

Área de
Relacionamiento
con la Ciudadanía



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



Informe de Atenciones Noviembre 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

Evento del mes

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 **noviembre 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 **noviembre 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 **noviembre 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 **noviembre 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 **1.246** registros de atención en el mes de **noviembre 2024**.

“Festival Rock al Parque — 2024”



Con más de 300 mil asistentes, Rock al Parque, en su XXVIII versión, demostró una vez más por qué es uno de los festivales más importantes de Latinoamérica. Durante tres días, en el Parque Simón Bolívar confluyeron propuestas sonoras que representaron múltiples discursos y subculturas dentro del universo del rock. A pesar de las inclemencias del clima, el público bogotano se mantuvo fiel a la cita anual con este festival, que reunió a más de 750 músicos de 58 bandas: 20 distritales, 9 nacionales y 29 internacionales, de más de 12 países.

Ahora, además de la programación en las tres tarimas, durante los tres días del festival en la Zona de Experiencias Electrolit quedó en evidencia que el rock también se baila. Este fue un espacio alternativo donde los asistentes pudieron cantar y disfrutar de las fusiones musicales que hicieron varios Djs.

Este Rock al Parque además estuvo precedido por una completa programación académica de la que participaron 365 personas y de un concierto sinfónico que tuvo 697 asistentes.

De esta manera, una vez más, Rock al Parque demostró que es uno de los símbolos de Bogotá, una celebración del arte, la música, la diversidad y la unión de miles de personas que año tras año se reúnen para seguir escribiendo la historia del rock en Colombia.

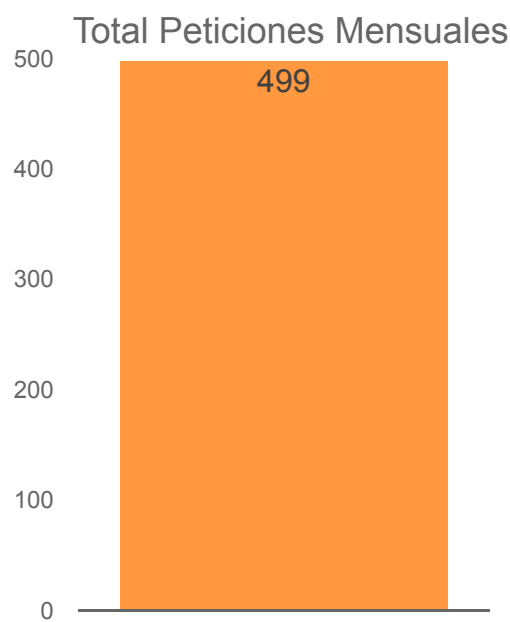
[Más Información](#)

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 noviembre 2024



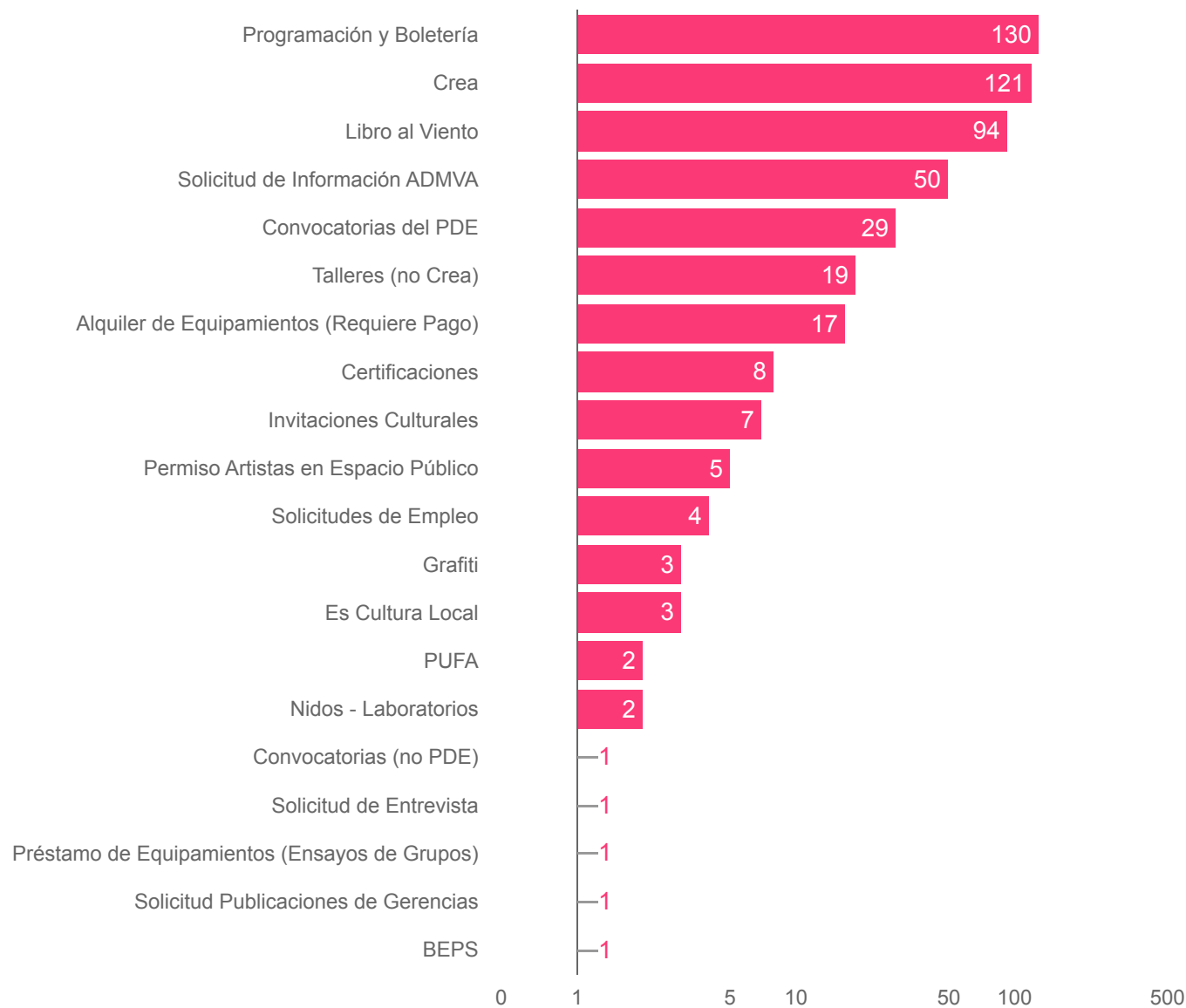
1. Gráfico total de atenciones Área de Relacionamiento con la Ciudadanía mes de noviembre 2024



Durante el mes de noviembre el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, registró **499** 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 noviembre se presentó una disminución del **21%**, esto obedece a que en el mes de noviembre el punto de atención de Castilla y Cinemateca se encuentran sin línea telefónica por un fallo en la red del operador, adicional a esto el chat de la entidad estuvo inactivo durante 4 días, debido a ajustes en la página de la entidad.

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

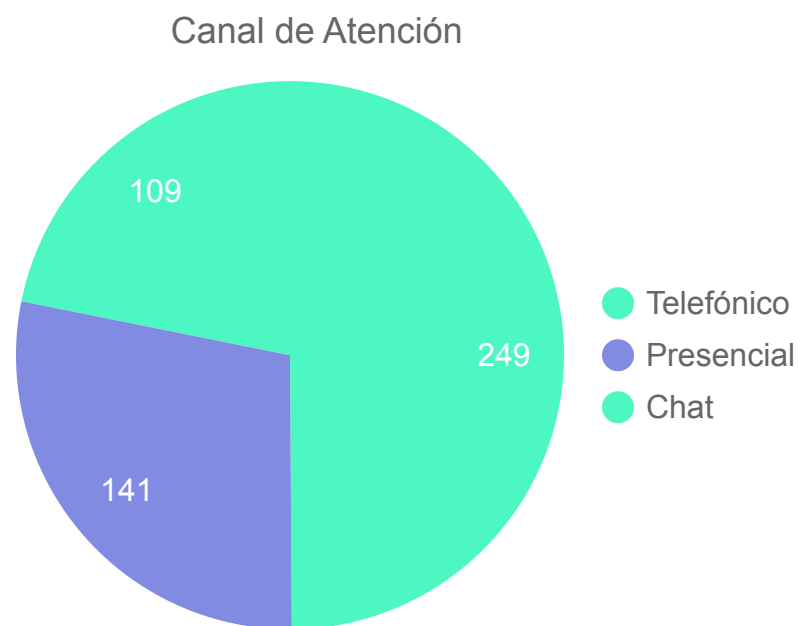
Temas consultados



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 **26%** de **499** atenciones, en segundo lugar se encuentran Centros de formación artística crea con el **24%**, libro al Viento con un **19%**, solicitud información administrativa con el **10%**, convocatorias del PDE con el **6%** y finalmente talleres no crea con el **4%**.

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

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



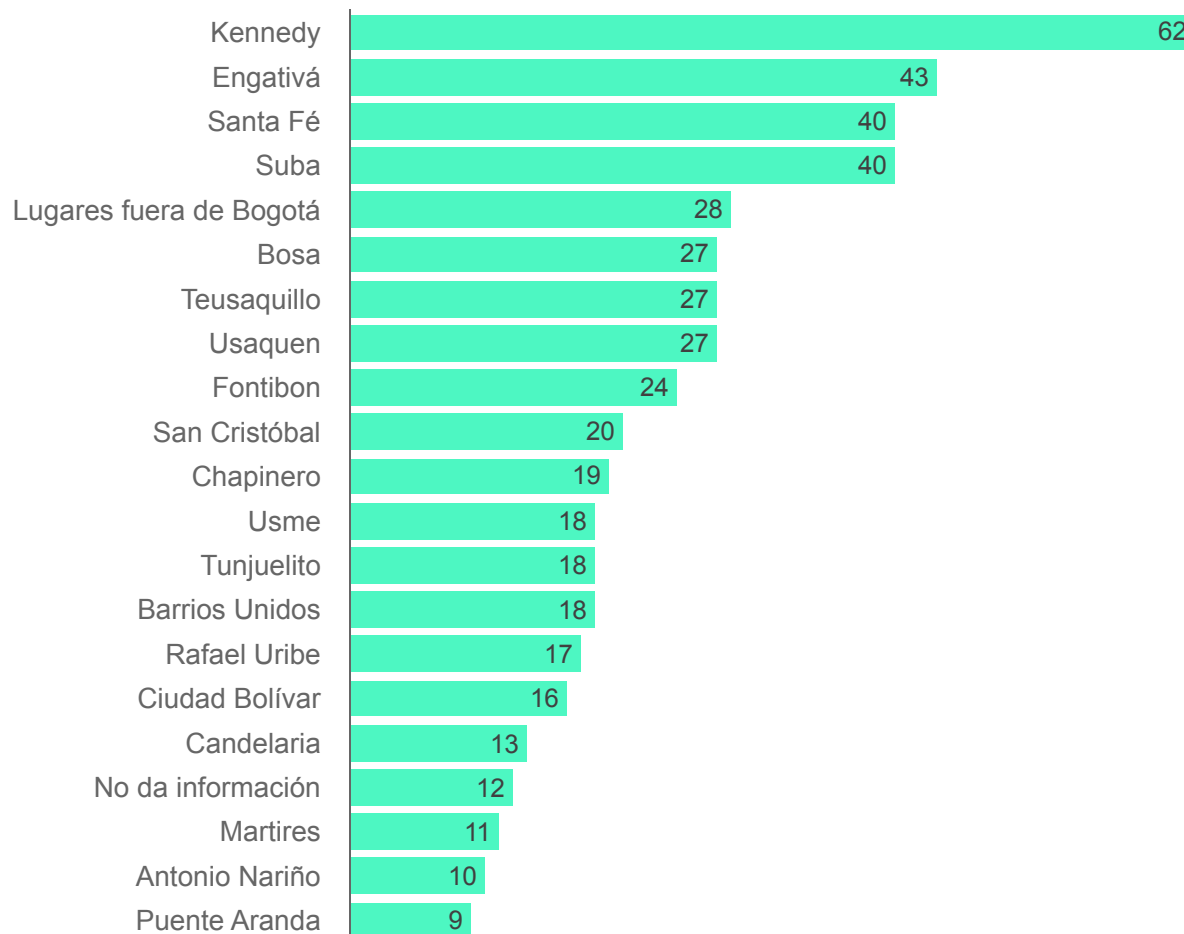
3. Gráfico canales de atención Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de noviembre 2024.

