



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 2025.

Informe de Atenciones Marzo

2025

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

Presentación



El Instituto Distrital de las Artes – Idartes, como entidad encargada de promover e impulsar la creación y circulación artística en Bogotá, trabaja por fortalecer la confianza de artistas, gestores y ciudadanía en el sector cultural mediante una gestión eficiente en el uso de los recursos y efectiva en el logro de objetivos. Como parte de su misión de garantizar los derechos culturales, promueve el desarrollo de personas creativas, que contribuyen a una ciudad más inclusiva, y solidaria. Para alcanzar este fin, prioriza una política de atención centrada en la empatía y en el uso de un lenguaje claro, pertinente y cálido, con el fin de

facilitar el diálogo con la ciudadanía, identificar sus necesidades y garantizar una experiencia de servicio coherente en todos los puntos de atención.

Objetivos

- Analizar los datos demográficos en relación con el género y la geolocalización de la ciudadanía que se contacta con las áreas de Relacionamiento con la Ciudadanía, el programa de Formación Artística CREA, PAES, Cinemateca de Bogotá y Planetario de Bogotá.
- Identificar los temas de consulta más frecuentes, al igual, que las áreas artísticas más consultadas, durante el mes de marzo 2025.
- Determinar cuáles son los canales de atención más usados por la ciudadanía, en el mes de **marzo 2025**.



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 2025**.

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 2025, por las siguientes áreas y programas:

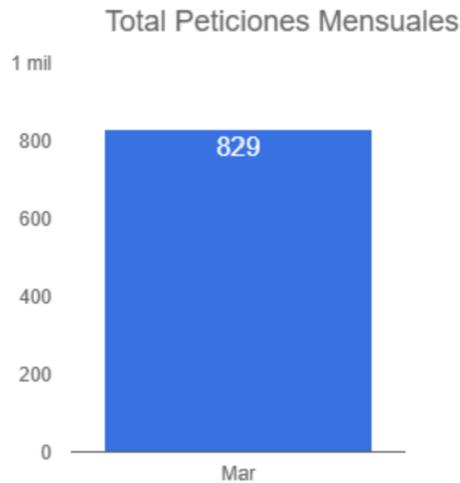


- Área de Relacionamiento con la Ciudadanía sede Principal
- Centros de Formación Artística CREA.
- Artistas en Espacio Público PAES.
- El Planetario de Bogotá
- La articulación entre el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía y el área de Convocatorias.

Atenciones área de Relacionamento con la Ciudadanía

Desde el área de Relacionamento con la Ciudadanía se realizaron un total de **829** atenciones en el mes de marzo 2025. Los insumos para el análisis se recibieron mediante la base de registro de atenciones, llevado a cabo por parte de los funcionarios, una vez finalizada la atención por los distintos canales que tiene dispuesto la Entidad.

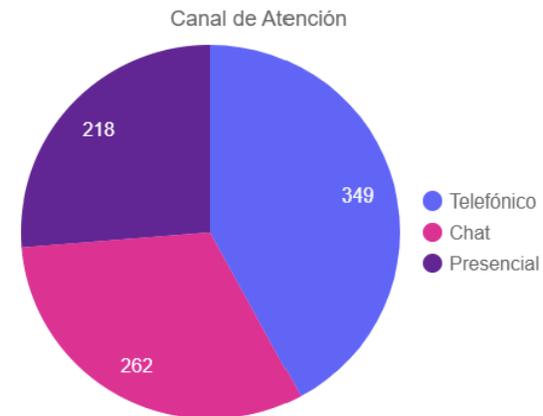
1.1 Atenciones del Área de Relacionamento con la Ciudadanía, en el mes de marzo 2025.



