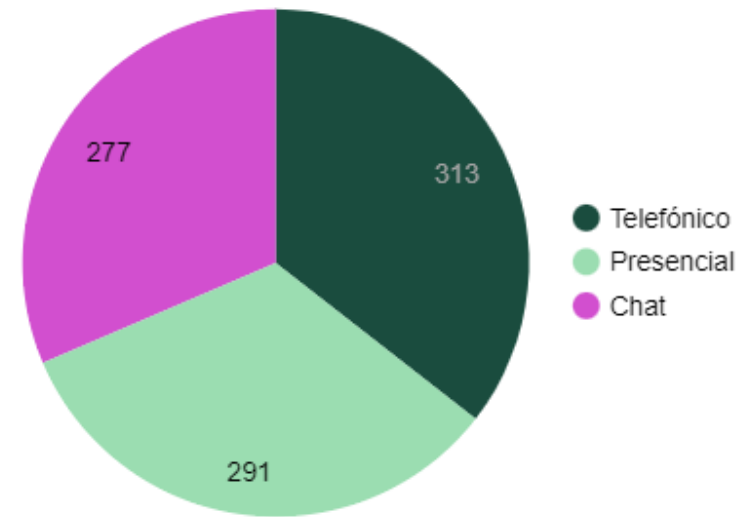


De acuerdo con el reporte del área, los temas de más consulta por parte de la ciudadanía tienen que ver con: la programación de la agenda cultural y artística que representa un **27%** de un total de **881** atenciones, que para este mes se centró en Jazz al Parque y los eventos del Planetario de Bogotá.

En segundo lugar, se encuentra los Centros de Formación Artística Crea el cual representa el **22%** de las atenciones, seguido del Programa Distrital de Estímulos convocatorias Es Cultura Local con el **13%**, **seguido** del programa Libro al Viento con un **12%** finalmente la solicitud de información administrativa con un **6%**.

2. Gráfico temas de más consulta Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de septiembre 2022.

2.2. Área de Relacionamento con la Ciudadanía, registro mes de septiembre 2022 por canal de atención.

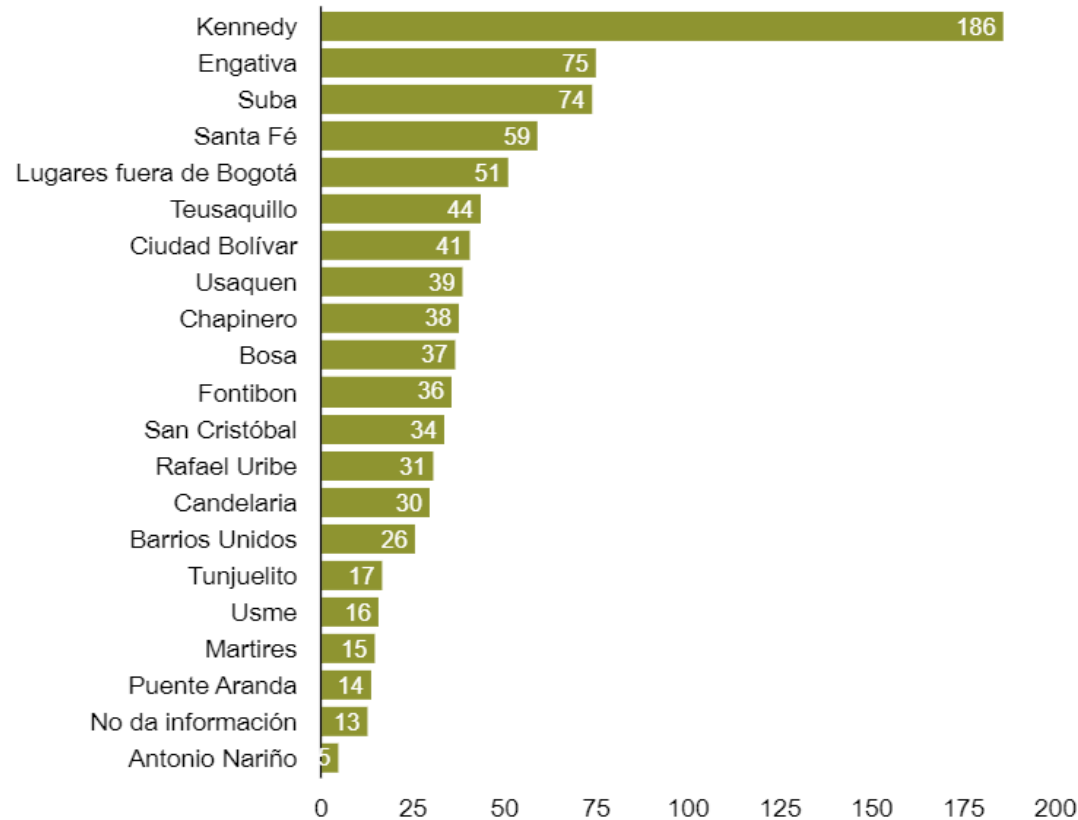


3. Gráfico canales de atención Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de septiembre 2022.

De acuerdo con los resultados, el canal con más registro de atenciones durante el mes de septiembre fue el telefónico lo que representa el **36%** de las atenciones, seguido del canal presencial con un **33%** y finalmente el chat Idartes con un **31%** se observó que los canales de atención del área registraron valores de atención similares particularmente en el canal telefónico y chat, sin embargo, en comparación con el mes anterior se observa una leve disminución de las atenciones a través del canal presencial con una diferencia de 40 atenciones.