De acuerdo con los resultados, el canal con más registro de atenciones durante el mes de noviembre fue el canal telefónico con el **50%** de atenciones de un total de **499** registros, seguido del canal presencial con el **28%** y por último, el canal chat con el **22%** del total de atenciones. Respecto con el mes de octubre se evidencia una disminución del **19%** en el canal telefónico, el canal presencial presentó un incremento del **14%** y el canal chat presentó una disminución del **45%**, esto debido a que por arreglos técnico en la página de la entidad, estuvimos 4 días sin acceso al chat y la ciudadanía tuvo como preferencia los canales telefónico y presencial para contactarnos.

Por otra parte, para este mes el canal telefónico es el canal de mayor atención.

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

Atenciones por localidad

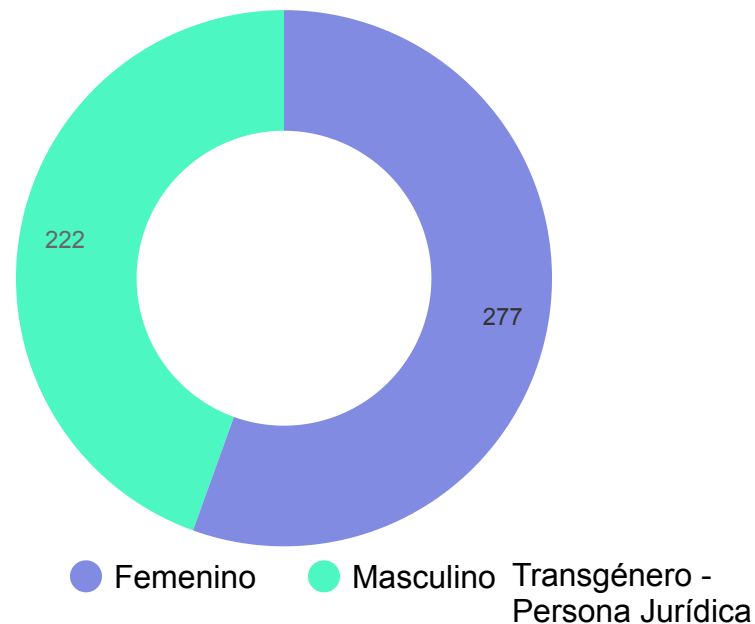


Según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía durante el mes de noviembre fueron las siguientes: Kennedy, que para este mes registró el **12%** de las atenciones de un total de **499**, le sigue Engativá con el **9%**, Santa Fé y Suba con el **8%**, Lugares fuera de Bogotá con el **6%**, Bosa, Teusaquillo, Usaquén y Fontibón con el **5%** y finalmente se encuentran San Cristóbal, Chapinero, Usme, Tunjuelito y Barrios Unidos con el **4%** de atenciones.

4. Gráfico geolocalización localidades Área de Relacionamiento con la Ciudadanía mes de noviembre 2024. 70

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

Atenciones en el mes por género



De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó predominaron las personas del género femenino, durante el mes de noviembre se registraron **277** atenciones equivalentes al **55%** de un total de **499** solicitudes, en el caso del género masculino se registró un total de **222** atenciones equivalente al **45%**. 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.

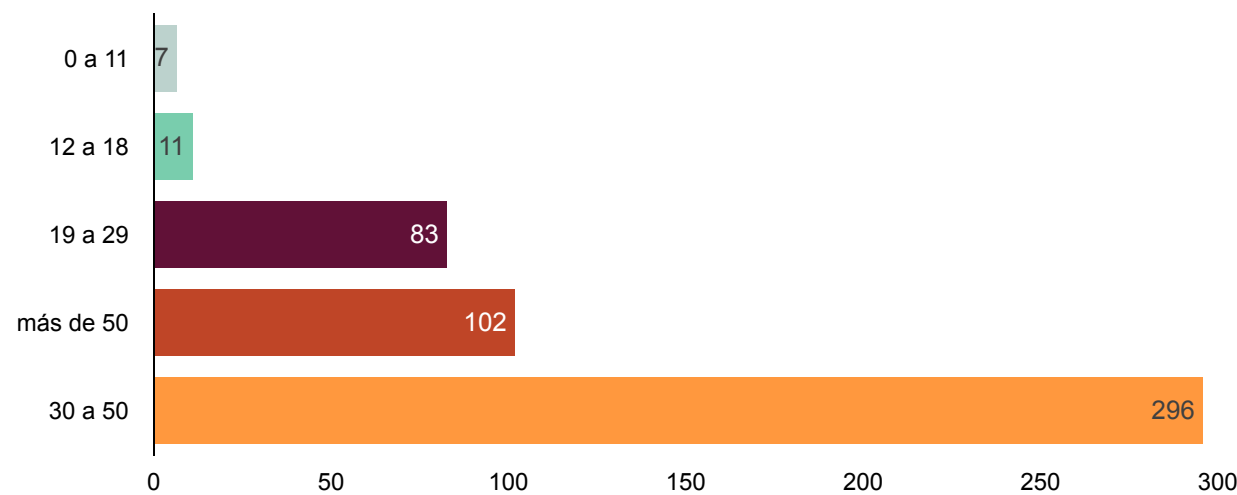
5. Gráfico registro de atenciones de noviembre 2024 por género



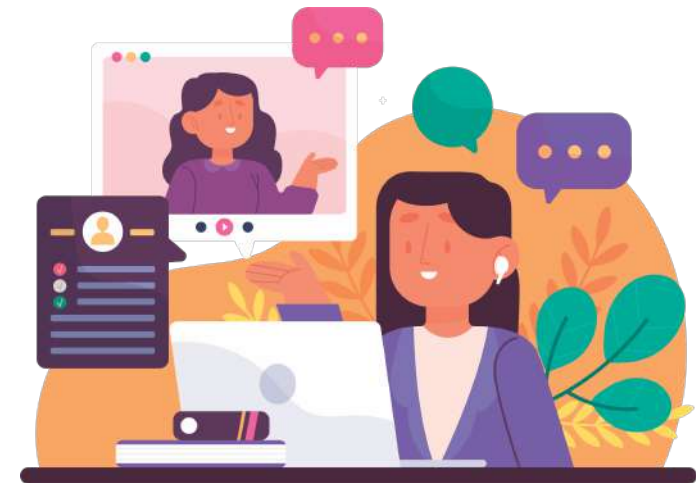
2.5. Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, registro de atenciones, mes de noviembre 2024 por rango de edad.

Total atenciones en el mes por rango de edad

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 **59%** del total de atenciones que para el mes de noviembre registraron **499** solicitudes; le sigue el grupo de personas mayores de **50** años con el **20%**, personas de **19 a 29** años con el **17%**, personas de **12 a 18** años con un **2%** y finalmente personas en edades de **0 a 11** años quienes representan el **1%**.



6. Gráfico registro de atenciones noviembre 2024 por edades

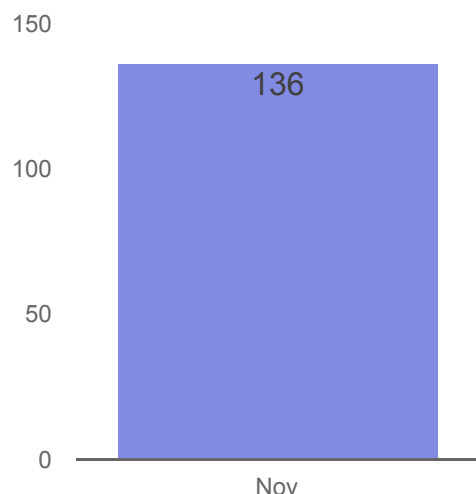


Comportamiento mensual de las atenciones Cinemateca de Bogotá

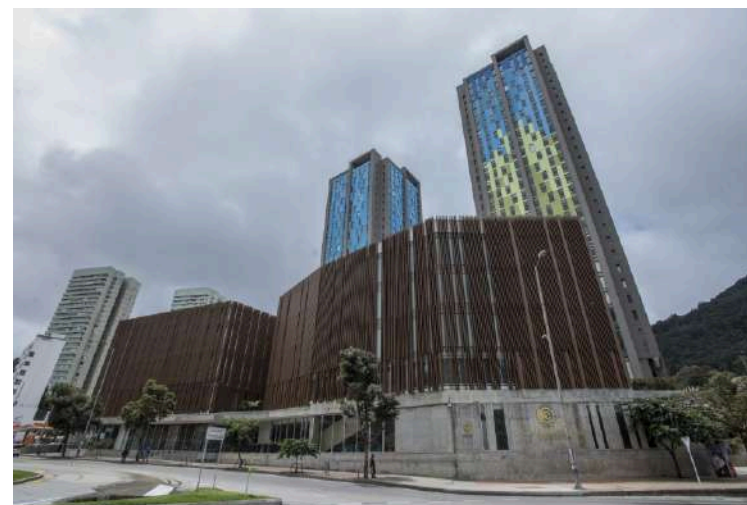
Área de Relacionamiento con la Ciudadanía

1. Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, total atenciones registradas en el mes de noviembre 2024.