1. Gráfico registro total atenciones mes de marzo 2025

El equipo de Relacionamento con la Ciudadanía atendió un total de **829** solicitudes durante el mes de marzo, a través de los canales telefónico, chat y

1.2. Registro de atenciones por canal - Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de marzo de 2025



2. Gráfico canal de atenciones mes de marzo de 2025

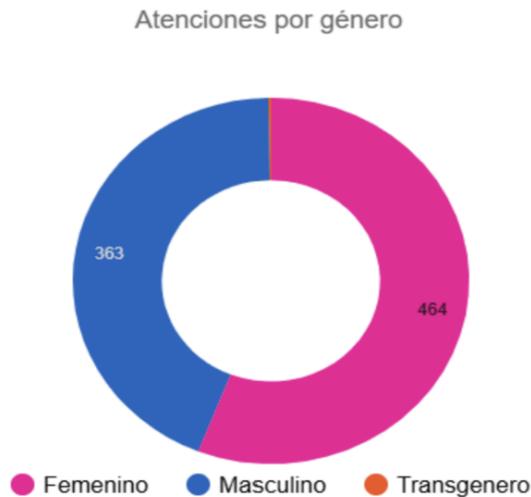
La gráfica muestra las atenciones realizadas a través de los diferentes canales habilitados por la Entidad, donde se observa que:

Canal telefónico: **349** atenciones que representan el **42%**.

Chat en línea: **262** atenciones equivalentes al **32%**.

Presencial: **218** atenciones correspondientes al **26%**.

1.3 Registro de atenciones por género - Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de marzo de 2025

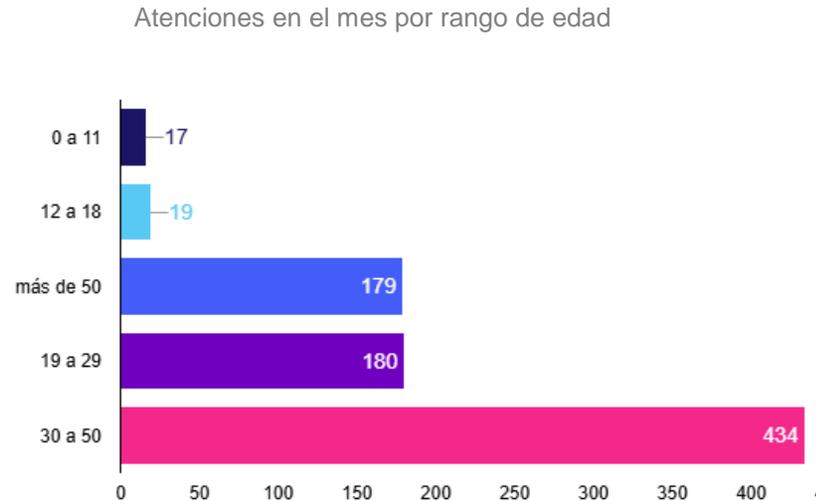


3. Gráfico registro de atenciones mes de marzo 2025 por género

Durante el mes de marzo, se registraron datos demográficos de las personas que interactuaron con la Entidad. Del total de atenciones según género:

- Mujeres: 464 atenciones, lo que equivale al **56%**
- Hombres: **361** atenciones correspondiente al **43%**
- Personas transgénero: **2** atenciones, que corresponde al **1%**.

1.4 Registro de atenciones por rango de edad - Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de marzo de 2025



4. Gráfico registro de atenciones mes de marzo 2025 por edades

Los datos recolectados en el mes de marzo muestran que la mayoría de personas que se comunicaron con la Entidad correspondió a personas entre **30 y 50** años con un total de **434** atenciones que representan el **52%**, le siguen los grupos de **19 a 29** años, con **180** atenciones equivalentes al **22%**; mayores de **50** años, que sumaron **179** interacciones alcanzando un **21%**; adolescentes de **12-18** años, con **19** atenciones que conforman el **2%**; niños/as de **0-11** años, con **17** atenciones correspondientes al **2%** restante.

1.5. Registro de atenciones por temas de consulta - Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de marzo de 2025



5. Gráfico temas de más consulta Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de marzo 2025.

Durante el mes de marzo, los temas más consultados por la ciudadanía estuvieron relacionados principalmente con convocatorias, programas culturales y actividades ofrecidas por la Entidad.