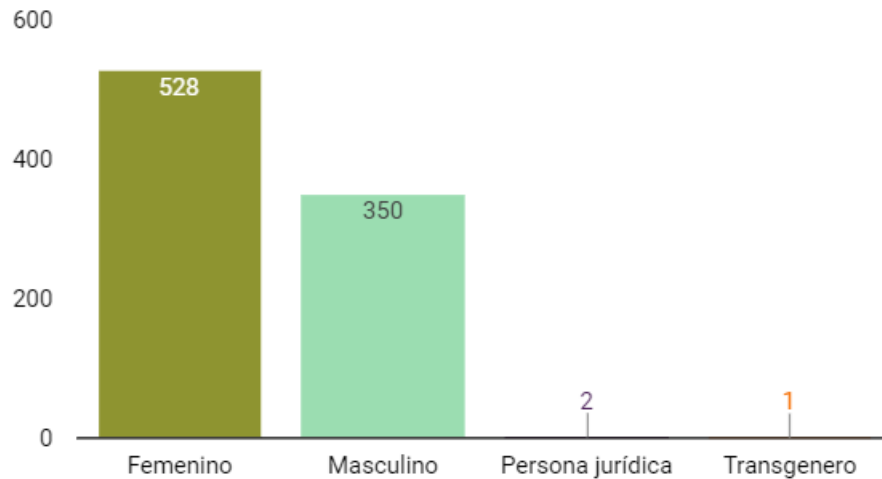
### 2.3 Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, registro de atenciones mes de septiembre 2022 por **localidad**.



Según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía durante el mes de septiembre fueron las siguientes: Kennedy localidad que históricamente ha mantenido un comportamiento de alto registro en cuanto a solicitudes de acceso a la información, en este mes registró un **21%** de atenciones de un total de **881**, le sigue Engativá otra de las localidades que ha presentado un comportamiento similar, para este mes registró un **9%** de las atenciones, Suba con el **8%**, la localidad de Santa Fe con un **7%** y finalmente, los lugares fuera de Bogotá con el **6%**.

4. Gráfico geolocalización localidades Área de Relacionamiento con la Ciudadanía mes de septiembre 2022.

## 2.4 Área de Relacionamento con la Ciudadanía, registro de atenciones mes de septiembre 2022 por género.

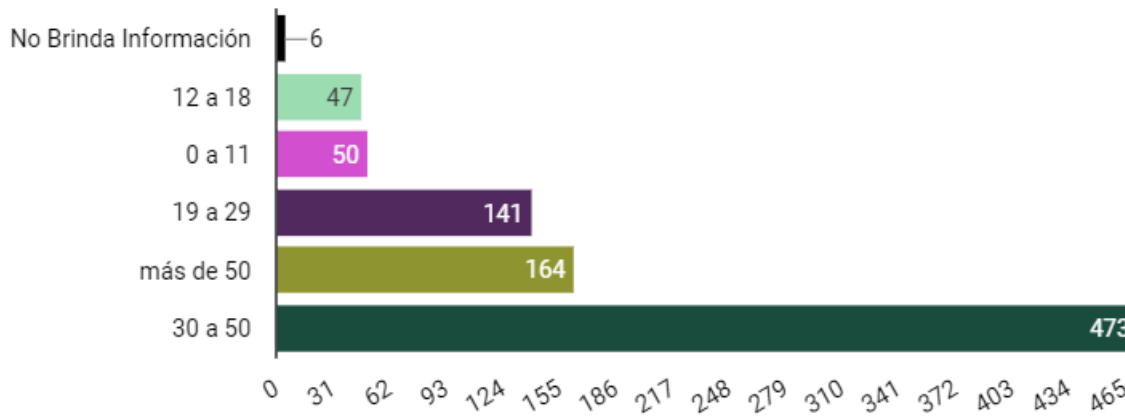


De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó siguen predominando las personas del género femenino, durante el mes de septiembre se registraron **528** atenciones equivalentes al **60%** de un total de **881** solicitudes, en el caso del género masculino se registró un total de **350** atenciones equivalente al **40%** en el caso de las personas transgénero se atendió **1** persona y jurídica 2 personas y anónimo 0.

5. Gráfico registro de atenciones de septiembre 2022 por género



2.5 Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, registro de atenciones mes de septiembre 2022 por **rango de edad**.

