

Área de
Relacionamiento
con la Ciudadanía



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



Informe de Atenciones Marzo 2024



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

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 2024

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 **marzo 2024**
- 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 **marzo 2024**



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 **marzo 2024**

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 **marzo 2024**, 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 **657** registros de atención en el mes de **marzo 2024**.



“Nidos y el Planetario de Bogotá exploran el universo con los más pequeños”

El Idartes enriquece el desarrollo de la primera infancia con el arte y la ciencia.

El pasado domingo 17 de marzo se realizó la primera jornada de Travesía entre las estrellas: la vida contada para niños y niñas en las instalaciones del Planetario de Bogotá en compañía del Programa Nidos, con una programación divertida e innovadora que fue desde las 10:00 a.m. hasta las 7:00 p.m. El acceso a esta jornada fue de entrada libre.

Durante la jornada se desarrolló experiencias dedicadas a reconocer el valor de la vida y las relaciones que se construyen con el universo, los elementos que lo componen y la naturaleza. Los niños y niñas fueron exploradores de historias, sensaciones, cuentos y fantasías del cosmos.

La programación tuvo varias sesiones de Astrobebés; en la tarde se desarrolló la experiencia artística de Nidos Pica, Pao, Pum. También hubo otras actividades llamadas ¿Quién mató a los dinosaurios? y Tesoros de la naturaleza.

Sin embargo, es necesario resaltar que este día el Planetario dispuso de otra programación con pago, llamada Primer paseo espacial: un viaje sobre la vida. La idea de esta Ruta infantil y de experiencias para la primera infancia, es replicarla cada tercer domingo del mes con el fin de garantizar el acceso de la primera infancia al arte, la cultura y la ciencia en la ciudad.

[Más Información](#)

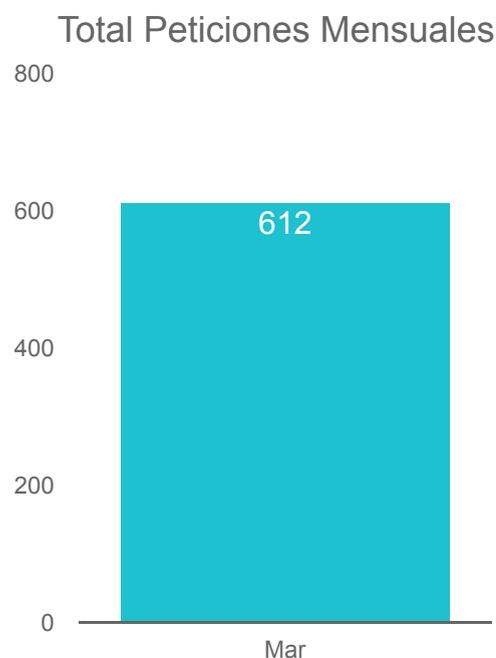


5

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 marzo 2024

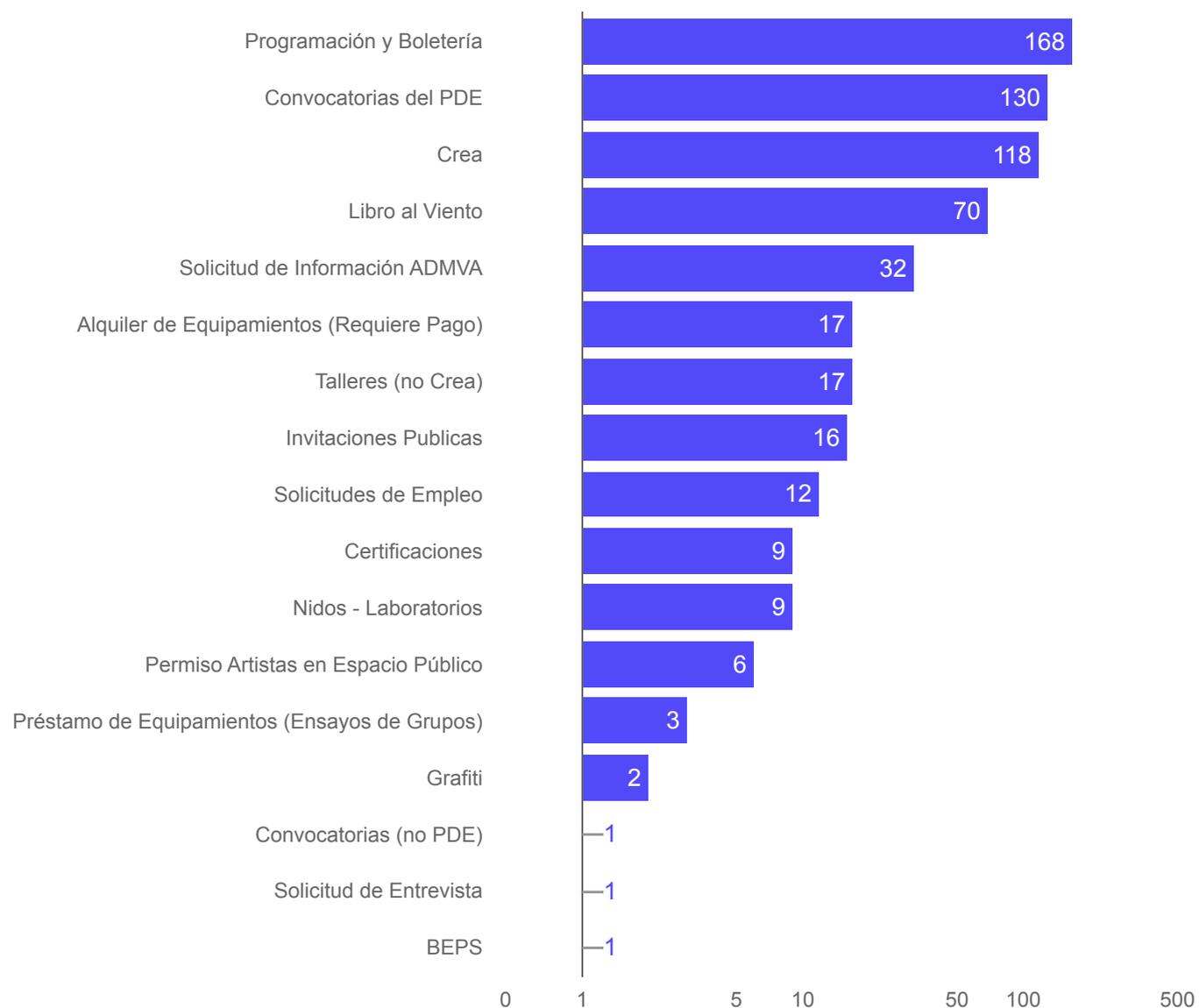


1. Gráfico total de atenciones Área de Relacionamiento con la Ciudadanía mes de marzo 2024

Durante el mes de marzo el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, registró **612** atenciones, a través de todos los canales dispuestos por la entidad para este fin, hablamos del canal presencial, telefónico, virtual correo electrónico 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 febrero se presentó una disminución del **46%**, esto obedece a que a la fecha ya se había iniciado con las clases de los Talleres Crea y varias personas salen de la ciudad por Semana Santa, lo cual disminuye el número de solicitudes.

2.1. Área de Relacionamento con la Ciudadanía, registro de los temas consultados mes de marzo 2024.

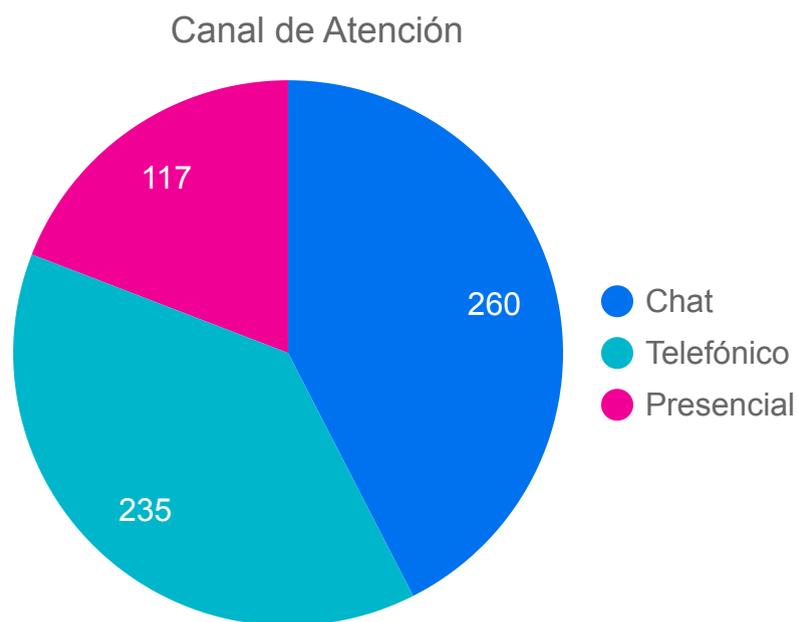
Temas consultados



De acuerdo con el reporte del área, los temas de más consulta por parte de la ciudadanía tienen que ver con: la oferta que respecta a programación y boletería con un **27%** de **612** atenciones, en segundo lugar se encuentran convocatorias del PDE con un **21%**, posteriormente se encuentra los Centros de formación artística crea con un **19%**, seguido de Libro al Viento con el **11%**, solicitud de información administrativa con un **5%** y finalmente alquiler de equipamientos, talleres no Crea e invitaciones públicas con un **3%**.