Total Peticiones Mensuales

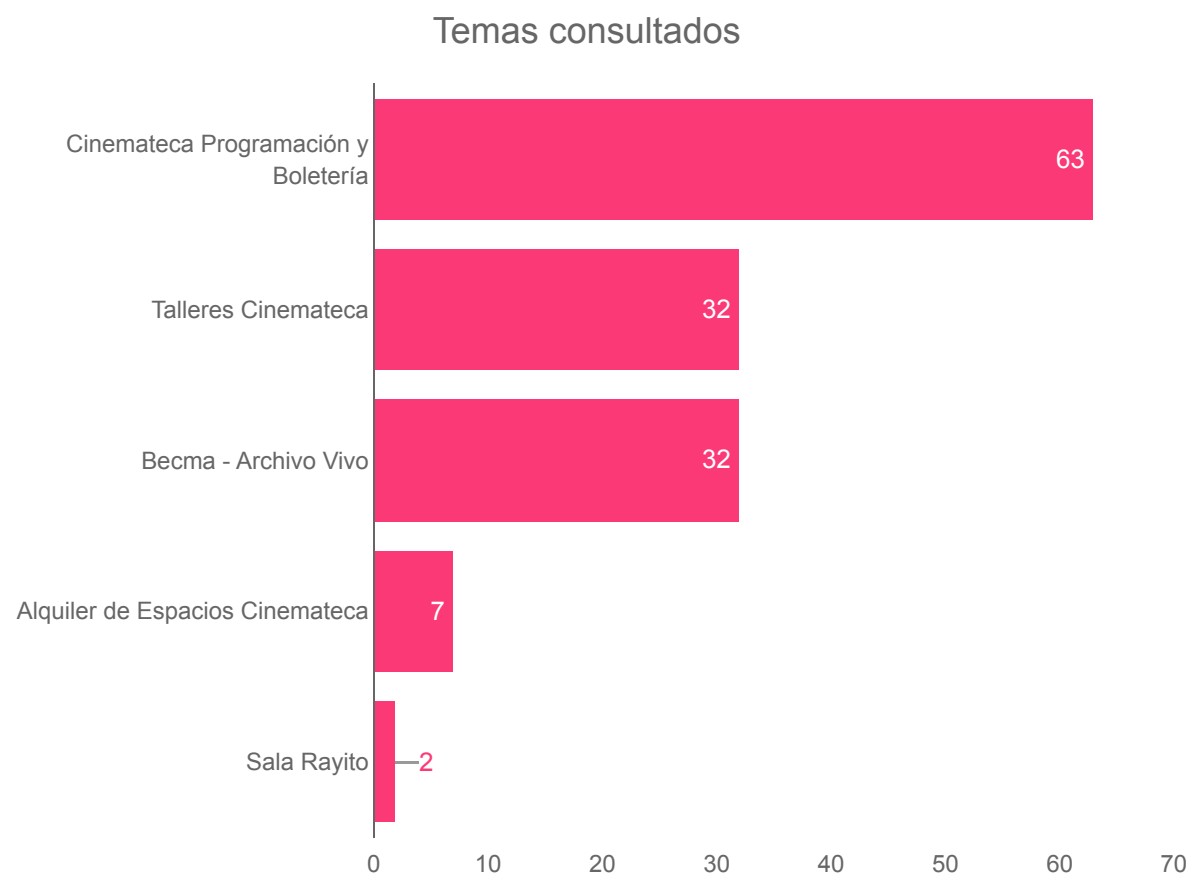


1. Gráfico total de atenciones Área de Relacionamiento con la Ciudadanía Cinemateca de Bogotá mes de noviembre 2024



Durante el mes de noviembre el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Cinemateca de Bogotá, registró **136** 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 octubre, se presentó un incremento del **9%**, esto debido a que se llevo a cabo la programación de la 9°muestra Afro y el Festival Bogoshorts, por lo que las personas se acercaron a la Cinemateca de manera presencial, solicitando información.

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

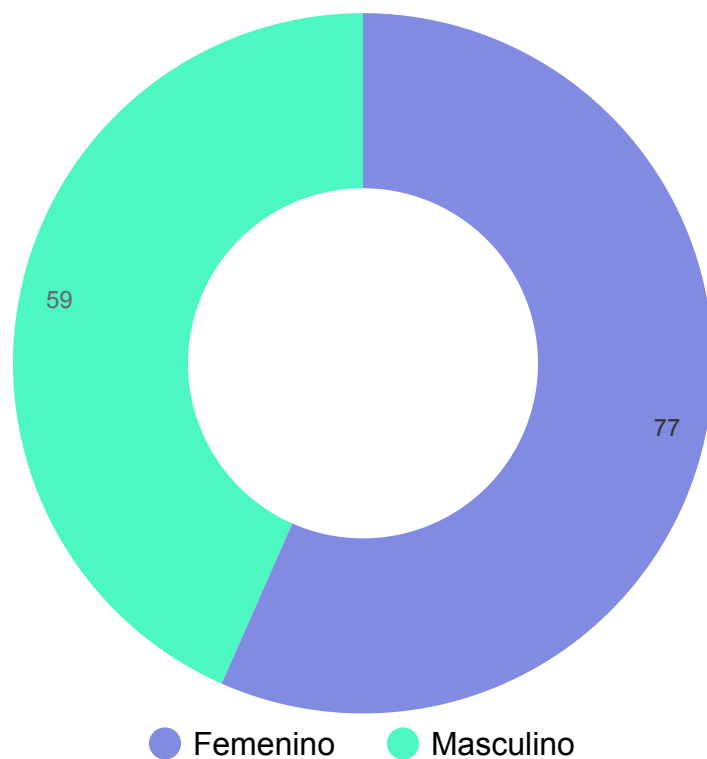


De acuerdo con el reporte del área, los temas de más consulta por parte de la ciudadanía tienen que ver con: la Programación y Boletería con un registro del **46%** de un total de **136** atenciones, en segundo lugar, se encuentra Talleres Cinemateca y Biblioteca Especializada en Cine Medios Audiovisuales - BECMA Archivo Vivo con el **24%**, Alquiler de espacios Cinemateca con el **5%** y finalmente Sala Rayito con el **1%**.

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

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

Atenciones en el mes por género

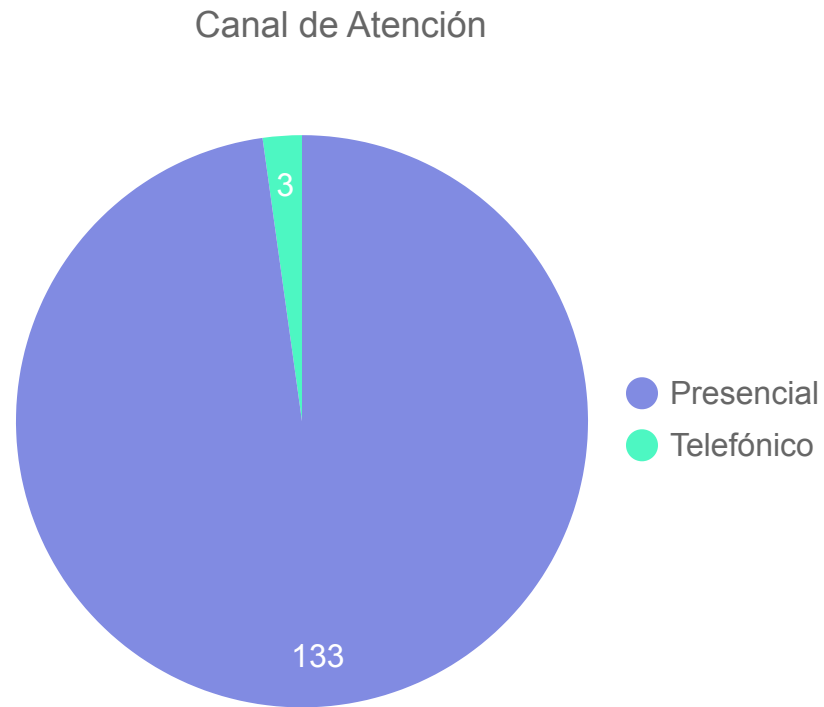


De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó, se presenta mayor número de solicitudes del género femenino, con **77** registros que representan el **57%** de las atenciones que, para este mes fueron de **136**, el género masculino tuvo **59** atenciones equivalente al **43%**.

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 noviembre 2024 por genero.

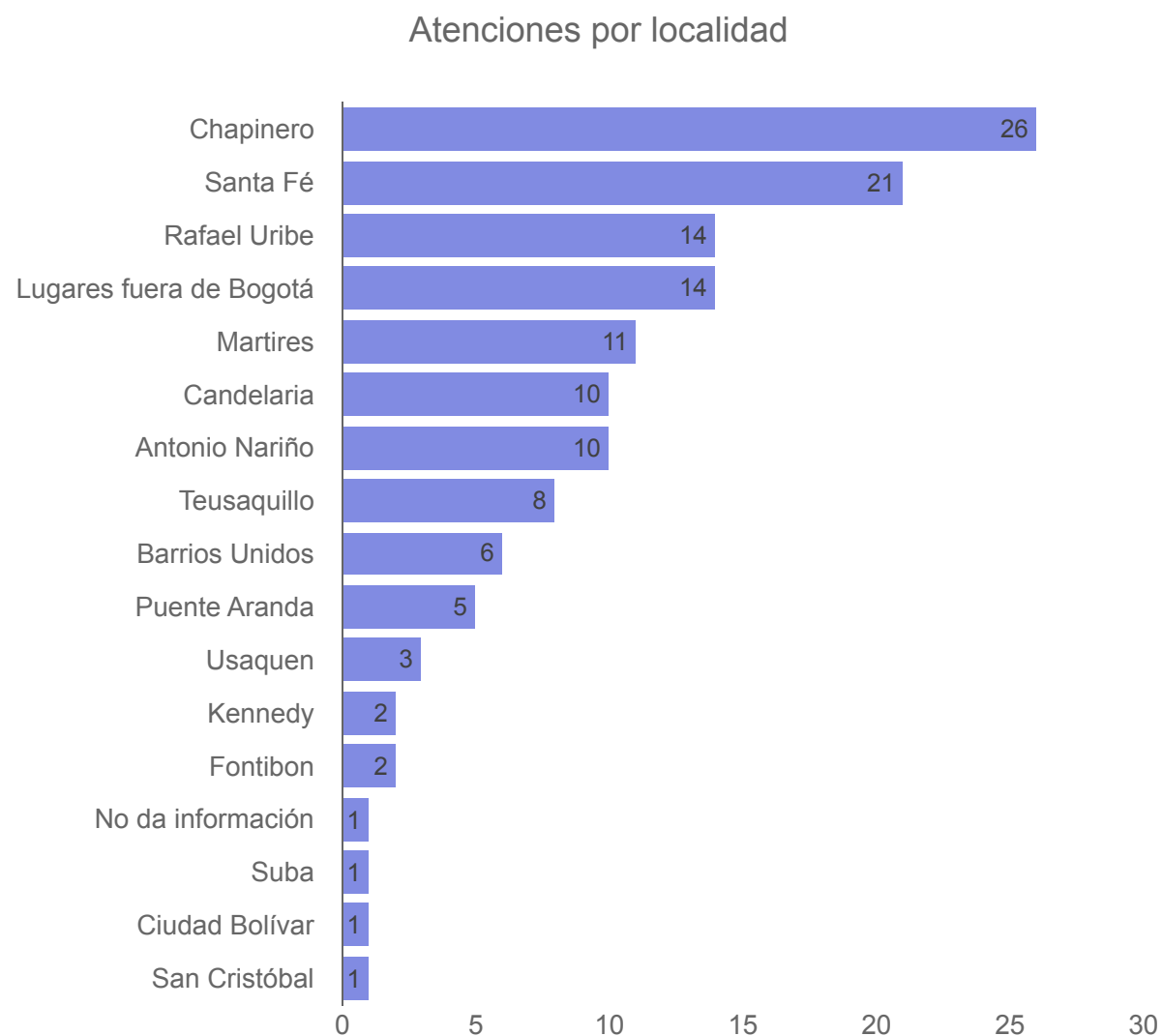
2.2. Área de Relacionamento con la Ciudadanía, registro de la Cinemateca en el mes de noviembre 2024 por canal de atención.