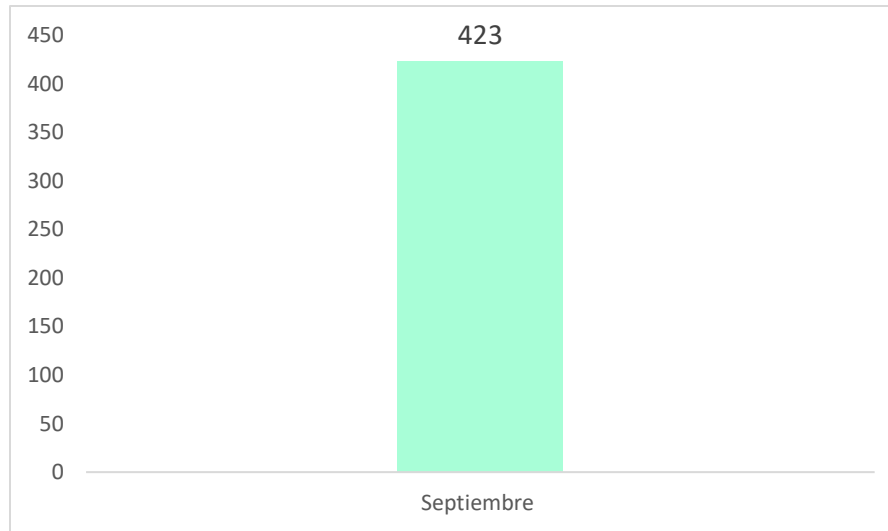


6. Gráfico registro de atenciones septiembre 2022 por género

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 **54%** del total de atenciones que para el mes de septiembre registraron **881** solicitudes; le sigue el grupo de personas mayores de 50 años, el cual representó **19%** lo cual tuvo relación con los eventos programados por la entidad y la postulación a los BEPS, luego se encuentran las personas en edades entre los 19 a 29 años quienes representan el **16%** de las atenciones, finalmente, se encuentra el grupo en edades de 0 a 11 años con un **6%** al igual que el grupo de 12 a los 18 años con un **5%**.

## Centros de Formación Artística CREA

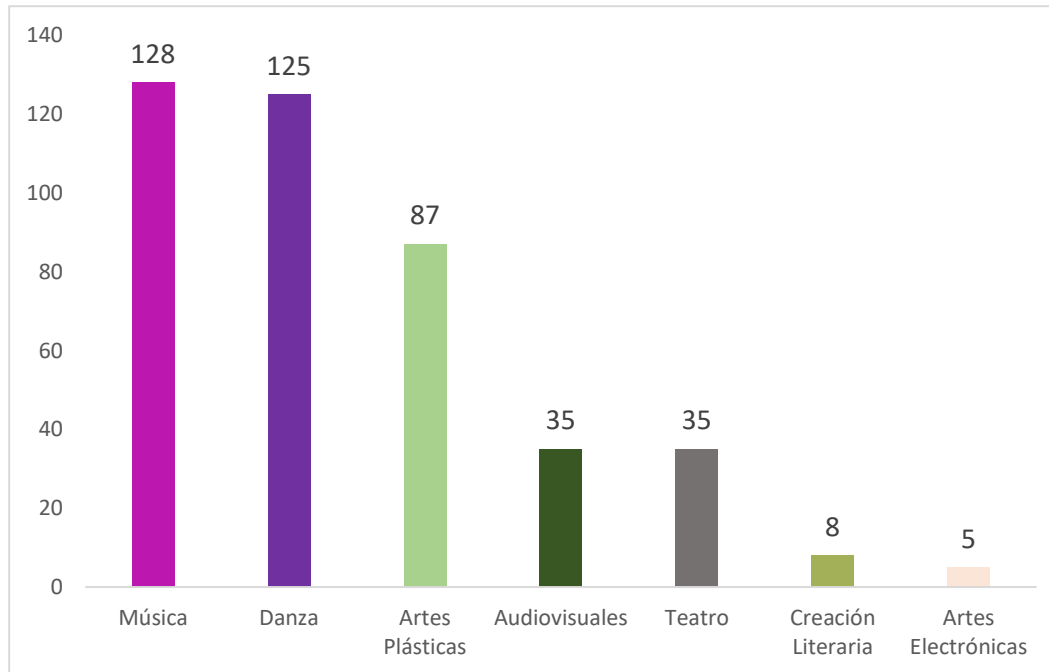
3 Programa CREA, total atenciones registradas en el mes de septiembre 2022.



7. Gráfico registro de atenciones CREA septiembre 2022 por género.

Durante el mes de septiembre el programa de formación artística CREA registró **423** atenciones, siendo el canal presencial el de mayor registro, lo cual ratifica la presencia y constancia del programa en las diferentes localidades de Bogotá.

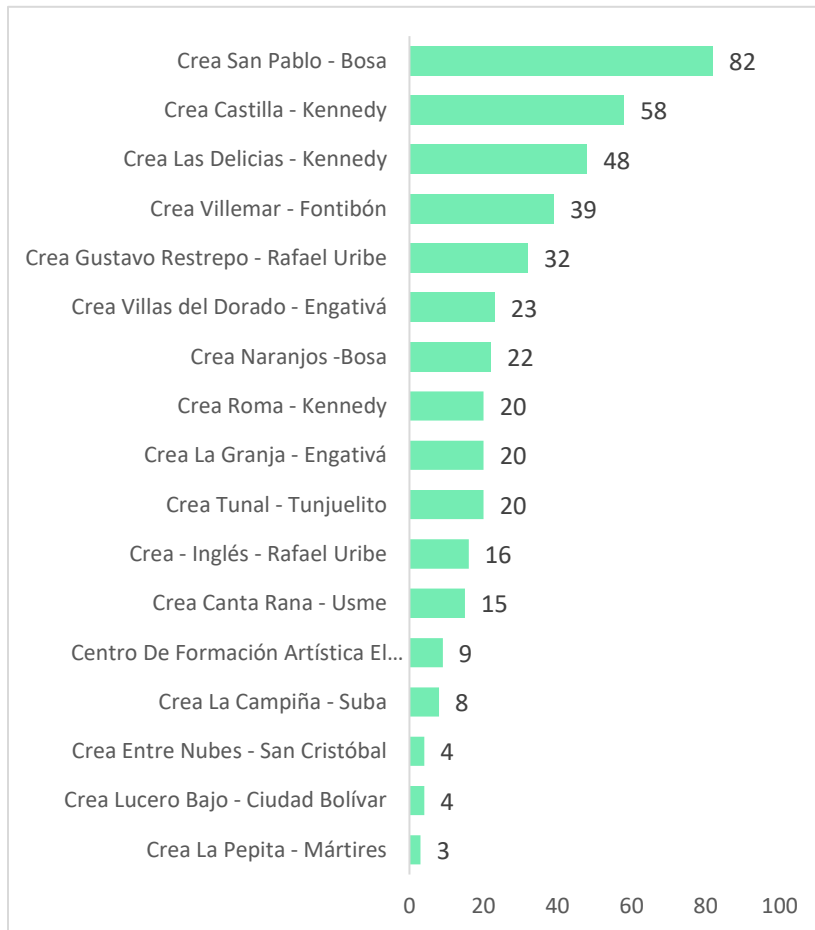
### 3.1 Programa CREA, registro de las áreas artísticas consultadas en el mes de septiembre 2022.