2. Gráfico temas de más consulta Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de marzo 2024.

2.2. Área de Relacionamento con la Ciudadanía, registro mes de marzo 2024 por canal de atención.

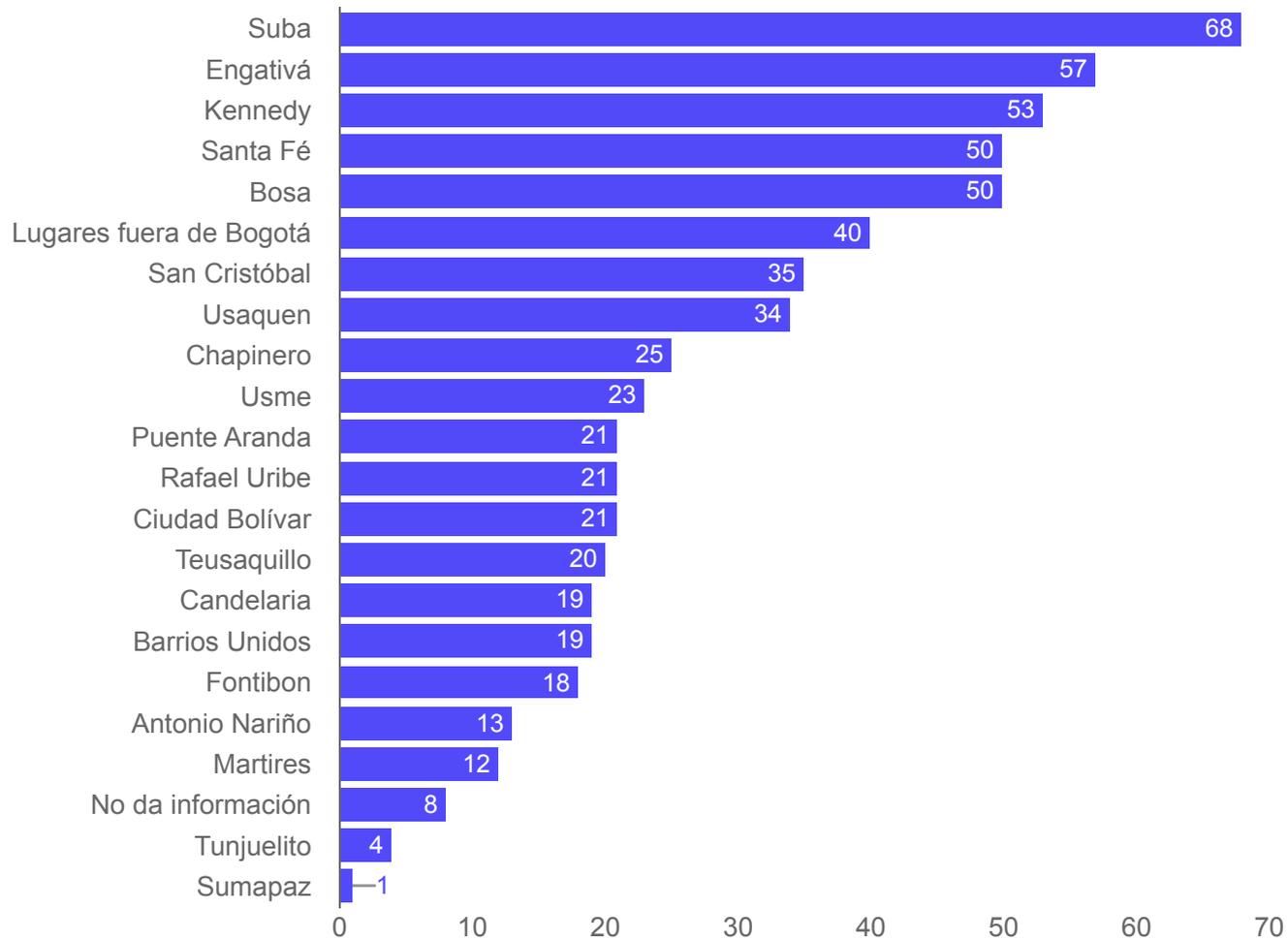


3. Gráfico canales de atención Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de marzo 2024.

De acuerdo con los resultados, el canal con más registro de atenciones durante el mes de marzo fue el canal chat con el **42%** de atenciones de un total de **612** registros, seguido del canal telefónico con un **38%** y por último, el canal presencial con un **19%** del total de atenciones. Respecto con el mes de febrero se evidencia una disminución del **48%** en el canal chat, el canal telefónico tuvo una disminución del **48%** y el canal presencial presento una disminución del **33%**. La ciudadanía tuvo como preferencia los canales chat y telefónico para contactarnos, por otra parte, el canal chat es el canal de mayor atención.

2.3. Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, registro de atenciones, mes de marzo 2024 por localidad.

Atenciones por localidad

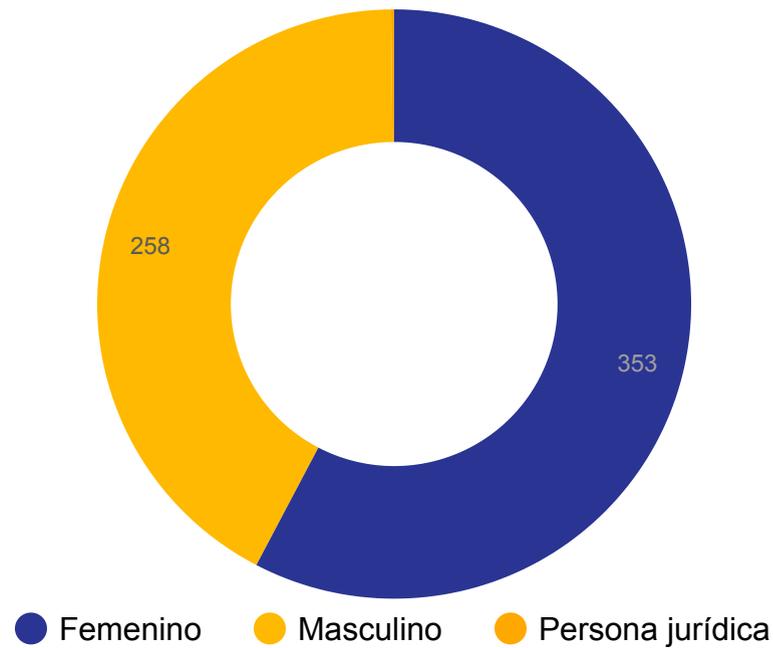


Según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía durante el mes de febrero fueron las siguientes: Suba que en este mes registró el **11%** de atenciones de un total de **612**, le sigue Engativá y Kennedy con el **9%**, Santa Fé y Bosa con el **8%**, Lugares fuera de Bogotá con el **7%** respectivamente y finalmente se encuentran San Cristóbal y Usaquén con el **6%** de atenciones.

4. Gráfico geolocalización localidades Área de Relacionamiento con la Ciudadanía mes de marzo 2024.

2.4 Área de Relacionamento con la Ciudadanía, registro de atenciones, mes de marzo 2024 por género.