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

De acuerdo con los resultados, el canal con más registro de atenciones durante el mes de noviembre fue el presencial, con el **98%** de atenciones, de un total de **136** registros y el canal telefónico con el **2%** de las atenciones.

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

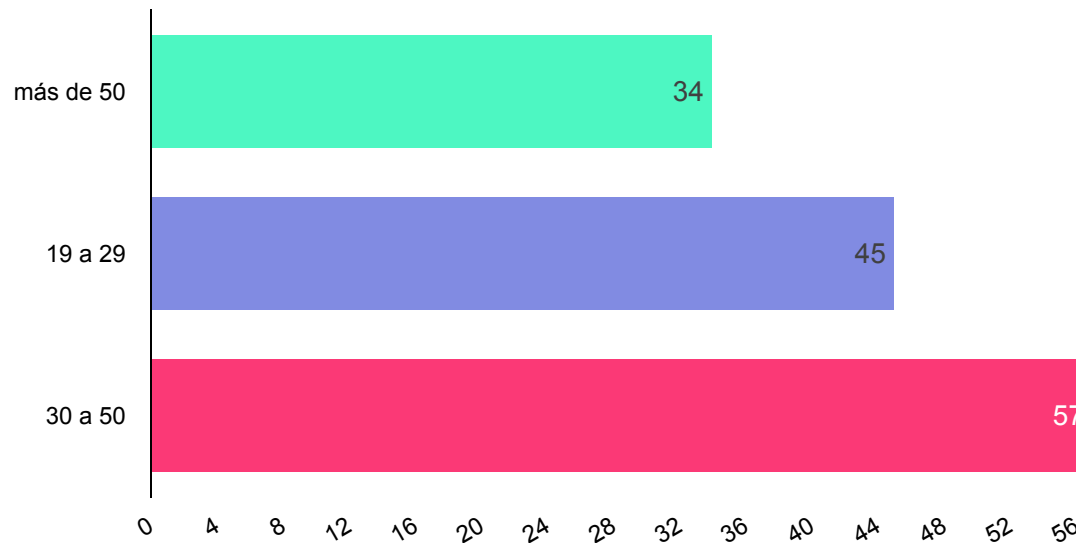


Según los registros de atenciones, las Localidades desde donde más se contactó la ciudadanía durante el mes de noviembre fueron las siguientes: Chapinero con un registro del **19%** de atenciones de un total de **136**, seguido de Santa Fé con el **15%**, Rafael Uribe y Lugares fuera de Bogotá con el **10%**, Martires con el **8%**, Candelaria y Antonio Nariño con el **7%**, Teusaquillo con el **6%** y cerrando la lista de las localidades que se contactaron en menor medida durante el mes de noviembre se encuentran, Barrios Unidos y Puente Aranda con el **4%**.

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

2.5. Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, registro de atenciones en la Cinemateca en el mes de noviembre 2024.

Total atenciones en el mes por rango de edad

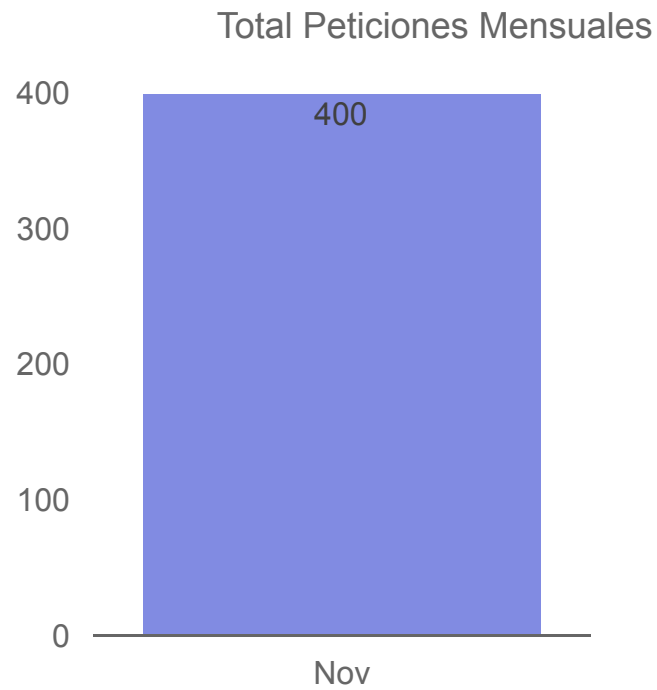


6. Gráfico registro de atenciones noviembre 2024 por edades

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** fueron las que más se contactaron con la entidad, representando un **42%**, del total de atenciones que para el mes de octubre registraron **136** solicitudes; prosigue el grupo de personas entre **19 a 29** años con el **33%** y finalmente personas mayores de **50** años con el **25%**.

Centros de Formación Artística CREA

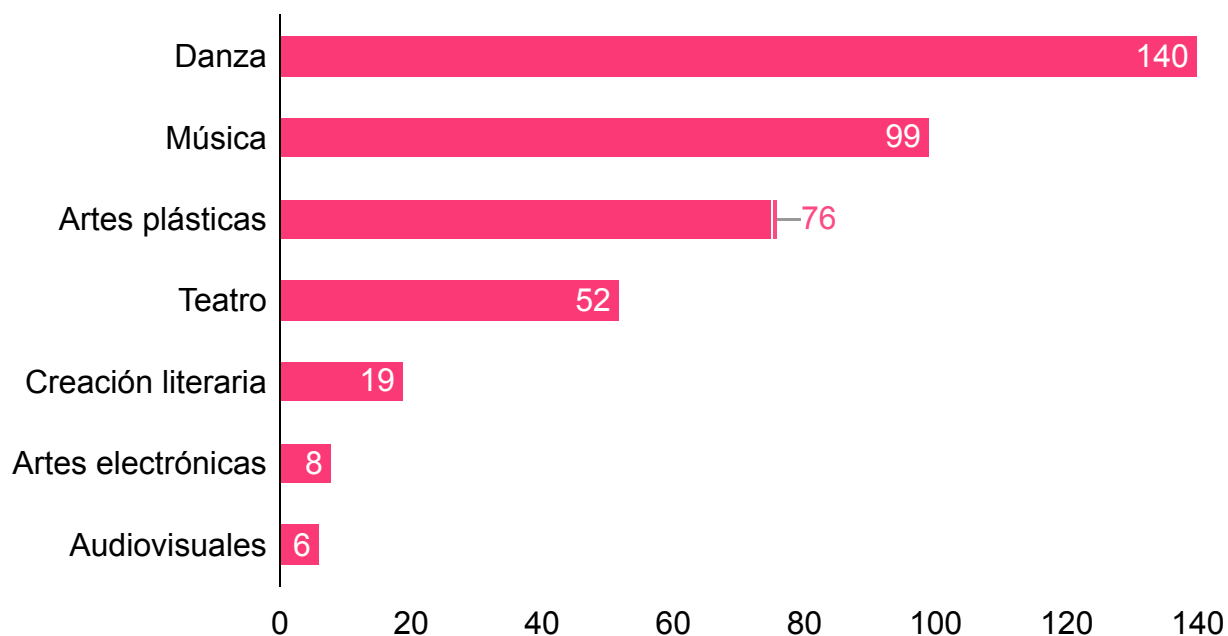
3. Programa CREA, total atención registrada en el mes de noviembre 2024.



7. Gráfico registro de atenciones CREA noviembre 2024

Durante el mes de noviembre el programa de formación artística CREA registró **400** atenciones, con respecto al mes de octubre se observa un incremento del **6%**, esto debido a que se abrieron las inscripciones para los cursos vacacionales en todos los Crea de la ciudad.