7. Gráfico registro de atenciones CREA septiembre 2022 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 Música con un equivalente al **30%** de las consultas, seguido de Danza **30%**, Artes Plásticas con un **21%**, Audiovisuales **8%**, Arte Dramático (Teatro) **8%**, Creación Literaria **2%** y Artes Electrónicas **1%**. Les contamos que, la nueva interfaz de la web CREA le permitirá conocer de fondo de 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>

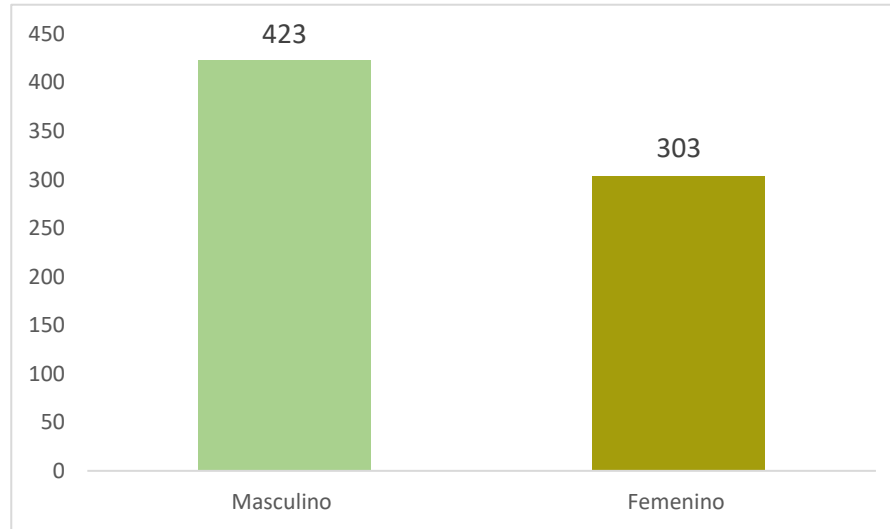
### 3.2 Programa CREA, registro de atenciones mes de septiembre 2022 por localidad.



Según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía fueron las siguientes: Bosa Crea San Pablo la cual representa el **19%** de las atenciones de un total de **423**, Kennedy Crea Castilla **14%** le sigue, Kennedy Crea las Delicias **11%** Fontibón Crea Villemar **9%** finalmente, Rafael Uribe Uribe Crea Gustavo Restrepo **8%**.

8. Gráfico registro de atenciones CREA septiembre 2022 por localidad.

### 3.3 Programa CREA, registro de atenciones mes de septiembre 2022 por género.

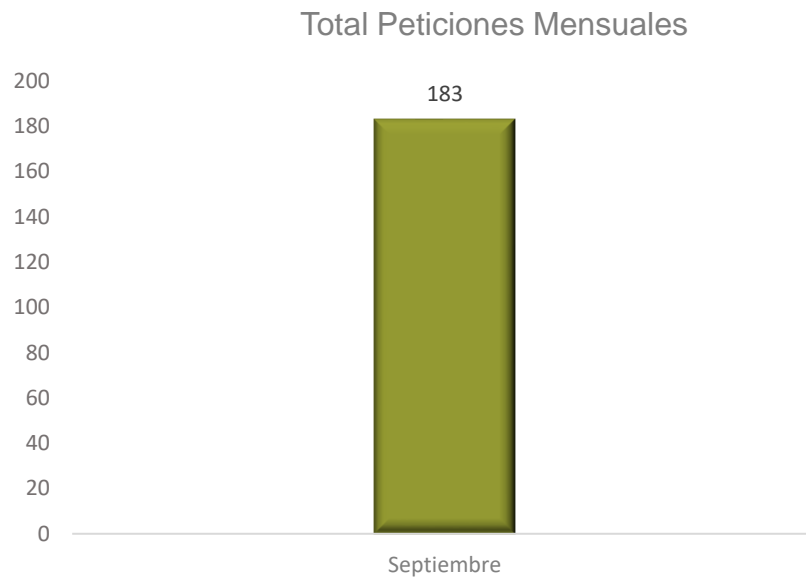


9. Gráfico registro de atenciones CREA agosto 2022 por género.

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 **72%** correspondiente a **423** atenciones, en el caso del género masculino se registró un **28%**. 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.