Atenciones en el mes por género



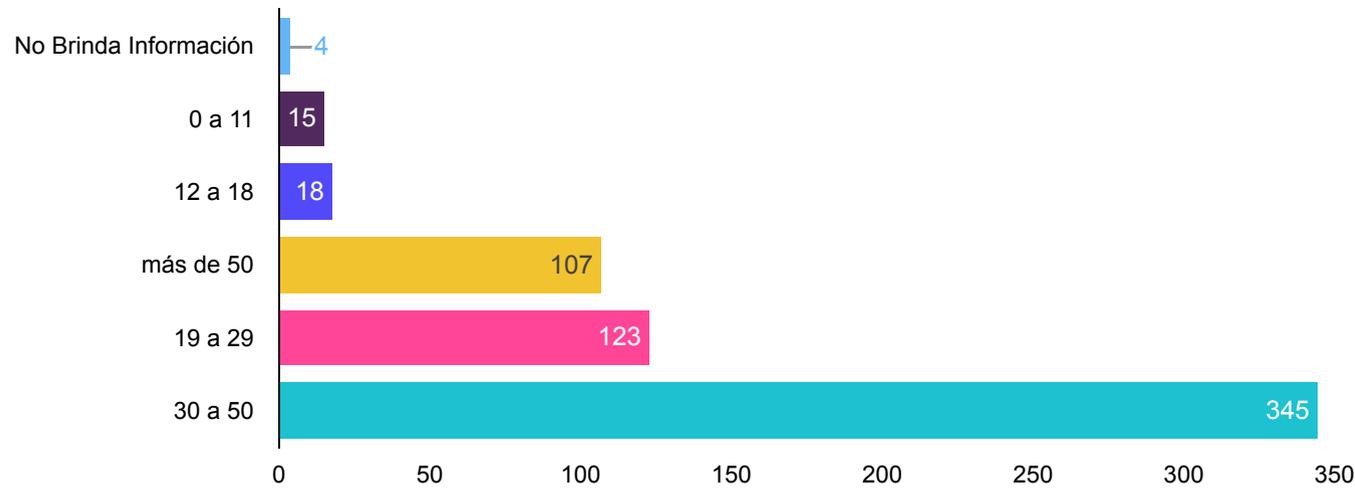
5. Gráfico registro de atenciones de marzo 2024 por género

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó predominaron las personas del género femenino, durante el mes de marzo se registraron **353** atenciones equivalentes al **58%** de un total de **612** solicitudes, en el caso del género masculino se registró un total de **258** atenciones equivalente al **42%** y **1** persona jurídica. En relación 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 marzo 2024 por rango de edad.

Total atenciones en el mes por rango de edad



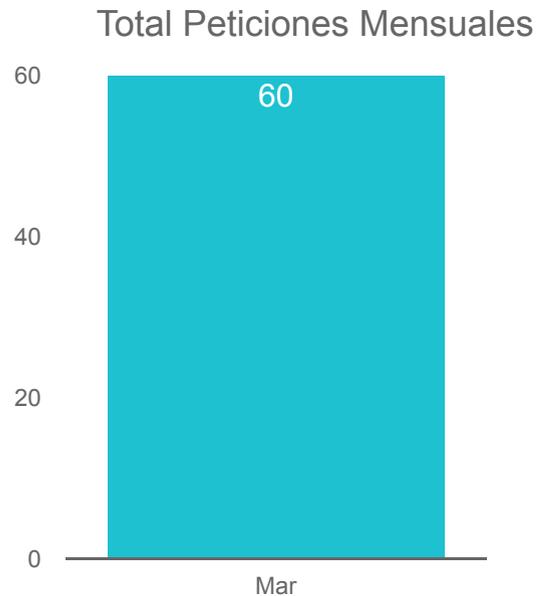
6. Gráfico registro de atenciones marzo 2024 por edades

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 **56%** del total de atenciones que para el mes de marzo registraron **612** solicitudes; le sigue el grupo de personas con edades de 19 a 29 años quienes representan el **20%** de las atenciones, luego se encuentra el grupo de mayores de **50** años quienes representan el **17%** de las atenciones, le sigue el grupo en edades de **12 a 18** años con un **3%**, seguido de las personas de 0 a 11 años quienes representan el **2%** y finalmente no brinda información con el **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 marzo 2024.



1. Gráfico total de atenciones Área de Relacionamiento con la Ciudadanía Cinemateca de Bogotá mes de marzo 2024

Durante el mes de marzo el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Cinemateca de Bogotá, registró **60** 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. En comparación con el mes de febrero, se presentó una disminución del **30%**, esto debido a que el punto de atención al ciudadano estuvo cerrado durante dos semanas una por actividades en campo y otra por la Semana Santa.

2.1. Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, registro de los temas consultados en la Cinemateca en el mes de marzo.

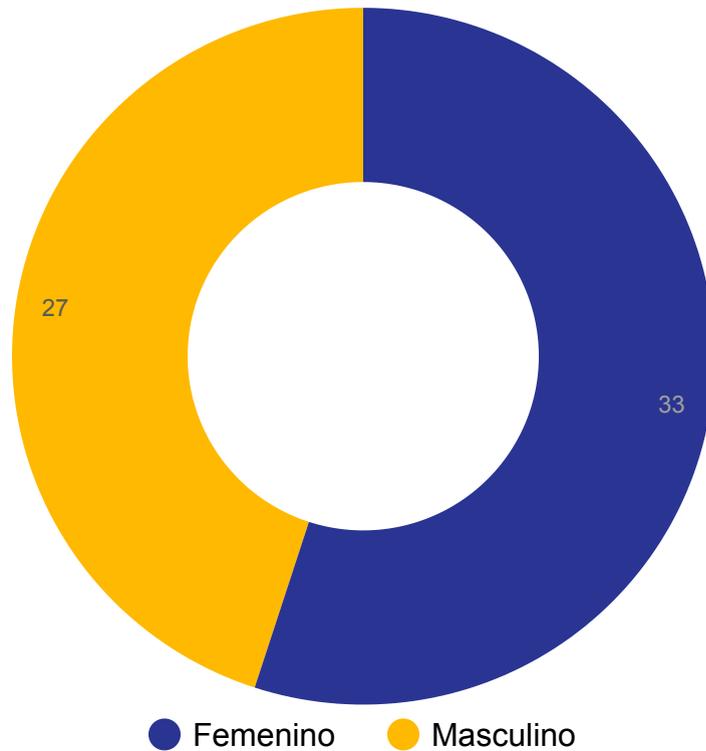


De acuerdo con el reporte del área, los temas de más consulta por parte de la ciudadanía tienen que ver con: la Programación y Boletería con un registro del **52%** de un total de **60** atenciones, en segundo lugar, se encuentra Biblioteca Especializada en Cine Medios Audiovisuales - BECMA Archivo Vivo que representan el **17%**, Alquiler de espacios Cinemateca con un **15%**, Talleres Cinemateca con un **7%**, seguido de Visitas guiadas con el **5%** y finalmente se encuentra Galería y Sala E con el **5%**.

2. Gráfico temas de más consulta Área de Relacionamiento con la Ciudadanía mes de marzo 2024

2.4 Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, registro de atenciones de la Cinemateca en el mes de marzo 2024 por género.

Atenciones en el mes por género

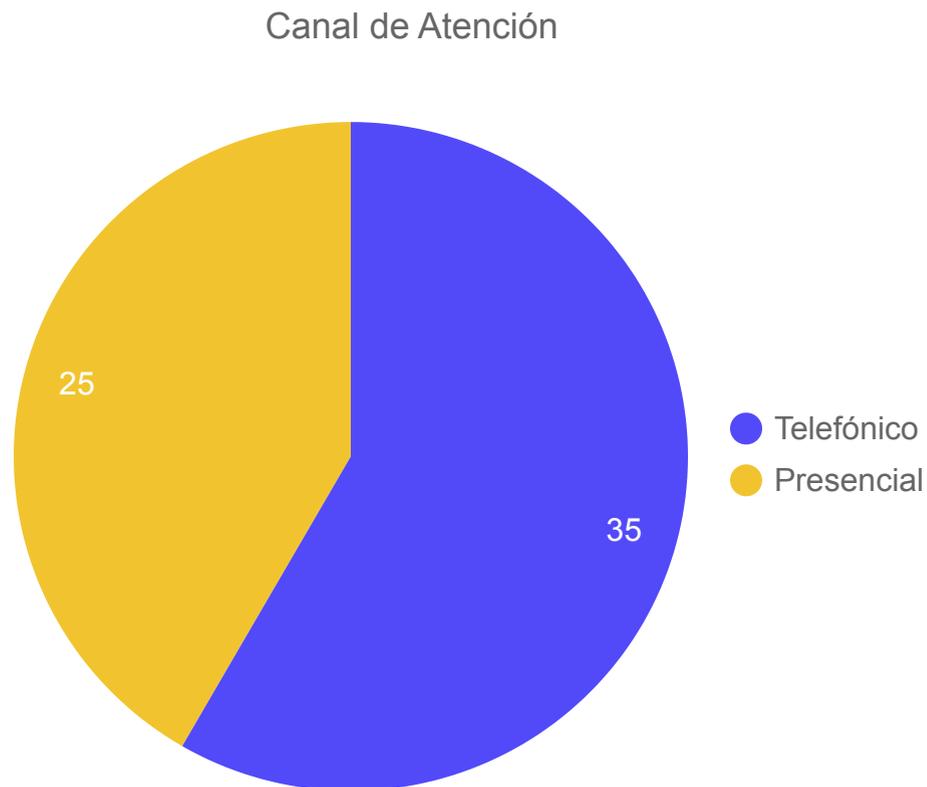


De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó, se presenta mayor número de solicitudes del género femenino, con **33** registros que representan el **55%** y **27** del género masculino, equivalente al **45%** de las atenciones que para este mes fueron de **60**.