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

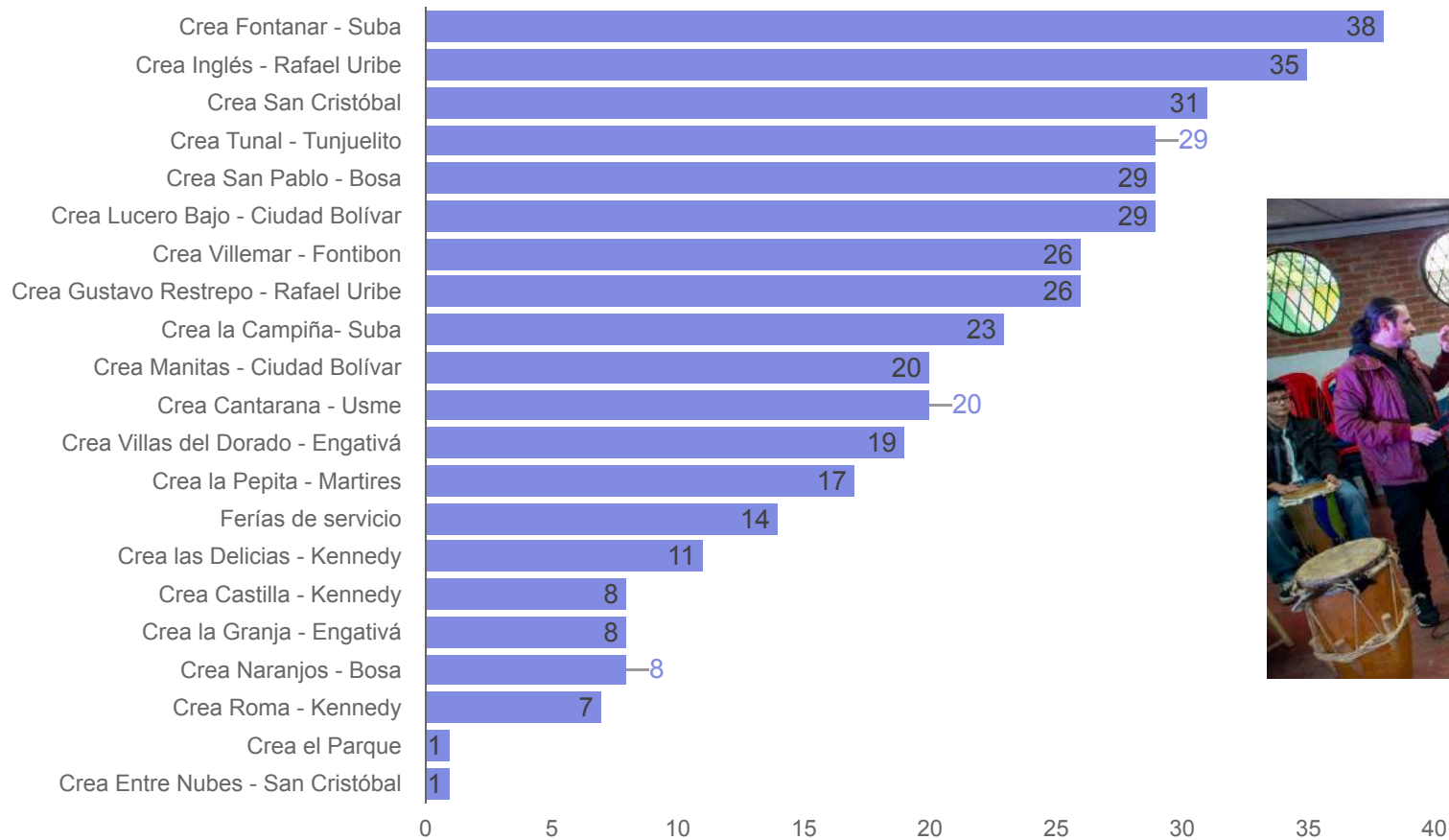


7. Gráfico registro de atenciones CREA noviembre 2024.

De acuerdo con los resultados de la base de registro, se evidencia que el área artística de más consulta durante el mes de noviembre fue Danza con un equivalente del **35%** de las solicitudes, seguido de Música con el **25%**, Artes Plásticas con el **19%**, Teatro con el **13%**, Creación Literaria con el **5%**, Artes Electrónicas con el **2%** y Artes Audiovisuales con el **1%**. 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/ofertadisponible>

3.2 Programa CREA, registro de atenciones, mes de noviembre 2024 por localidad.

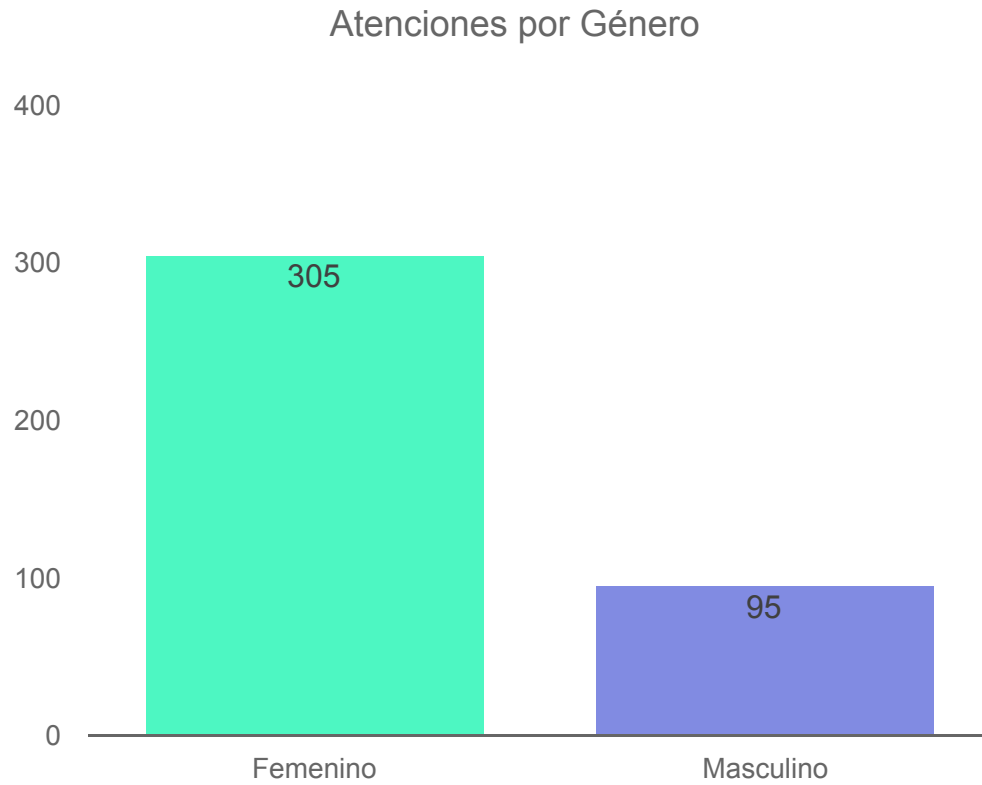
Atenciones Centros CREA



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

Según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía fueron las siguientes: Crea Fontanar- Suba con el **10%** de las atenciones de un total de **400**, Crea - Rafael Uribe con el **9%**, Crea San Cristobal- San Cristobal con el **8%**, Crea Tunal - Tunjuelito, San Pablo - Bosa, Crea Lucero Bajo - Ciudad Bolívar, Crea Villemar . Fontibón y Crea Gustavo Restrepo - Rafael Uribe con el **7%**, Crea las Campiña - Suba con el **6%** y Finalmente Crea Manitas, Cantarrana y Villas del Dorado con el **5%** cada Crea.

3.3 Programa CREA, registro de atenciones mes de noviembre 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 **76%** correspondiente a **305** atenciones, en el caso del género masculino se registró un **23%** correspondiente a **95** atenciones.

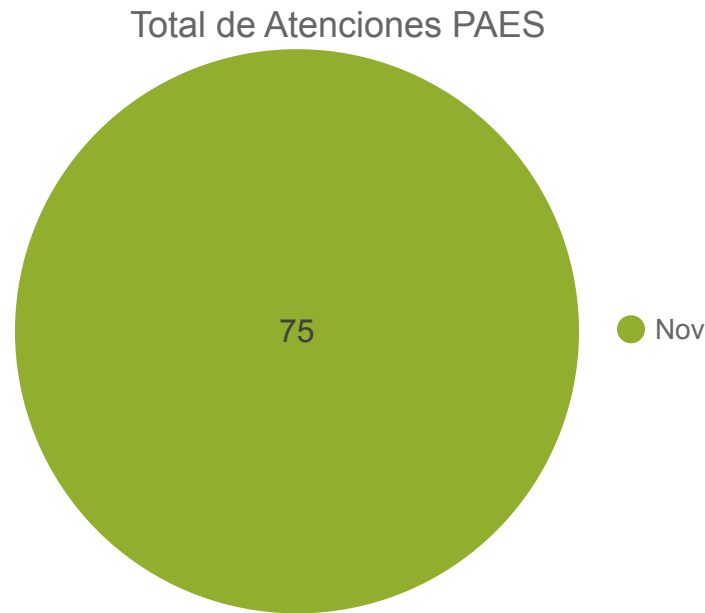
Este resultado en parte se debe a que las madres de familia se contactan para acceder a información de la oferta de formación para sus hijos, por otro lado, mujeres de todos los grupos etarios con interés en cursos para participar.

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



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

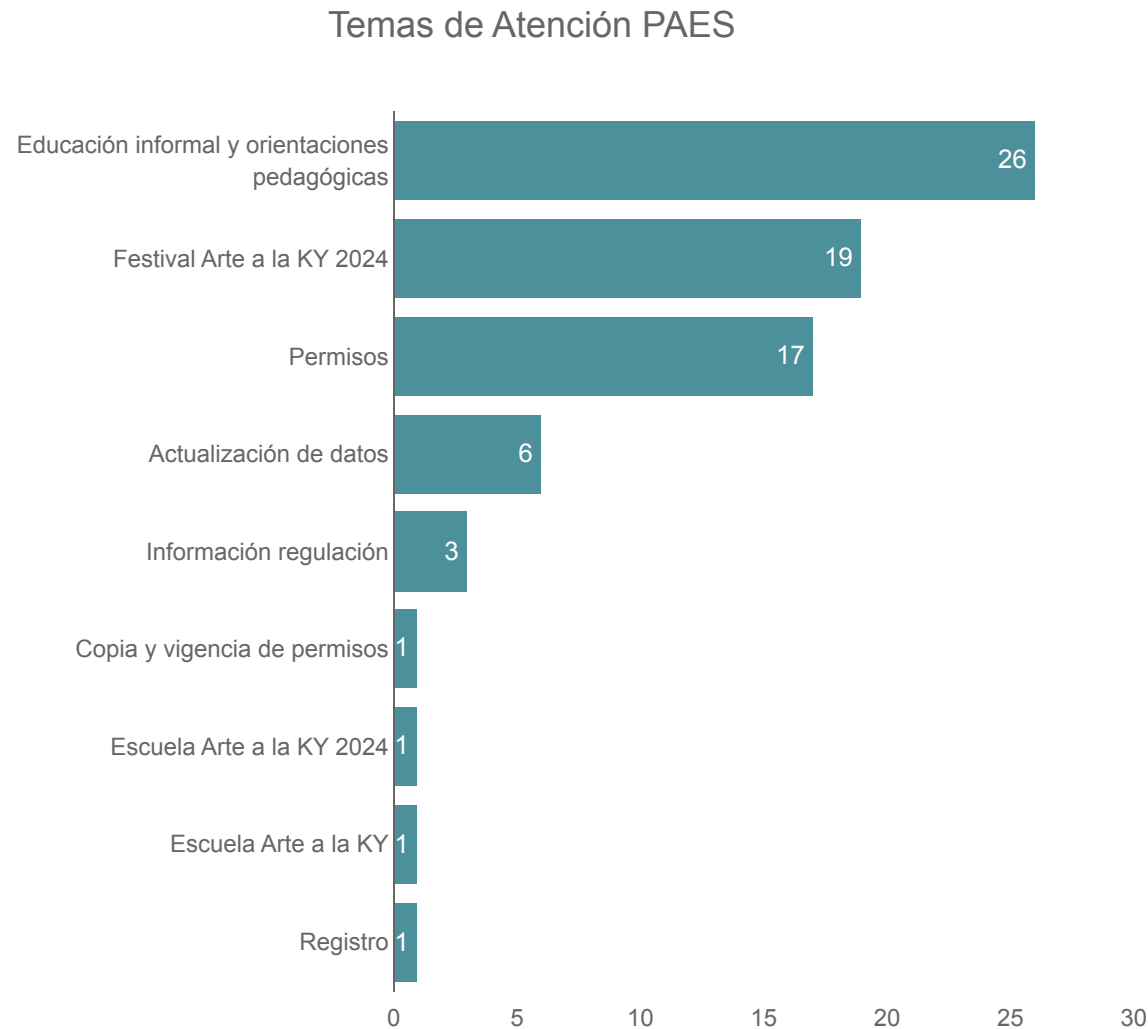
4. Permiso PAES, total, atenciones registradas en el mes de noviembre 2024.