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

4. Permiso PAES, total atenciones registradas en el mes de septiembre 2022.



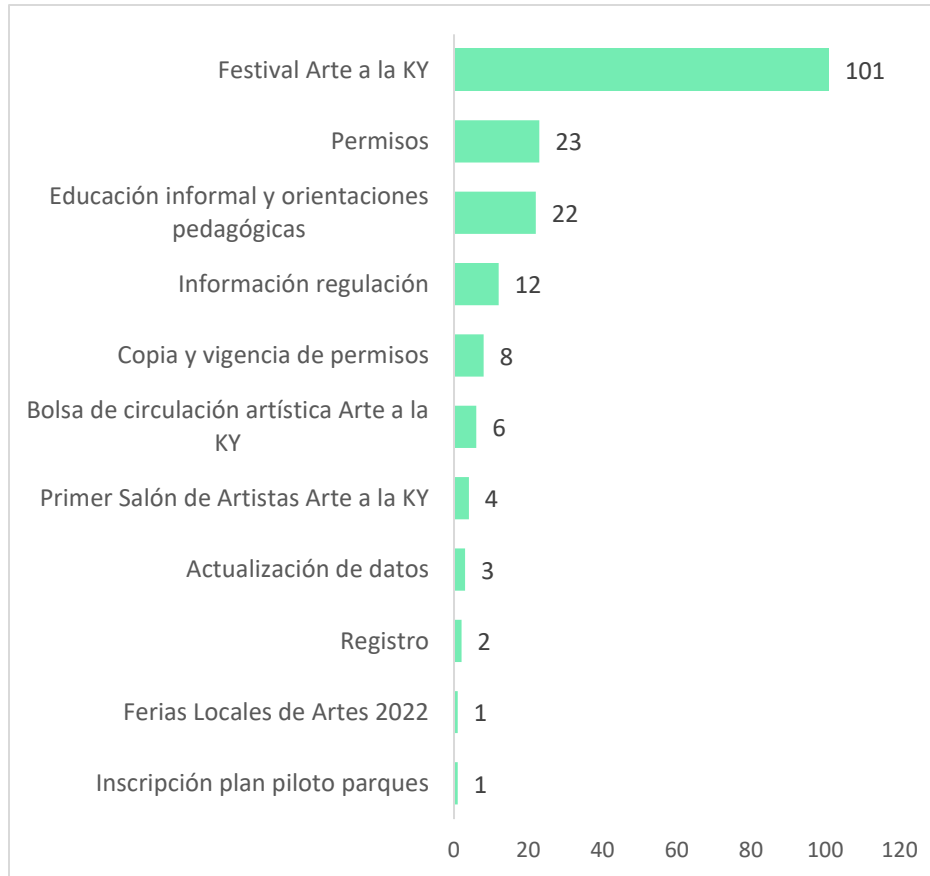
10 gráfico registro de atenciones PAES septiembre 2022.



Durante el mes de septiembre, el permiso PAES registró **183** 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 2022.

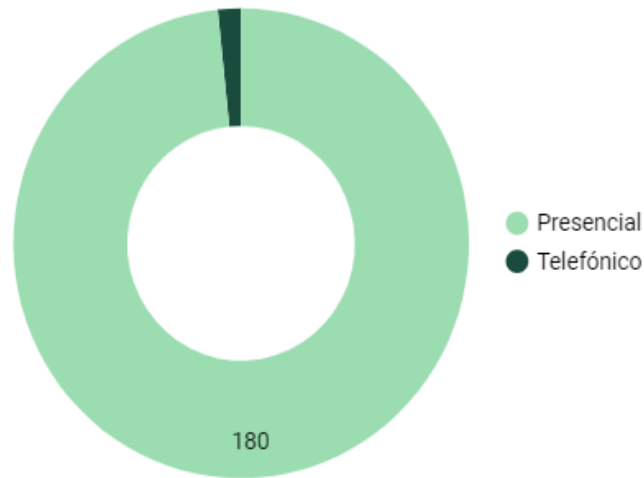


De acuerdo con los resultados de la base de registro PAES, durante el mes de septiembre se evidenció la acogida del programa y el interés de los artistas por hacer parte de PAES.

De esta manera, el **55%** de las atenciones tuvieron que ver con información sobre el Festival Arte a la KY evento que se llevó a cabo en la localidad de Engativá el 3 y 4 de , seguido de permisos con el **13%**, educación informal y orientaciones pedagógicas consulta que representa el **12%** de las atenciones, regulación **7%**, copia y vigencia de permisos **4%** y finalmente la bolsa de circulación artística Arte a la KY **3%**.