En comparación con el mes anterior, se evidencia que las mujeres siguen siendo el género que más se contactan, solicitando información de programación y actividades desarrolladas en la Cinemateca de Bogotá.

5. Gráfico registro de atenciones de marzo 2024 por genero.

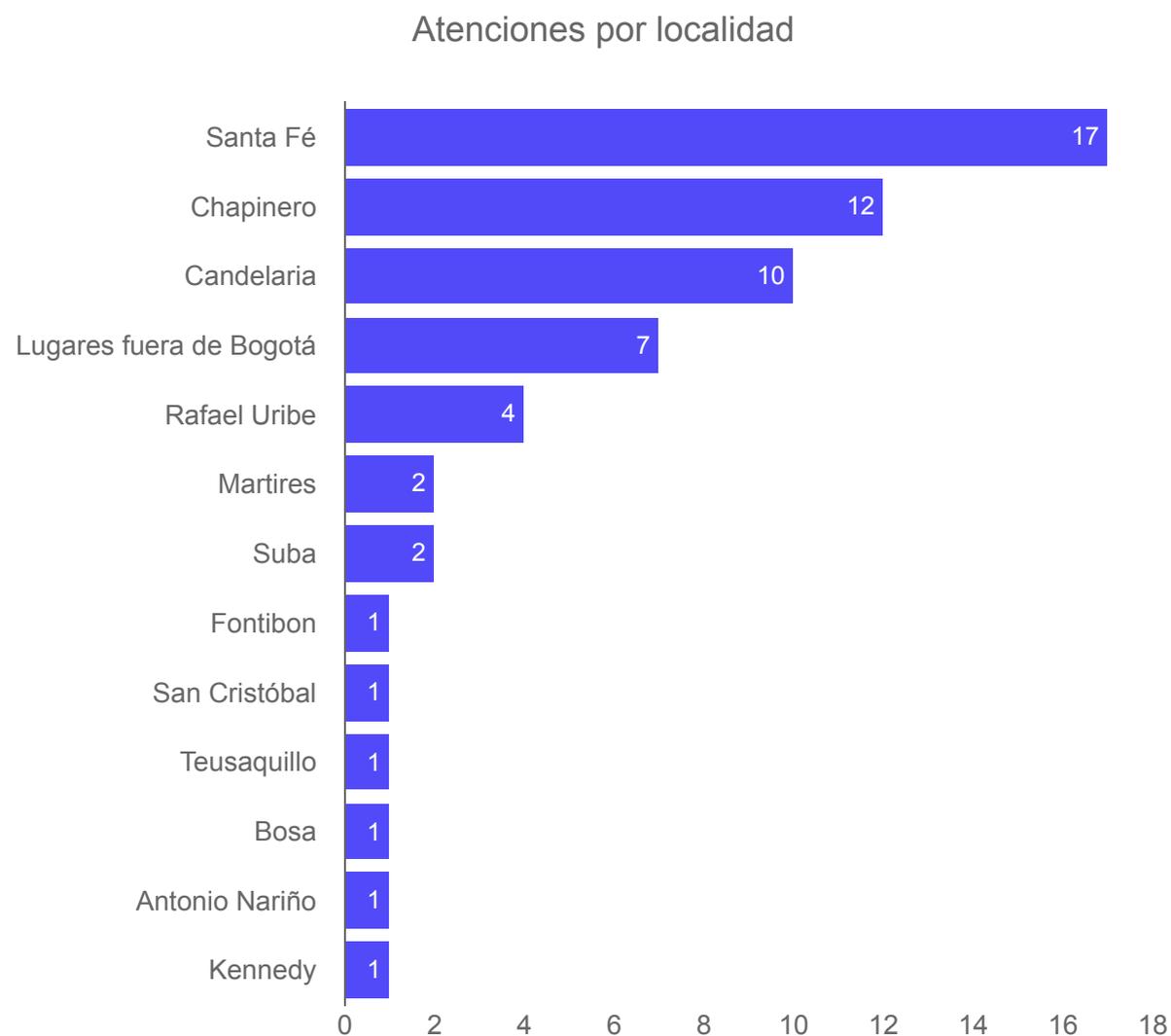
2.2. Área de Relacionamento con la Ciudadanía, registro de la Cinemateca en el mes de marzo 2024 por canal de atención.



3. Gráfico canales de atención Área de Relacionamento con la Ciudadanía Cinemateca de Bogotá mes de marzo 2024

De acuerdo con los resultados, el canal con más registro de atenciones durante el mes de marzo fue el telefónico, con el **58%** de atenciones, de un total de **60** registros, y el canal presencial con el **42%**.

2.3. Área de Relacionamento con la Ciudadanía, registro de atenciones, en la Cinemateca en el mes de marzo 2024 por localidad.

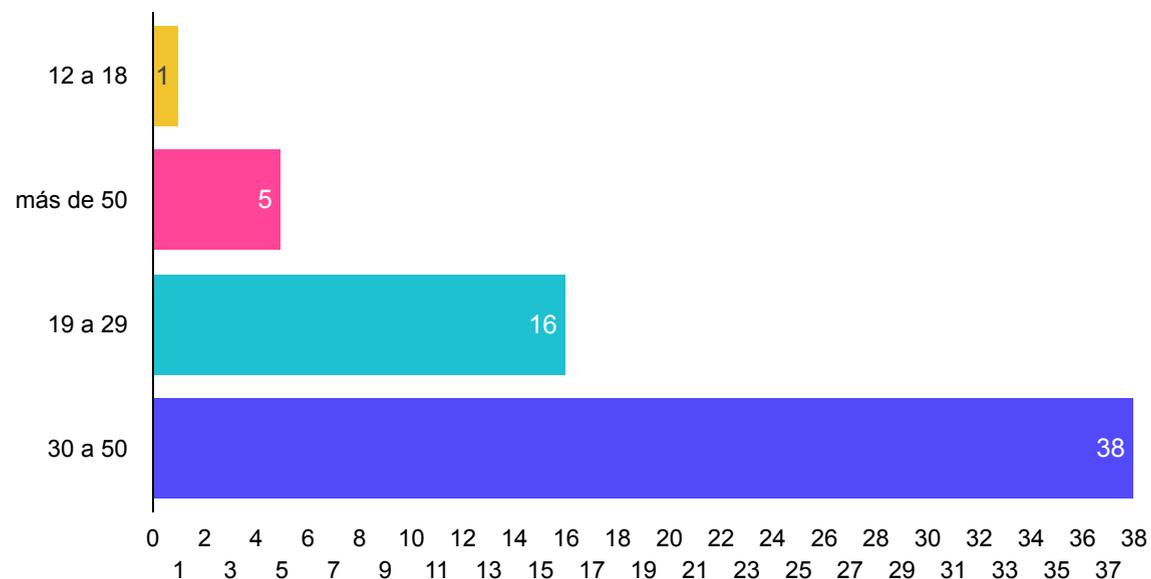


Según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía durante el mes de marzo fueron las siguientes: Santa Fé con un registro del **28%** de atenciones de un total de **60**, seguido de Chapinero con el **20%**, Candelaria con el **17%**, Lugares fuera de Bogotá con el **12%**, Rafael Uribe con el **7%**, Mártires y Suba con el **3%** y cerrando la lista de las localidades que se contactaron en menor medida durante el mes de marzo se encuentran, Font ibón, San Cristóbal, Teusaquillo, Bosa, Antonio Nariño y Kennedy con el **2%**.

4. Gráfico, geolocalización localidades, Área de Relacionamento con la Ciudadanía, mes de marzo 2024.

2.5. Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, registro de atenciones en la Cinemateca en el mes de marzo 2024 por rango de edad.

Total atenciones en el mes por rango de edad

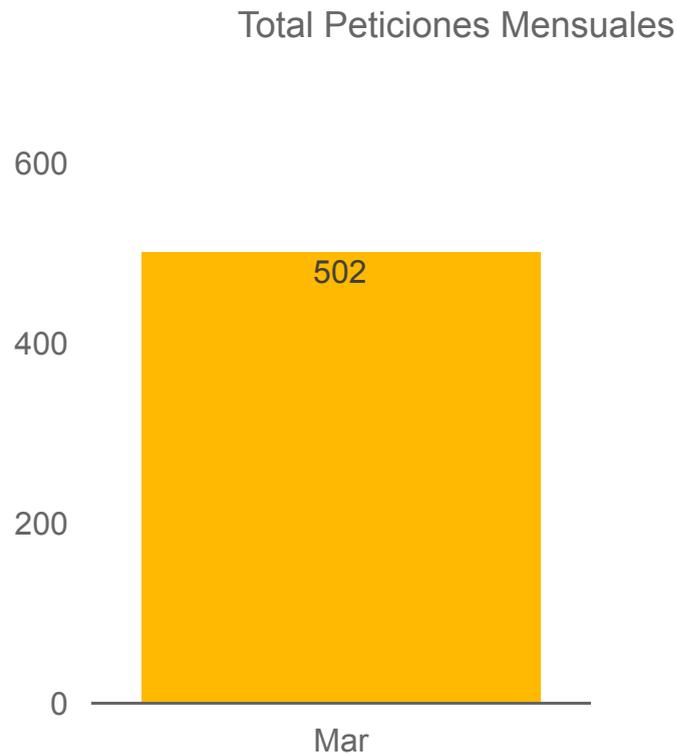


6. Gráfico registro de atenciones marzo 2024 por edades

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la cinemateca, se ha verificado que las personas entre **30 a 50** años fueron las que más se contactaron con la entidad, con un **63%** del total de atenciones que para el mes de marzo registraron **60** solicitudes; prosigue el grupo de edades entre los **19 a 29** años con el **27%**, personas mayores de **50** años con el **8%** y finalmente el grupo de personas en edades entre **12 a 18** años con el **2%**.