10 Gráfico registro de atenciones PAES noviembre 2024

Durante el mes de noviembre, el permiso PAES registró **75** 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 octubre se presenta una disminución del **19%** en las atenciones, este comportamiento se refleja en parte, por las dinámicas del permiso, y la relevancia que cobra el acompañamiento a los artistas de manera presencial, para todo lo referente a los trámites, registros y eventos que genera el programa.

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



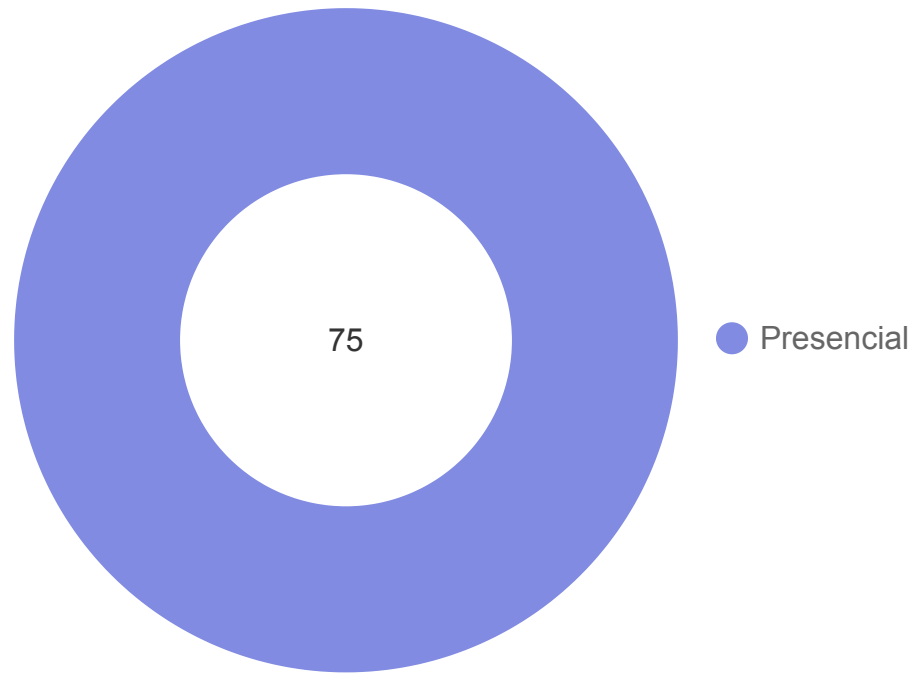
11. Gráfico registro de atenciones PAES por tema noviembre 2024

De acuerdo con los resultados de la base de registro PAES, durante el mes de noviembre 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, Festival Arte a la KY 2024 con el **25%**, Permisos con el **23%**, Actualización de datos con el **8%**, Información regulación con el **4%** y finalmente Copia de permisos, Escuela Arte a la KY y registro con el **1%**.

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

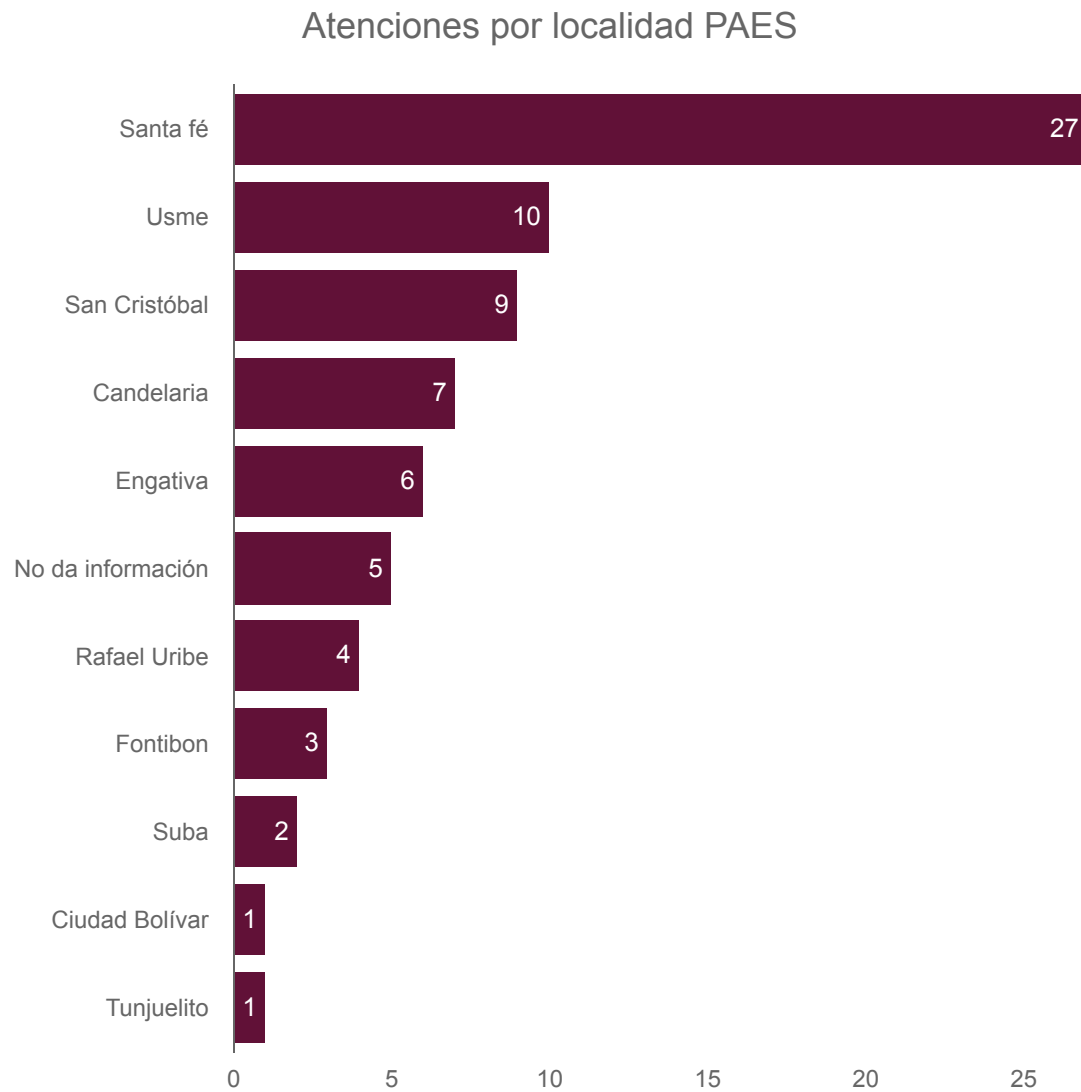
Canal de atención PAES



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

De acuerdo con los resultados el canal con un mayor registro es el presencial con un **100%** del total de atenciones, que para este mes fueron **75**, 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 noviembre 2024 por localidad.

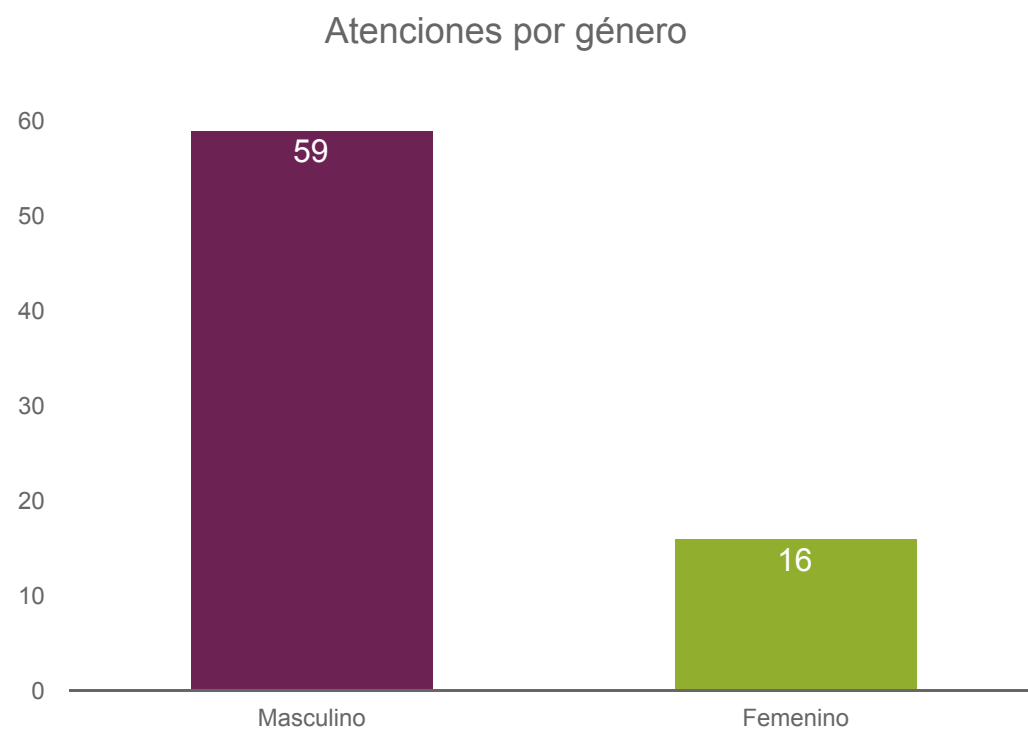


En el mes de noviembre se registran en mayor medida atenciones de la Localidad Santa Fé con el **36%**, seguido de la Localidad de Usme con el **13%**, San Cristóbal con el **12%**, Candelaria con el **9%**, Engativá con el **8%**, No da información con el **7%** y Rafael Uribe con el **5%**.

Sin embargo, también se registran atenciones de Localidades como Fontibón, Suba, Ciudad Bolívar y Tunjuelito.