11. Gráfico registro de atenciones PAES por tema septiembre 2022

#### 4.2 Permiso PAES. registro mes de septiembre 2022 por canal de atención.

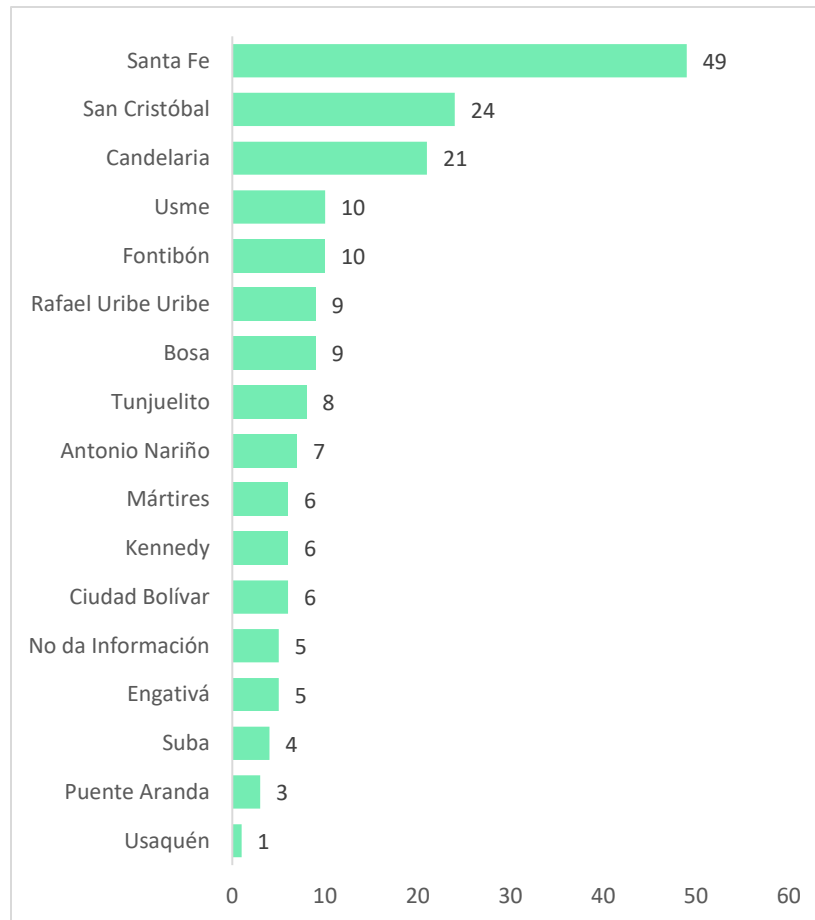


12. Gráfico registro de atenciones PAES septiembre 2022 por canal.



De acuerdo con los resultados el canal con un mayor registro es el presencial con un **98%** del total de atenciones, seguido del canal telefónico con un **2%**, 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 y postulaciones a las invitaciones y eventos que genera el programa.

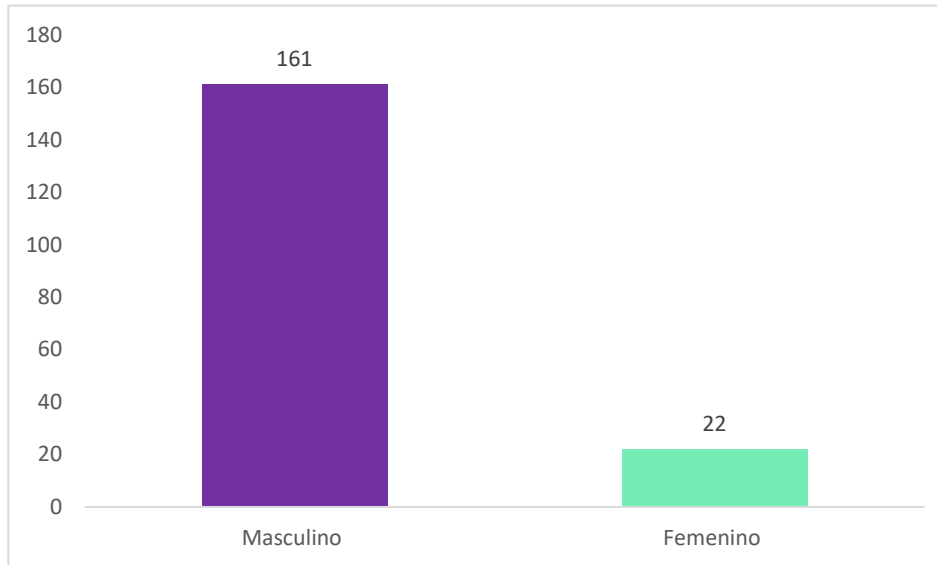
### 4.3 Permiso PAES, registro de atenciones mes de septiembre 2022 por localidad.



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 **27%**, San Cristóbal con un **13%** y la Candelaria con un **11%**.

Sin embargo, también se registran atenciones de localidades como: Usme con el **5%**, Fontibón **5%**, Rafael Uribe Uribe **5%** Bosa **5%** y Tunjuelito **4%**.

14. Gráfico registro de atenciones PAES septiembre 2022 por localidad.



#### 4.4 Permiso PAES, registro de atenciones mes de septiembre 2022 por género.



15. Gráfico registro de atenciones PAES septiembre 2022 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 septiembre del 2022 siguen predominando las personas del género masculino con un registro del **88%** equivalente a 161 atenciones, en el caso del género femenino se registró un **12%** con un total de 22 atenciones. De acuerdo con el comportamiento de estas variables, se ha evidenciado una constante este primer bimestre.