Centros de Formación Artística CREA

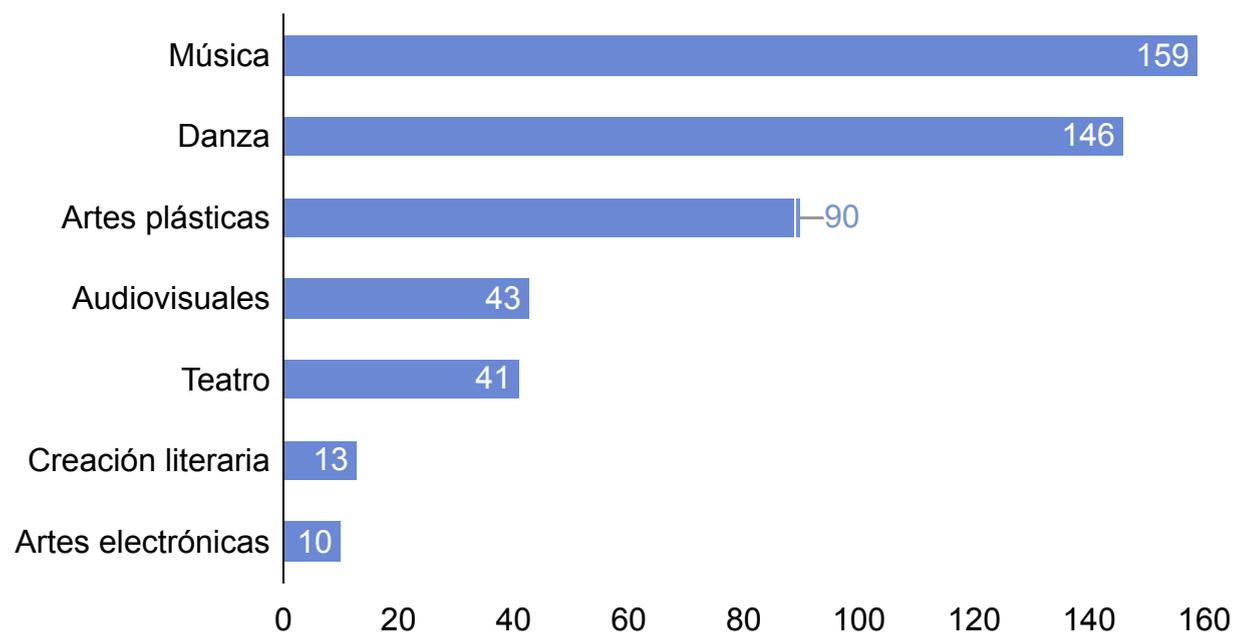
3. Programa CREA, total atención registrada en el mes de marzo 2024.



7. Gráfico registro de atenciones CREA marzo 2024

Durante el mes de marzo el programa de formación artística Crea registró **502** atenciones, con respecto al mes de febrero se observa una disminución **63%**, esto debido a que en el mes de marzo ya los cursos se encuentran con la iniciación del **100%** de los talleres formativos.

3.1 Programa CREA, registro de las áreas artísticas consultadas en el mes de marzo 2024.



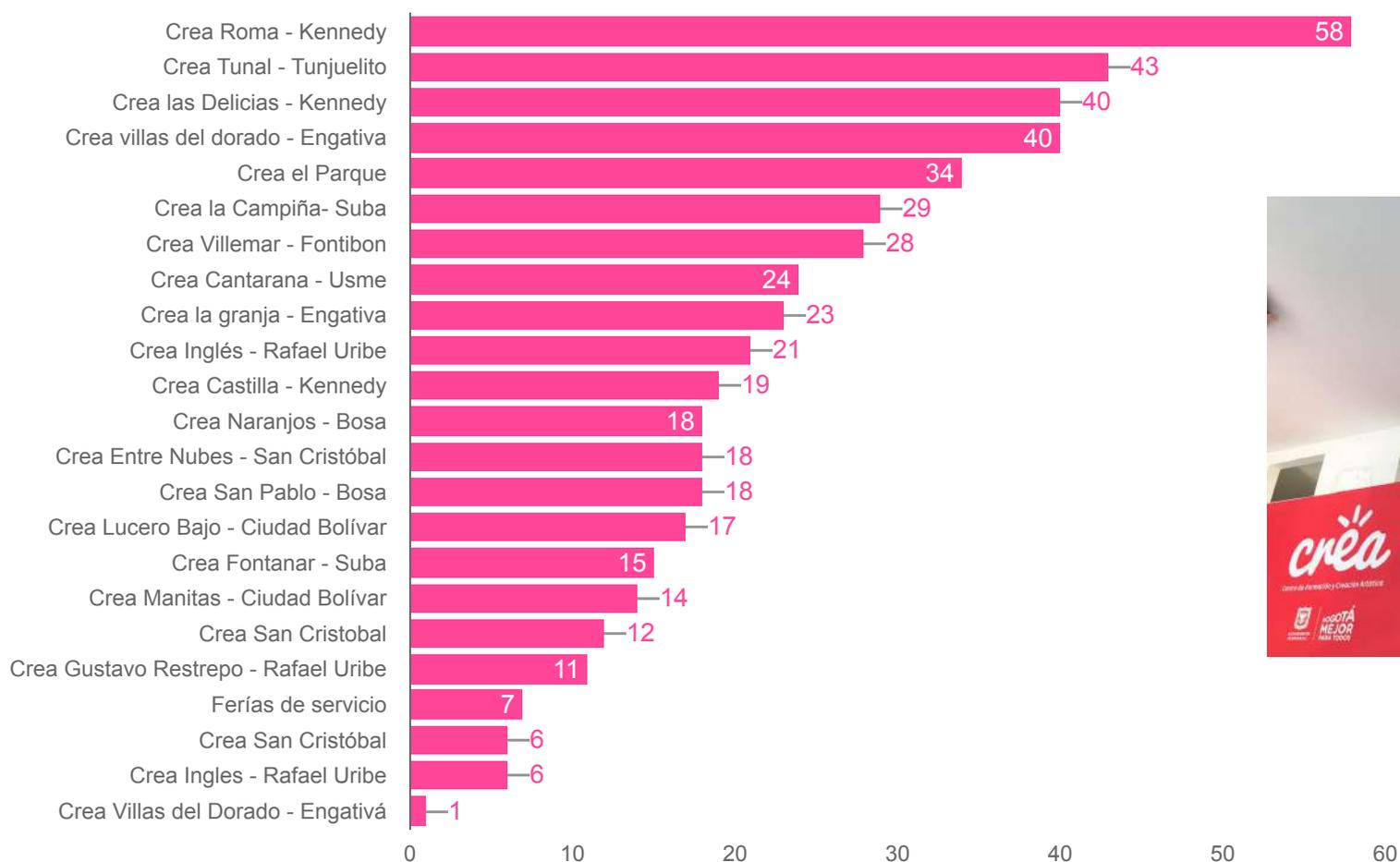
7. Gráfico registro de atenciones CREA marzo 2024.

De acuerdo con los resultados de la base de registro, se evidencia que el área artística de más consulta durante el mes de marzo fue Música con un equivalente del **32%** de las consultas, seguido de Danza con el **29%**, Artes Plásticas con el **18%**, Artes Audiovisuales con el **9%**, Teatro con el **8%**, Creación Literaria con el **3%** y Artes Electrónicas con el **2%**. Así mismo, los Centros de Formación cuentan con la interfaz de la web Crea la cual le permitirá conocer 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 marzo 2024 por localidad.