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

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

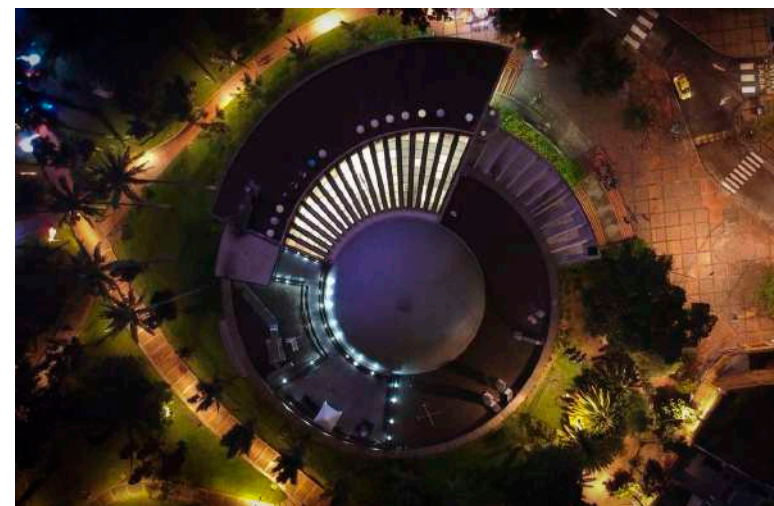
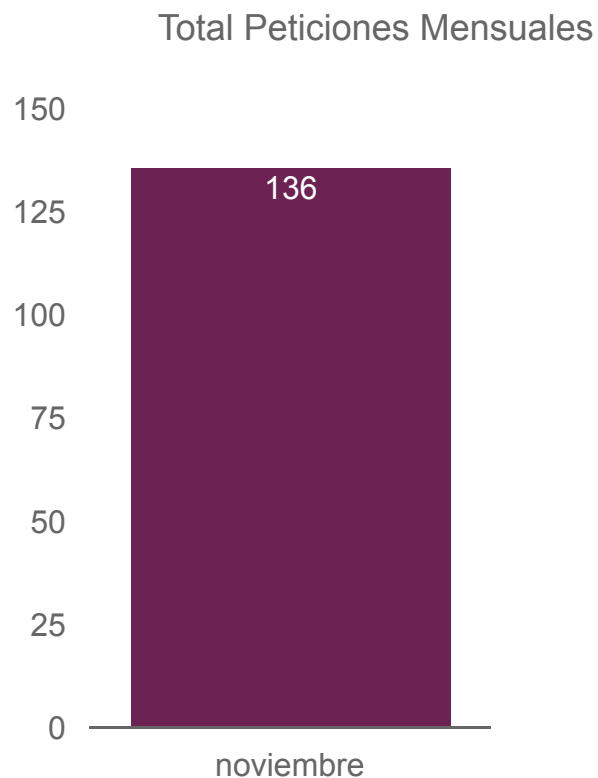


15. Gráfico registro de atenciones PAES noviembre 2024 por género

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 noviembre 2024 siguen predominando las personas del género masculino con un registro del **79%** equivalente a **59** atenciones, en el caso del género femenino se registró un **21%** con un registro de **16** atenciones. 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

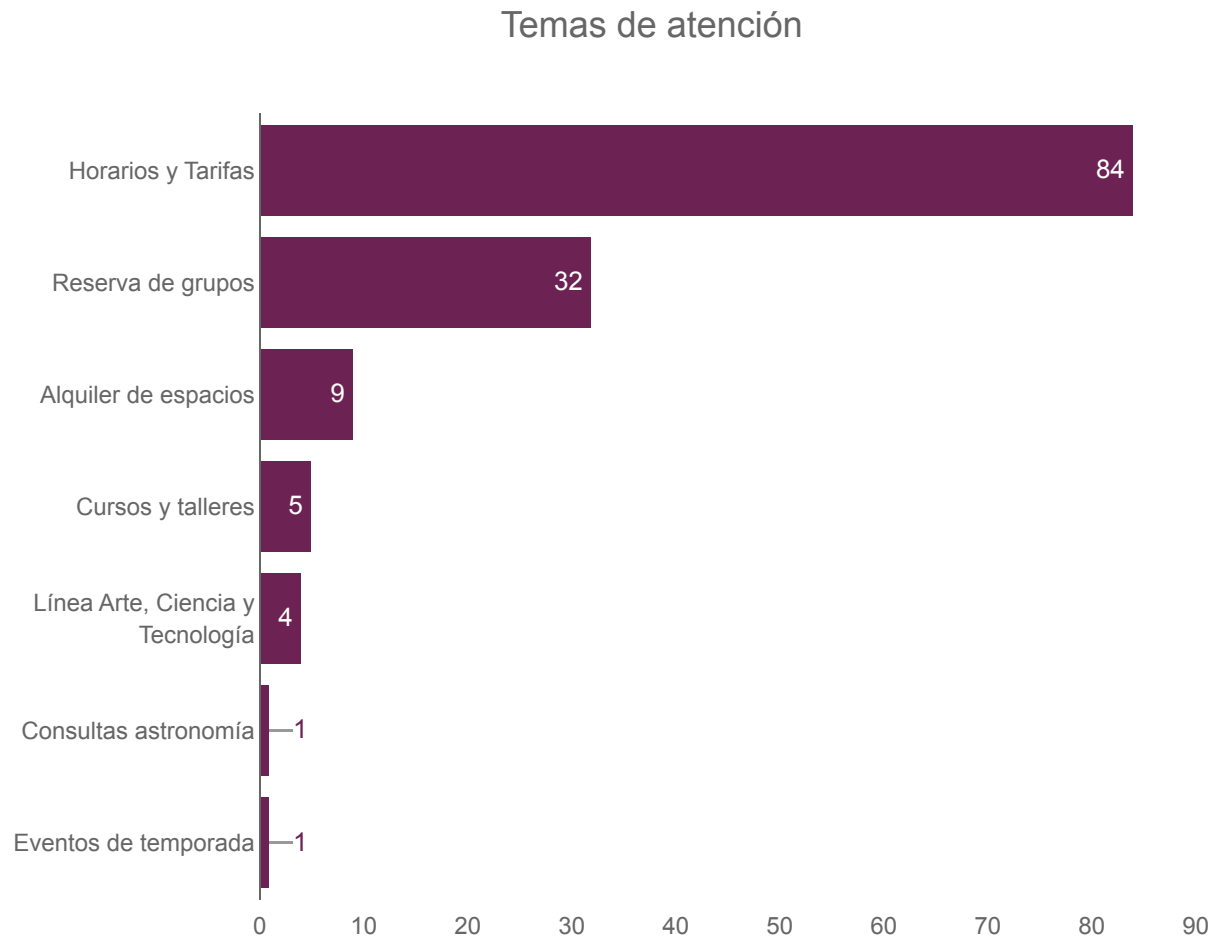
5. Planetario de Bogotá atenciones registradas en el mes de noviembre 2024



16. Gráfico registro de atenciones Planetario de Bogotá noviembre 2024

Durante el mes de noviembre, el Planetario de Bogotá registró **136** atenciones, siendo el canal telefónico el de mayor registro. En comparación con el mes de octubre se presenta un incremento del **20%**, lo anterior debido a que el Planetario tuvo el desarrollo de actividades, cómo Planetario nocturno, rutas, conciertos y visitas guiadas.

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



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

De acuerdo con los resultados de la base de registro del Planetario de Bogotá, durante el mes de noviembre se evidenciaron los siguientes temas de mayor consulta: horarios y Tarifas con el **62%** reservas de grupos con el **23%**, Alquiler de Espacios con el **7%**, cursos y talleres con el **4%** y finalmente línea Arte, ciencia y tecnología con el **3%**.



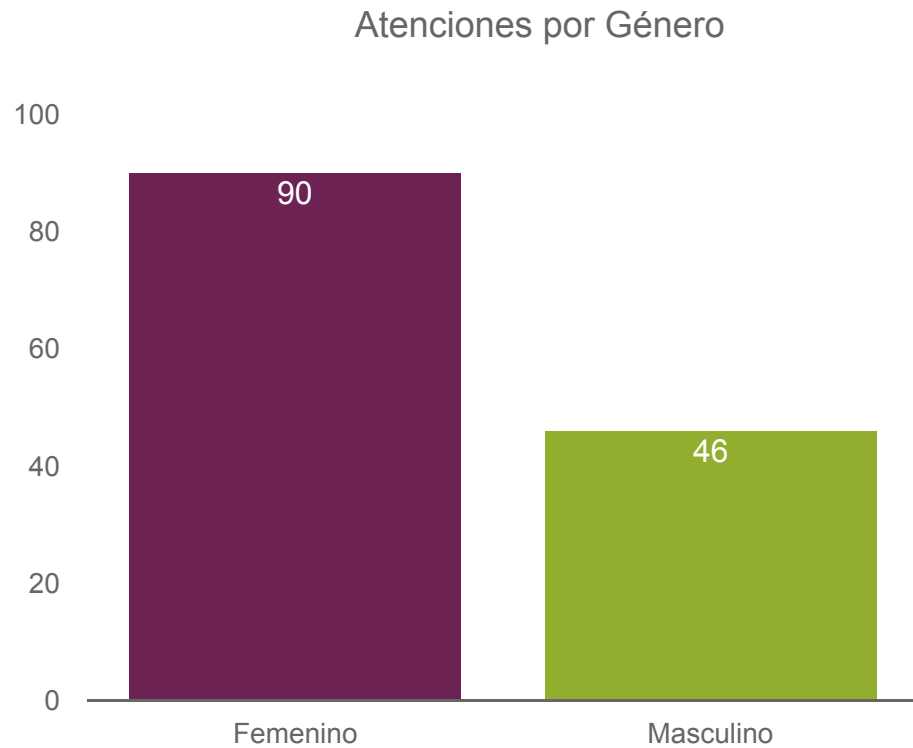
5.2. Planetario de Bogotá, registro mes de noviembre 2024 por canal de atención.



18. Gráfico registro de atenciones Planetario de Bogotá de noviembre 2024 por canal.

De acuerdo con los resultados, el canal con mayor registro en el Planetario de Bogotá es el telefónico, con el **100%** del total de atenciones que para este mes fueron de **136**.

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



19. Gráfico registro de atenciones Planetario de Bogotá noviembre 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 noviembre 2024 predominaron las personas del género femenino con un **66%**, 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 **34%**.