## Planetario de Bogotá

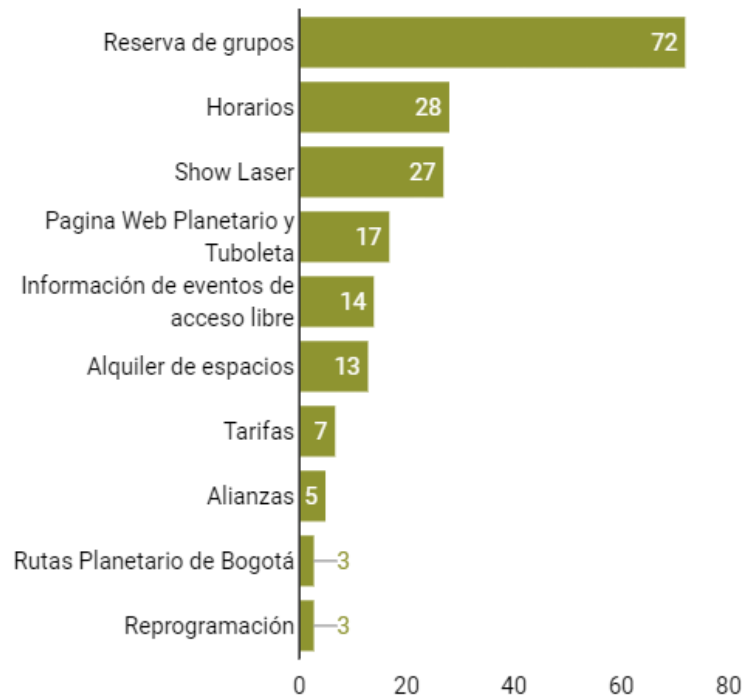
5. Planetario de Bogotá atenciones registradas en el mes de septiembre 2022.



16. Gráfico registro de atenciones Planetario de Bogotá septiembre 2022.

Durante el mes de septiembre, el Planetario de Bogotá registró **201** atenciones, siendo el canal telefónico el de mayor registro.

5.1. Planetario de Bogotá, registro de los temas consultados mes de septiembre 2022.

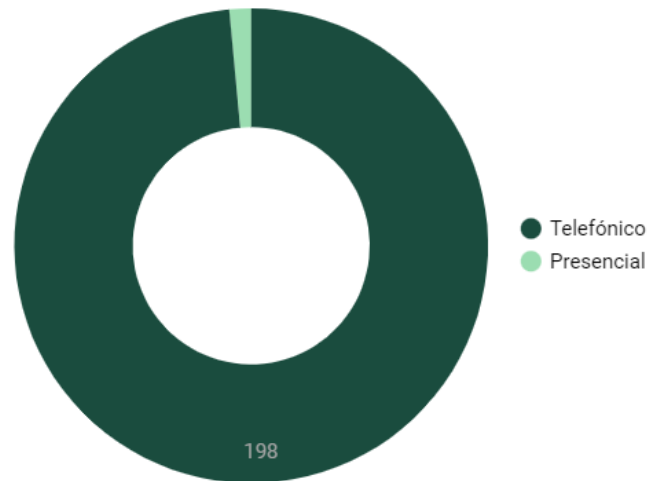


De acuerdo con los resultados de la base de registro del Planetario de Bogotá, durante el mes de septiembre se evidenció que el tema de más consulta fue la reserva de grupos con un **36%** horarios y tarifas **13%**, Show Laser también con un **13%**, Página Web Boletas y **8%** e información de eventos de acceso libre un **7%**.



17. Gráfico registro de atenciones Planetario de Bogotá por tema septiembre 2022.

5.2. Planetario de Bogotá, registro mes de septiembre 2022 por canal de atención.

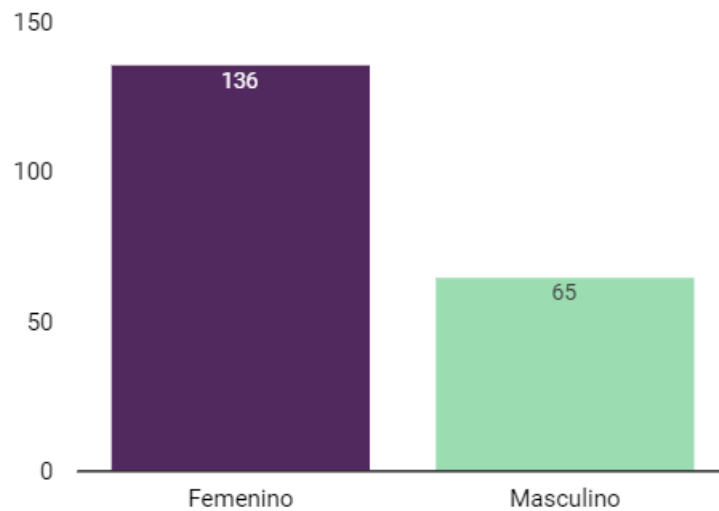


18. Gráfico registro de atenciones Planetario de Bogotá septiembre 2022 por canal.



De acuerdo con los resultados el canal con un mayor registro en el Planetario de Bogotá es el telefónico con un **99%** del total de atenciones que para este mes fueron de **201**, y el canal presencial con un **1%** del total de las atenciones.

#### 4.4 Permiso Planetario, registro de atenciones mes de septiembre 2022 por género.



19. Gráfico registro de atenciones Planetario de Bogotá septiembre 2022 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 septiembre del 2022 predominaron las personas del género femenino con un **68%**, en el caso del género masculino **32%** en este caso, se registra un menor número de solicitudes, en parte porque las personas que se contactan son madres de familia, profesoras de primera infancia y niñas interesadas en la programación del Planetario de Bogotá.