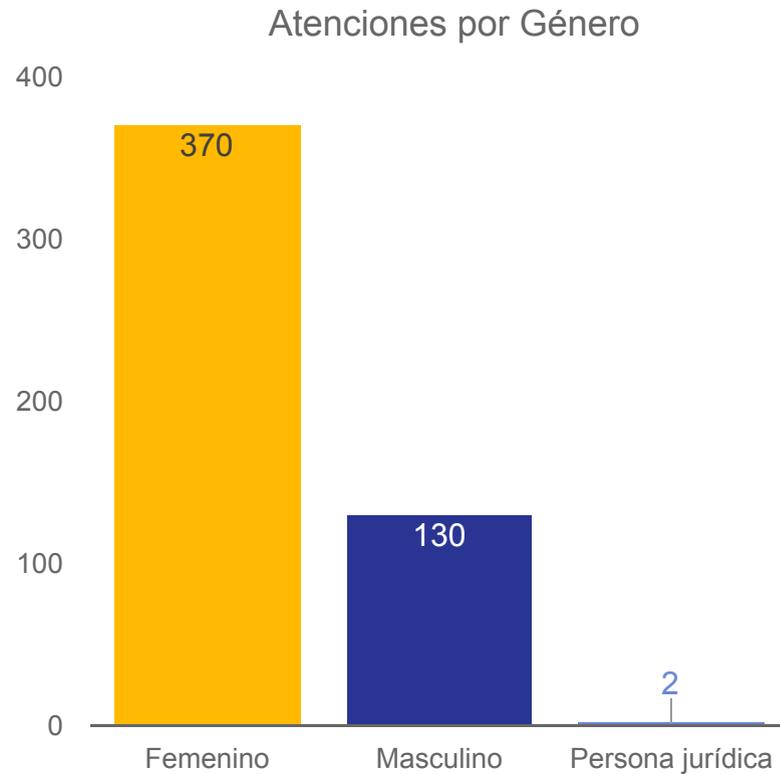
Atenciones Centros CREA



8. Gráfico registro de atenciones CREA marzo 2024 por localidad.

Según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía fueron las siguientes: Crea Roma - Kennedy con el **12%** de las atenciones de un total de **502**, Crea Tunal - Tunjuelito con el **9%**, Crea Las Delicias - Kennedy y Crea Villas del Dorado-Engativa con el **8%**, Crea el Parque con el **7%**, Crea la Campiña - Suba y Crea Villemar - Fontibón con el **6%** y finalmente Crea Cantarrana - Usme y Crea la Granja - Engativa con el **5%**.

3.3 Programa CREA, registro de atenciones mes de marzo 2024 por género.



9. Gráfico registro de atenciones CREA marzo 2024 por género.

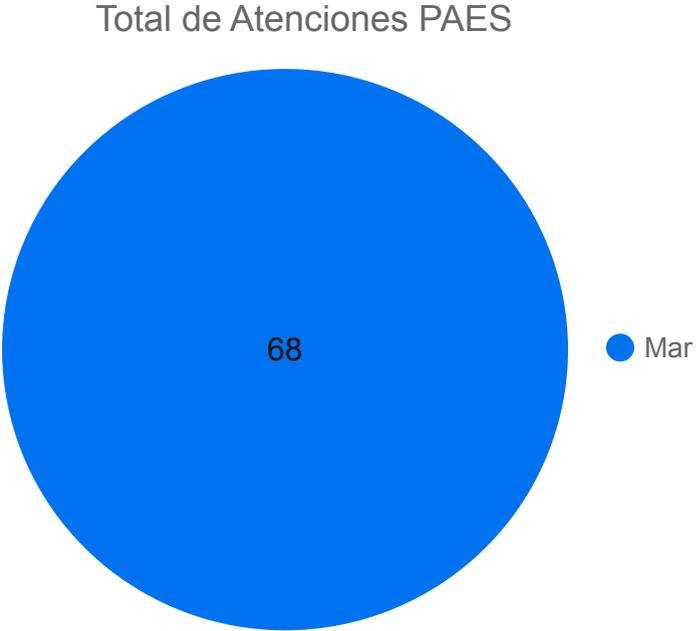
De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad a través del programa Crea, se ha verificado que predominan las personas del género femenino representado con un **74%** correspondiente a **370** atenciones, en el caso del género masculino se registró un **26%** correspondiente a **130** atenciones y **2** personas jurídicas.

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 de participar en los cursos ofertados.



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

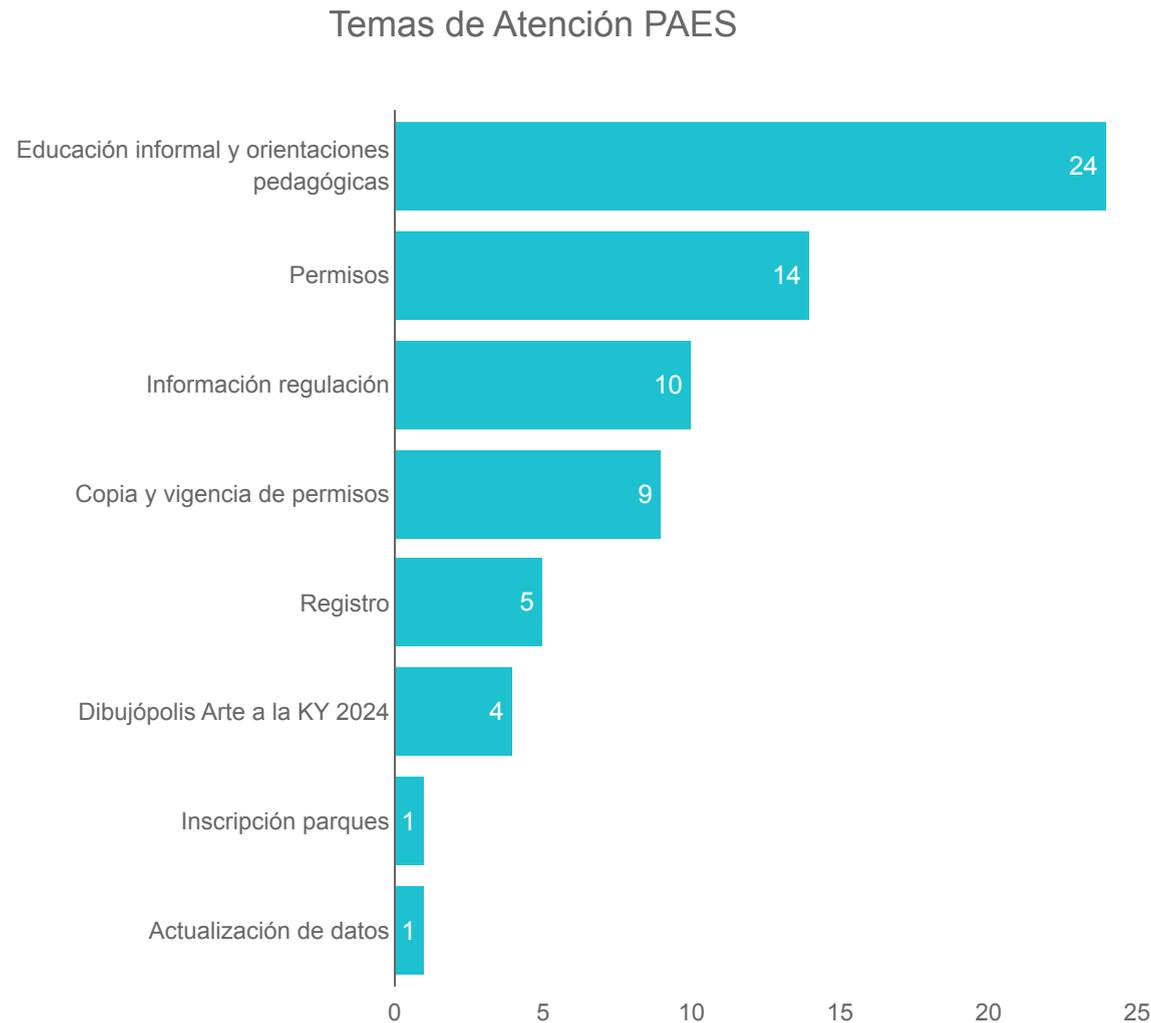
4. Permiso PAES, total, atenciones registradas en el mes de marzo 2024.



10 Gráfico registro de atenciones PAES marzo 2024

Durante el mes de marzo, el permiso PAES registró **68** atenciones, siendo el canal presencial el de mayor registro, lo cual ratifica la presencia y acompañamiento por parte de la entidad en la dignificación de la labor artística en espacio público. En comparación con el mes de febrero se presenta una disminución del **21%** en las atenciones, esto debido a que ya se cerró la invitación pública dirigida a los artistas del programa y que se realizó actualización de los permisos pendientes.