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:

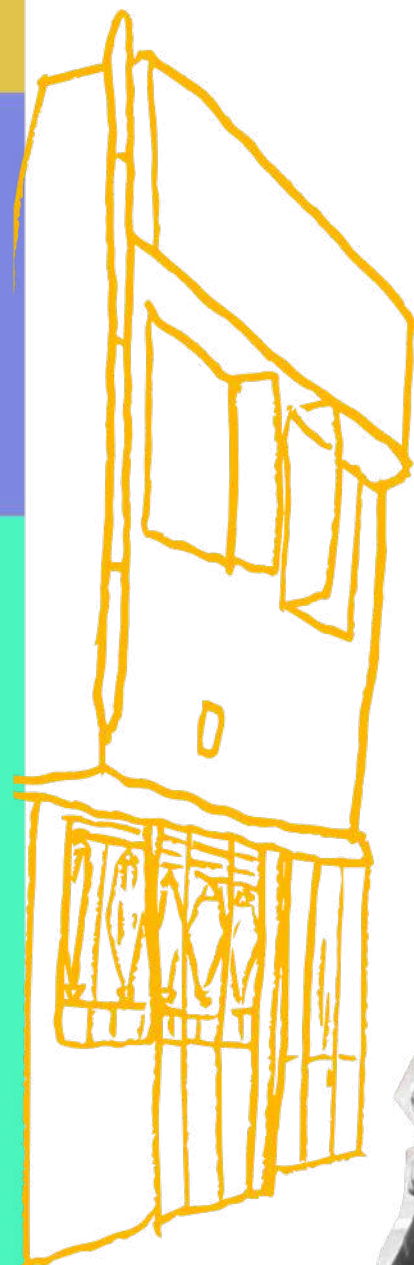
Becas: se otorga para la puesta en marcha, el fortalecimiento o la finalización de un proyecto específico.

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 **4** solicitudes desde el área de Convocatorias durante el mes de **noviembre** de acuerdo con el reporte de las bases de atención de las áreas.

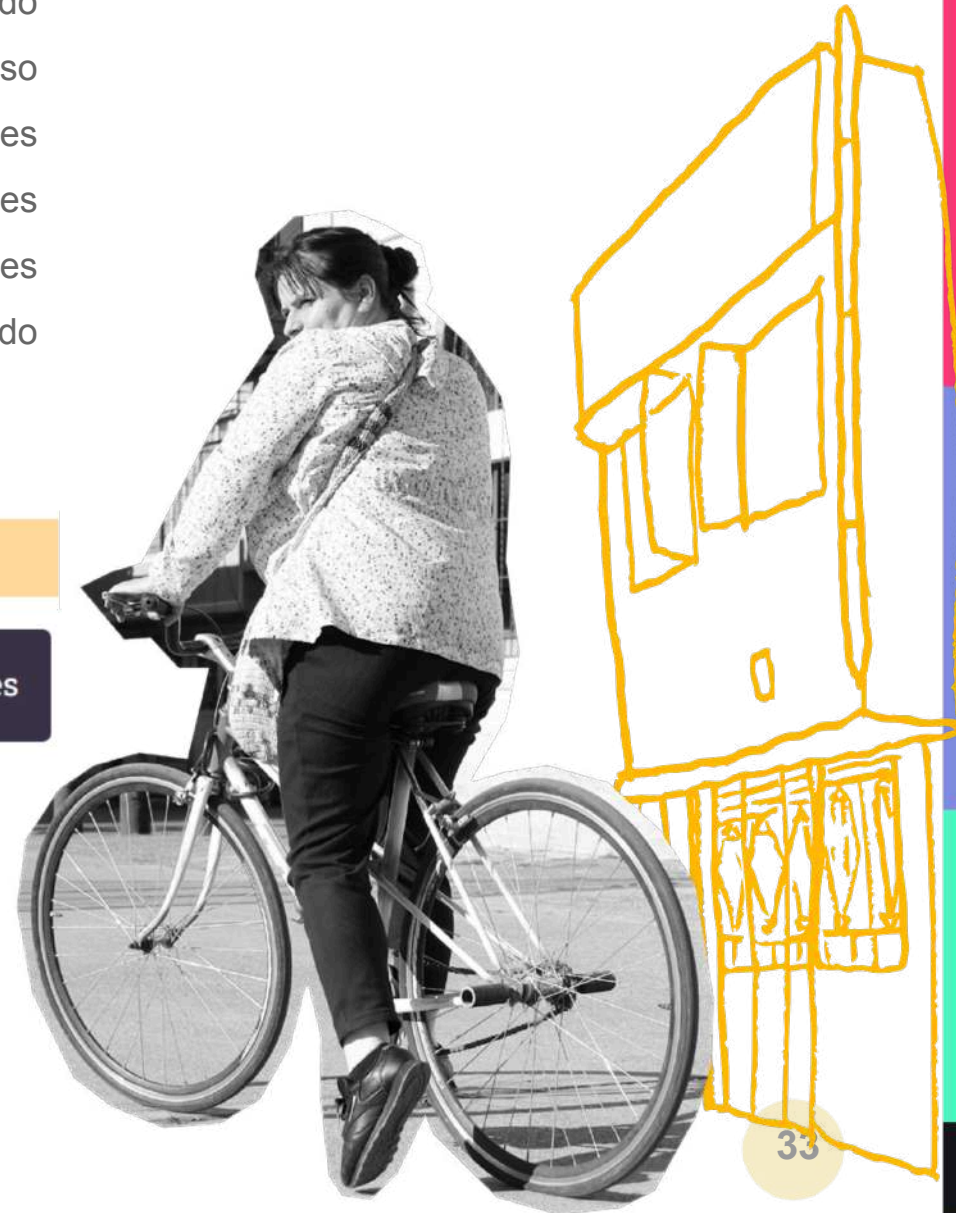
Programa Distrital de Estímulos

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 noviembre 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 **1.246** registros de atención en el mes de noviembre 2024; de los cuales **499** corresponden al servicio prestado en el Área de Relacionamento con la Ciudadanía, **136** atenciones corresponden a la Cinemateca de Bogotá, mientras que en el programa de Formación Artística Crea se registró un total de **400** atenciones, en cuanto al Permiso para Aprovechamiento Económico de Artistas en Espacio Público PAES se registró un total de **75** atenciones y el Planetario de Bogotá de **136** atenciones.



En cuanto al Área de Relacionamiento 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, Centros de formación artística crea, Libro al Viento, solicitud de información administrativa, Convocatorias del PDE y finalmente talleres no Crea.

Respecto con el mes de octubre se evidencia una disminución del **19%** en el canal telefónico, el canal presencial presento un incremento del **14%** y el canal chat presento una disminución del **45%**, esto debido a que por arreglos técnico en la página de la entidad, estuvimos 4 días sin acceso al chat y la ciudadanía tuvo como preferencia los canales telefónico y presencial para contactarnos.

Por otra parte, para este mes el canal telefónico es el canal de mayor atención.



Las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía durante el mes de noviembre fueron las siguientes: Kennedy, que para este mes registró el **12%** de las atenciones de un total de **499**, le sigue Engativá con el **9%**, Santa Fé y Suba con el **8%**, Lugares fuera de Bogotá con el **6%**, Bosa, Teusaquillo, Usaquén y Fontibón con el **5%** y finalmente se encuentran San Cristóbal, Chapinero, Usme, Tunjuelito y Barrios Unidos con el **4%** 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 noviembre se registraron **277** atenciones equivalentes al **55%** de un total de **499** solicitudes, en el caso del género masculino se registró un total de **222** atenciones equivalente al **45%**.



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 **59%** del total de atenciones que para el mes de noviembre registraron **499** solicitudes; le sigue el grupo de personas mayores de **50** años con el **20%**, personas de **19 a 29** años con el **17%**, personas de **12 a 18** años con un **2%** y finalmente personas en edades de **0 a 11** años quienes representan el **1%**.

En cuanto a la Cinemateca de Bogotá, los temas de más consulta por parte de la ciudadanía tienen que ver con: la Programación y Boletería con un registro del **46%** de un total de **136** atenciones, en segundo lugar, se encuentra Talleres Cinemateca y Biblioteca Especializada en Cine Medios Audiovisuales - BECMA Archivo Vivo con el **24%**, Alquiler de espacios Cinemateca con el **5%** y finalmente Sala Rayito con el **1%**.



De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó, se presenta mayor número de solicitudes del género femenino, con **77** registros que representan el **57%** de las atenciones que, para este mes fueron de **136**, el género masculino tuvo **59** atenciones equivalente al **43%**.



De acuerdo con los resultados, el canal con más registro de atenciones durante el mes de noviembre fue el presencial, con el **98%** de atenciones, de un total de **136** registros y el canal telefónico con el **2%** de las atenciones. Las Localidades desde donde más se contactó la ciudadanía durante el mes de noviembre fueron las siguientes: Chapinero con un registro del **19%** de atenciones de un total de **136**, seguido de Santa Fé con el **15%**, Rafael Uribe y Lugares fuera de Bogotá con el **10%**, Martires con el **8%**, Candelaria y Antonio Nariño con el **7%**, Teusaquillo con el **6%** y cerrando la lista de las localidades que se contactaron en menor medida durante el mes de noviembre se encuentran, Barrios Unidos y Puente Aranda con el **4%**.



Se ha verificado que las personas entre **30** a **50** fueron las que más se contactaron con la entidad, representando un **42%**, del total de atenciones que para el mes de octubre registraron **136** solicitudes; prosigue el grupo de personas entre **19** a **29** años con el **33%** y finalmente personas mayores de **50** años con el **25%**.



En cuanto al Crea, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía fueron las siguientes: Crea Fontanar- Suba con el **10%** de las atenciones de un total de **400**, Crea - Rafael Uribe con el **9%**, Crea San Cristobal- San Cristobal con el **8%**, Crea Tunal - Tunjuelito, San Pablo - Bosa, Crea Lucero Bajo - Ciudad Bolívar, Crea Villemar . Fontibón y Crea Gustavo Restrepo - Rafael Uribe con el **7%**, Crea las Campiña - Suba con el **6%** y Finalmente Crea Manitas, Cantarrana y Villas del Dorado con el **5%** cada Crea.

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.



Se ha verificado que predominan las personas del género femenino representado con un **76%** correspondiente a **305** atenciones, en el caso del género masculino se registró un **23%** correspondiente a **95** 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 registró **75** 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 octubre se presenta una disminución del **19%** en las atenciones, este comportamiento se refleja en parte, por las dinámicas del permiso, y la relevancia que cobra el acompañamiento a los artistas de manera presencial, para todo lo referente a los trámites, registros y eventos que genera el programa.

Durante el mes de noviembre, el Planetario de Bogotá registró **136** atenciones, siendo el canal telefónico el de mayor registro. En comparación con el mes de octubre se presenta un incremento del **20%**, lo anterior debido a que el Planetario tuvo el desarrollo de actividades, cómo Planetario nocturno, rutas, conciertos y visitas guiadas.



Así mismo, se evidencian 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 noviembre 2024 predominaron las personas del género femenino con un **66%**, 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 **34%**.

Desde del Área de Relacionamento con la Ciudadanía se garantiza que, no quedo ninguna solicitud de carácter inmediato sin atender y aquellas peticiones que, requerían de un tiempo de respuesta mayor, se asignaron como derechos de petición de interés particular y general, a las distintas unidades de gestión, con el objetivo de garantizar la respuesta en los términos de ley.



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 —