## 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 septiembre 2022, por las siguientes áreas y programas:

- Área de Relacionamento con la Ciudadanía.
- 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 **1.688** registros de atención en el mes de septiembre 2022; de los cuales **881** corresponden al servicio prestado en el Área de Relacionamento con la Ciudadanía, mientras que en el programa de Formación Artística Crea se registró un total de **423** atenciones, en cuanto al Permiso para Aprovechamiento Económico de Artistas en Espacio Público PAES se registró un total de 149 atenciones y el Planetario de Bogotá de **183** atenciones.



En cuanto al Área de Relacionamiento con la Ciudadanía y en contraste con el mes anterior, se evidenció un leve aumento de las solicitudes de acceso a la información sobre las convocatorias del programa [Distrital de Estímulos PDE](#) con una diferencia de 40 solicitudes más, los de más temas evidenciaron el mismo comportamiento, por tanto, la agenda cultural y artística se mantuvo como el tema principal de consulta, así mismo, los requisitos administrativos del Portafolio Distrital de Estímulos PDE Es Cultura Local y los centros de formación artística Crea.

De acuerdo con los resultados, el canal con más registro de atenciones durante el mes de septiembre fue el telefónico lo que representa el **36%** de las atenciones, seguido del canal presencial con un **33%** y finalmente el chat Idartes con un **31%** se observó que los canales de atención del área registraron valores de atención similares particularmente en el canal telefónico y chat, sin embargo, en comparación con el mes anterior se observa una leve disminución de las atenciones a través del canal presencial con una diferencia de 40 atenciones.



Con respecto a la geolocalización, y según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía durante el mes de septiembre 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 **21%** de atenciones de un total de **881**, le sigue Engativá otra de las localidades que ha presentado un comportamiento similar, para este mes registró un **9%** de las atenciones, Suba con el **8%**, la localidad de Santa Fe con un **7%** y finalmente, los lugares fuera de Bogotá con el **6%** .

Por otro lado, y de acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad, se evidenció que siguen predominando las personas del género femenino, durante el mes de septiembre se registraron 528 atenciones equivalentes al **60%** de un total de **881** solicitudes, en el caso del género masculino se registró un total de **350** atenciones equivalente al **40%** en el caso de las personas transgénero se atendió **1** persona y jurídica **2** personas y anónimo 0.

También, se ha verificado que de acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad, se ha evidenciado que las personas entre **30 a 50** años fueron las que más se contactaron con la entidad, lo que representa un **54%** del total de atenciones que para el mes de septiembre registraron **881** solicitudes; le sigue el grupo de personas mayores de **50** años, el cual representó **19%** lo cual tuvo relación con los eventos programados por la entidad y la postulación a los [BEPS](#), luego se encuentran las personas en edades entre los **19 a 29** años quienes representan el **16%** de las atenciones, finalmente, se encuentra el grupo en edades de **0 a 11** años con un **6%** al igual que el grupo de **12 a los 18** años con un **5%**.

En cuanto al programa de formación artística Crea, se evidencia una constante en cuanto a la presencia en las localidades, según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía fueron las siguientes:

Bosa Crea San Pablo la cual representa el **19%** de las atenciones de un total de **423**, Kennedy Crea Castilla **14%** le sigue, Kennedy Crea las Delicias **11%** Fontibón Crea Villemar **9%** finalmente, Rafael Uribe Uribe Crea Gustavo Restrepo **8%**.

El canal de mayor registro de atenciones es el presencial con el **100%** de las atenciones, en el caso del canal telefónico y chat se decepcionan las solicitudes a través de los canales del Área de Relacionamento con la Ciudadanía. Es notable el resultado del canal presencial, que históricamente en el programa Crea ha sido el de mayor afluencia.

En cuanto a las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad a través del programa Crea, se ha evidenciado que, predominan las personas del género femenino representado con un **72%** correspondiente a **423** atenciones, en el caso del género masculino se registró un **28%**. 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.



Finalmente, se encuentra el programa PAES el cual registró **183** atenciones, los temas de más frecuencia tuvieron que ver con información sobre el Festival Arte a la KY con un **55%** evento que se llevó a cabo en la localidad de Engativá el 3

y 4 de , seguido de permisos con el 13%, educación informal y orientaciones pedagógicas consulta que representa el 12% de las atenciones, regulación 7%, copia y vigencia de permisos 4% y finalmente la bolsa de circulación artística Arte a la KY 3%.

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 septiembre del 2022 siguen predominando las personas del género masculino con un registro del 88% equivalente a 161 atenciones, en el caso del género femenino se registró un 12% con un total de 22 atenciones.

Finalmente, en cuanto a los registros de atenciones del Planetario de Bogotá durante el mes de septiembre se evidencian **201** atenciones, siendo el canal telefónico el de mayor registro; reserva de grupos, horarios y tarifas, rutas planetario de Bogotá, Show Laser e información de programas de acceso libre.



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 septiembre del 2022 predominaron las personas del género femenino en parte porque son madres de familia, profesoras de primera infancia y niñas interesadas en la programación del Planetario de Bogotá

#### Elaboró

Gloria Aida Cogollo R.  
gloria.cogollo@idartes.gov.co  
601 3795750 Ext. 4502

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

#### Apoyo en la gestión de datos

Iván Ortega  
ivan.ortega@idartes.gov.co  
601 3795750 Ext. 4501

#### Diseño Gráfico

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

#### Revisó y Aprobó

Viviana Ortiz  
viviana.ortiz@idartes.gov.co  
601 3795750 Ext. 4500

## ÁREA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