4.1 Permiso PAES, registro de los temas consultados mes de marzo 2024.



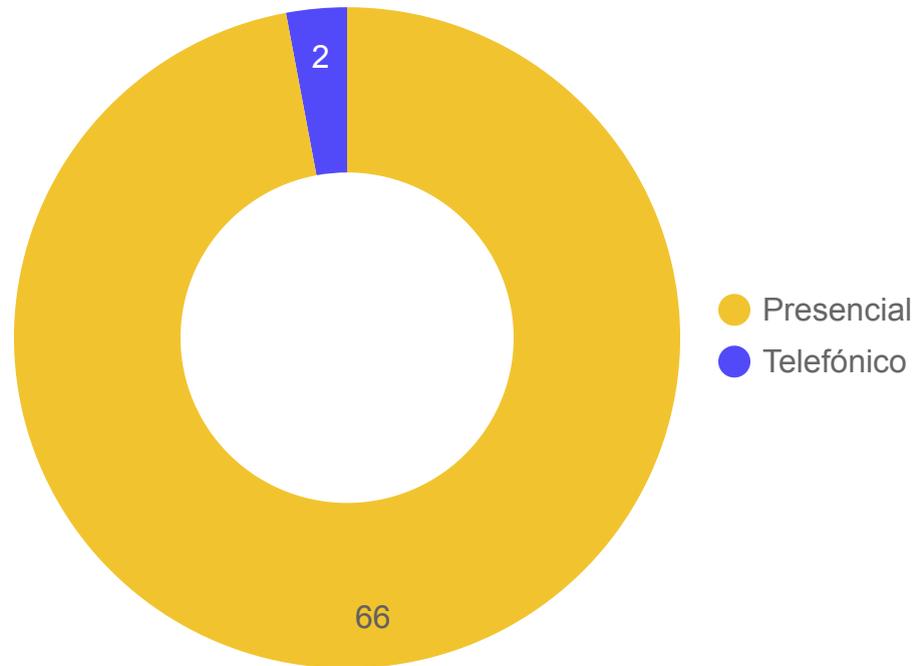
11. Gráfico registro de atenciones PAES por tema marzo 2024

De acuerdo con los resultados de la base de registro PAES, durante el mes de marzo se evidenció la acogida del programa y el interés de los artistas por ser partícipes de las Invitaciones Públicas enfocadas a los artistas de espacio público.

De esta manera, el **35%** de las atenciones tuvieron que ver con Educación informal y orientaciones pedagógicas, seguido de Permisos con el **21%**, Información regulación con el **15%**, Copia y vigencia de permisos con el **13%**, Registro con el **7%**, Dibujópolis Arte a la KY 2024 con el **6%** y finalmente Inscripción a parque y Actualización de datos con el **1%**.

4.1 Permiso PAES, registro de los temas consultados mes de marzo 2024.

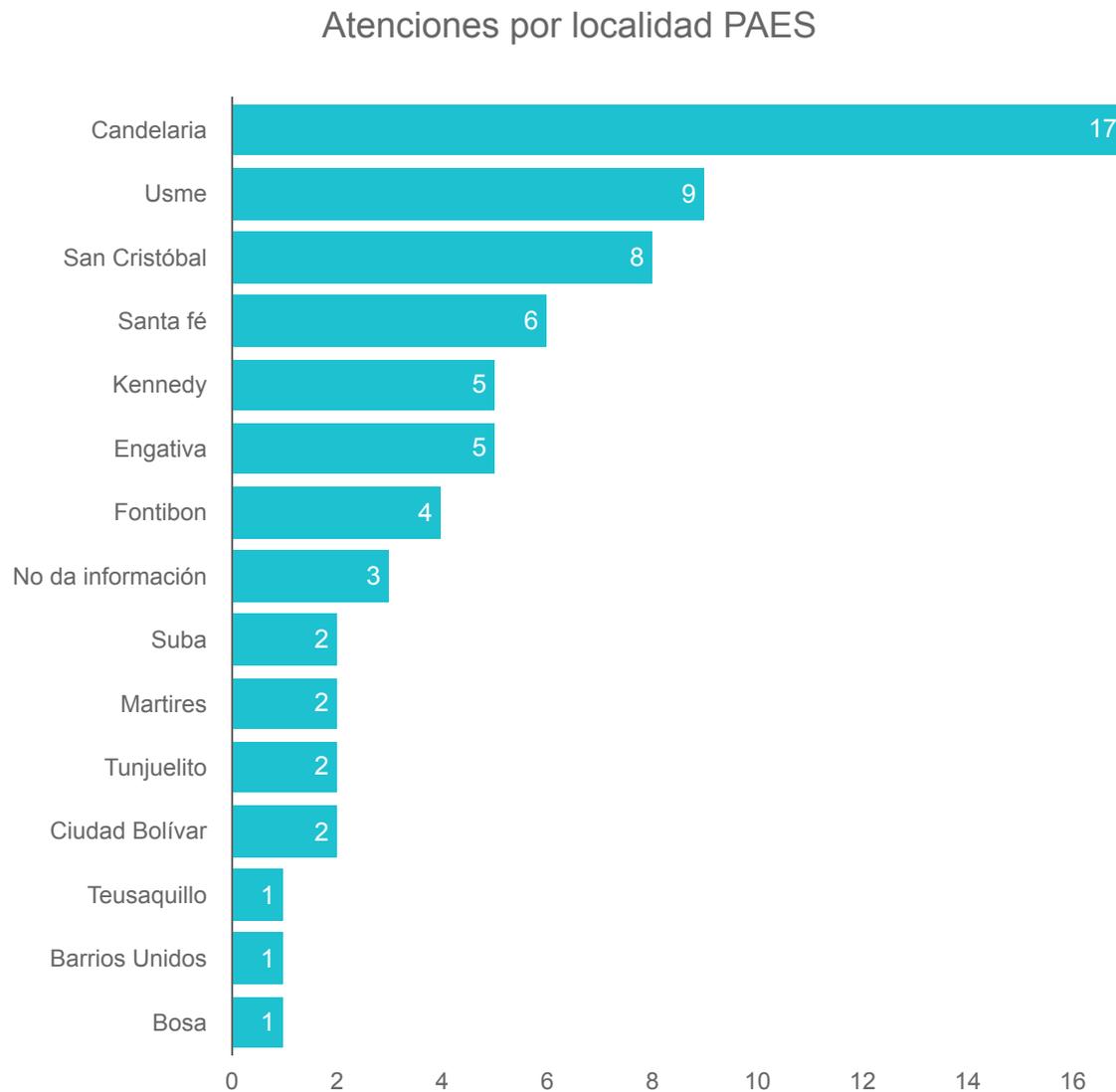
Canal de atención PAES



12. Gráfico registro de atenciones PAES de marzo 2024 por canal.

De acuerdo con los resultados el canal con un mayor registro es el presencial con un **97%** del total de atenciones, que para este mes fueron **68**, seguido del canal telefónico con un **3%**, 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 marzo 2024 por localidad.



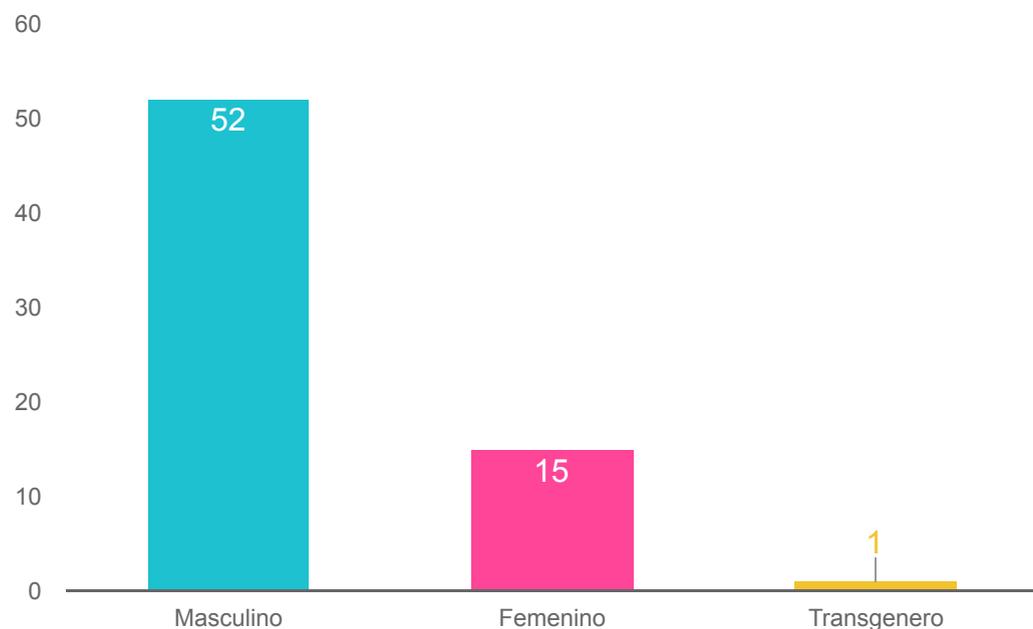
En el mes de marzo se registran en mayor medida atenciones de la Localidad de la Candelaria con el **25%**, seguido de la localidad de Usme con el **13%**, San Cristóbal con el **12%**, Santa Fé con el **9%**, Engativá y Kennedy con el **7%**, Fontibón con el **6%** y no da información con el **4%**.

Sin embargo, también se registran atenciones de localidades como Suba, Mártires, Tunjuelito y Ciudad Bolívar con el **3%**.

14. Gráfico registro de atenciones PAES marzo 2024 por localidad.

4.4 Permiso PAES, registro de atenciones mes de marzo 2024 por género

Atenciones por género



15. Gráfico registro de atenciones PAES marzo 2024 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 marzo 2024 siguen predominando las personas del género masculino con un registro del **76%** equivalente a **62** atenciones, en el caso del género femenino se registró un **22%** con un registro de **13** atenciones y **1** personas transgénero. 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 marzo 2024

Total Peticiones Mensuales



16. Gráfico registro de atenciones Planetario de Bogotá marzo 2024

Durante el mes de marzo, el Planetario de Bogotá registró **149** atenciones, siendo el canal telefónico el de mayor registro. En comparación con el mes de febrero se presenta un incremento del **64%**, lo anterior debido a que adicionalmente a la programación permanente se están realizando eventos en la sala infantil y Planetario nocturno.

5.1. Planetario de Bogotá, registro de los temas consultados mes de marzo 2024

Temas de atención

De acuerdo con los resultados de la base de registro del Planetario de Bogotá, durante el mes de marzo se evidenciaron los siguientes temas de mayor consulta: Reservas de grupos con el **32%**, seguido de Horarios y tarifas con el **17%** Rutas Planetario con el **15%**, Horarios con el **6%**, Alquiler de espacios, hojas de vida y Show láser con el **4%**.



17. Gráfico registro de atenciones Planetario de Bogotá por tema marzo 2024

5.3 Planetario de Bogotá, registro de atenciones, mes de marzo 2024 por género.

Atenciones por Género



19. Gráfico registro de atenciones Planetario de Bogotá marzo 2024 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 marzo 2024 predominaron las personas del género femenino con un **71%**, lo cual puede ser producto del contacto por parte de madres de familia, profesoras de primera infancia y niñas interesadas en dicha programación, en el caso del género masculino se registró un menor número de solicitudes con un **27%** **1** Persona anónima y **1** Persona Jurídica.

Área de Convocatorias Portafolio Distrital de Estímulos PDE 2024



El Programa Distrital de Estímulos - PDE es un portafolio de convocatorias públicas conformado por becas, premios, pasantías, residencias y un banco de expertos 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.



Estrategia de articulación para responder a las solicitudes ciudadanas:

Por lo anterior, es importante resaltar la labor del Área de Convocatorias y 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 **162** solicitudes desde el área de Convocatorias durante el mes de **marzo** de acuerdo con el reporte de las bases de atención de las áreas.

Programa Distrital de Estímulos

Portafolio 2024

Jornadas
informativas

Preguntas frecuentes

[Mas Información](#)



33

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 marzo 2024, 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 **1.391** registros de atención en el mes de marzo 2024; de los cuales **612** corresponden al servicio prestado en el Área de Relacionamento con la Ciudadanía, **60** atenciones corresponden a la Cinemateca de Bogotá, mientras que en el programa de Formación Artística Crea se registró un total de **502** atención, en cuanto al Permiso para Aprovechamiento Económico de Artistas en Espacio Público PAES se registró un total de **68** atenciones y el Planetario de Bogotá de **149** atenciones.



En cuanto al Área de Relacionamento con la Ciudadanía, los temas de más consulta por parte de la ciudadanía tienen que ver con: la oferta que respecta a programación y boletería, convocatorias del PDE, Centros de formación artística crea, Libro al Viento solicitud de información administrativa, alquiler de equipamientos, talleres no Crea e invitaciones públicas.

Respecto con el mes de febrero se evidencia una disminución del **48%** en el canal chat y el canal telefónico, por otra parte, el canal presencial presento una disminución del **33%**. La ciudadanía tuvo como preferencia los canales chat y telefónico para contactarnos, por otra parte, el canal chat es el canal de mayor atención.

Las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía durante el mes de febrero fueron las siguientes: Suba que en este mes registró el 11% de atenciones de un total de **612**, le sigue Engativá y Kennedy con el **9%**, Santa Fé y Bosa con el **8%**, Lugares fuera de Bogotá con el **7%** respectivamente y finalmente se encuentran San Cristóbal y Usaquén con el **6%** de atenciones.



De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó predominaron las personas del género femenino, durante el mes de marzo se registraron **353** atenciones equivalentes al **58%** de un total de **612** solicitudes, en el caso del género masculino se registraron **258** atenciones equivalentes al **42%** y **1** persona jurídica.



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 **56%** del total de atenciones que para el mes de marzo se registraron **612** solicitudes; le sigue el grupo de personas con edades de **19 a 29** años quienes representan el **20%** de las atenciones, luego se encuentra el grupo de mayores de **50** años quienes representan el **17%** de las atenciones, le sigue el grupo en edades de **12 a 18** años con un **3%**, seguido de las personas de **0 a 11** años quienes representan el **2%** y finalmente no brinda información con el **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 **52%** de un total de **60** atenciones, en segundo lugar, se encuentra Biblioteca Especializada en Cine Medios Audiovisuales - BECMA Archivo Vivo que representan el **17%**, Alquiler de espacios Cinemateca con un **15%**, Talleres Cinemateca con un **7%**, seguido de Visitas guiadas con el **5%** y finalmente se encuentra Galería y Sala E con el **5%**.



De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó, se presenta mayor número de solicitudes del género femenino, con **33** registros que representan el **55%** y **27** del género masculino, equivalente al **45%** de las atenciones que para este mes fueron de **60**.

De acuerdo con los resultados, el canal con más registro de atenciones durante el mes de marzo fue el telefónico, con el **58%** de atenciones, de un total de **60** registros, y el canal presencial con el **42%**. Por otra parte, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía durante el mes de marzo fueron las siguientes: Santa Fé con un registro del **28%** de atenciones de un total de **60**, seguido de Chapinero con el **20%**, Candelaria con el **17%**, Lugares fuera de Bogotá con el **12%**, Rafael Uribe con el **7%**, Mártires y Suba con el **3%** y cerrando la lista de las localidades que se contactaron en menor medida durante el mes de marzo se encuentran, Font ibón, San Cristóbal, Teusaquillo, Bosa, Antonio Nariño y Kennedy con el **2%**.



Se ha verificado que las personas entre **30** a **50** años fueron las que más se contactaron con la entidad, con un **63%** del total de atenciones que para el mes de marzo registraron **60** solicitudes; prosigue el grupo de edades entre los **19** a **29** años con el **27%**, personas mayores de **50** años con el **8%** y finalmente el grupo de personas en edades entre **12** a **18** años con el **2%**.

En cuanto al programa de formación artística Crea, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía fueron las siguientes: Crea Roma - Kennedy con el **12%** de las atenciones de un total de **502**, Crea Tunal - Tunjuelito con el 9%, Crea Las Delicias - Kennedy y Crea Villas del Dorado-Engativa con el **8%**, Crea el Parque con el **7%**, Crea la Campiña - Suba y Crea Villemar - Fontibón con el **6%** y finalmente Crea Cantarrana - Usme y Crea la Granja - Engativa con el **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 Relacionamento 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.



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 **74%** correspondiente a **370** atenciones, en el caso del género masculino se registró un **26%** correspondiente a **130** atenciones y **2** personas jurídicas.

El programa PAES registró **68** atenciones, siendo el canal presencial el de mayor registro, lo cual ratifica la presencia y acompañamiento por parte de la entidad en la dignificación de la labor artística en espacio público. En comparación con el mes de febrero se presenta una disminución del **21%** en las atenciones, esto debido a que ya se cerró la invitación pública dirigida a los artistas del programa y que se realizó actualización de los permisos pendientes.



Durante el mes de marzo, el Planetario de Bogotá registró **149** atenciones, siendo el canal telefónico el de mayor registro. En comparación con el mes de febrero se presenta un incremento del **64%**, lo anterior debido a que adicionalmente a la programación permanente se están realizando eventos en la sala infantil y Planetario nocturno.

Así mismo, se evidencian las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad a través del Planetario de Bogotá en el mes de marzo 2024 predominaron las personas del género femenino con un **71%**, lo cual puede ser producto del contacto por parte de madres de familia, profesoras de primera infancia y niñas interesadas en dicha programación, en el caso del género masculino se registró un menor número de solicitudes con un **27%**, **1** Persona anónima y **1** Persona Jurídica.

Elaboró

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

Diseño y Diagramación

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 —