Convocatorias del PDE presento el mayor número de consultas con **163** registros, lo que representa el **20%**; Crea **139** consultas, equivalente al **17%**; Programación y Boletería con **115** atenciones, alcanzando un **14%**; Libro al Viento con **99** atenciones, equivale a un **12%**; y Solicitud de información ADMVA con **67** consultas, equivalente al **8%**. Lo que refleja el interés de la ciudadanía en la

1.6. Registro de atenciones por localidad - Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de marzo de 2025



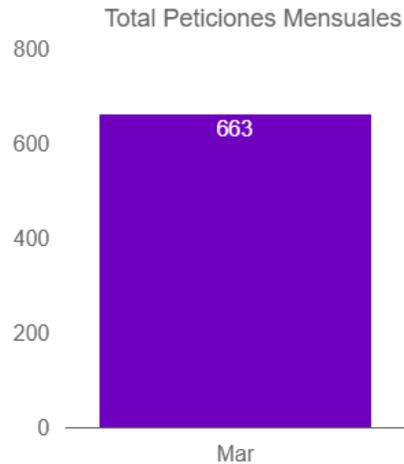
6. Gráfico geocalización localidades Área Relacionamento con la Ciudadanía mes de marzo 202

En el mes de marzo, la ciudadanía que se comunicó con la Entidad fue atendida principalmente desde las localidades de Suba y Kennedy con **68** atenciones cada una, lo que representa el **8%**; seguidas por Engativá con **59** atenciones, equivalente a un **7%**; Chapinero sumó **55** interacciones con un **7%**; Teusaquillo y Santa Fe con **52** casos, correspondientes a un **6%** y Candelaria registró **46** atenciones, con un **5%**.

Las localidades con menor participación en atenciones fueron: Usaquén con 45, Rafael Uribe con **43**, Ciudad Bolívar con **41** y Puente Aranda con **36**, entre otras zonas de Bogotá y lugares fuera de la ciudad.

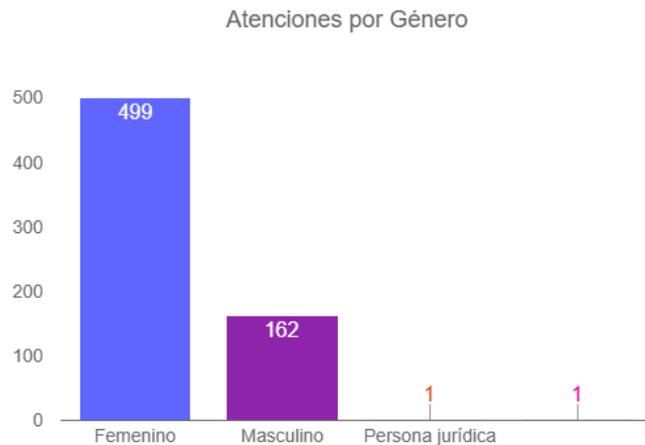
Centros de Formación Artística Crea

2.1 Registro de atenciones del programa CREA mes de marzo de 2025



7. Gráfico registro de atenciones Crea mes de marzo 2025.

2.2 Registro de atenciones del programa CREA por género mes de marzo de 2025

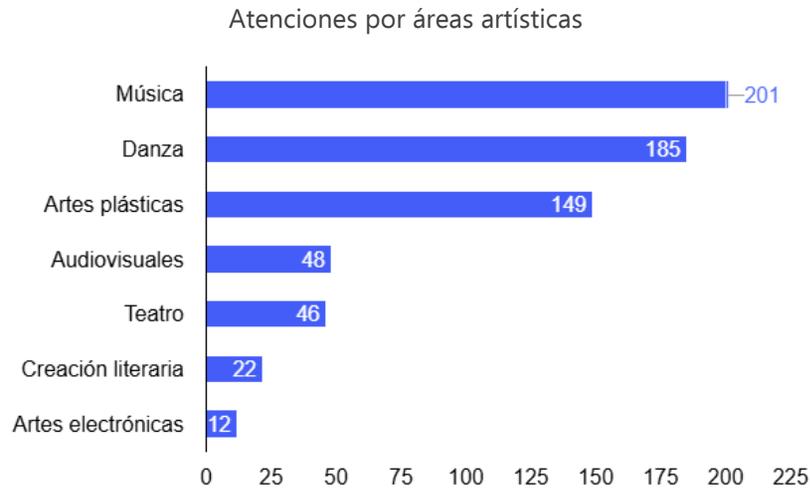


8. Gráfico de atenciones por género CREA mes de marzo 2025

Durante el mes de marzo, el programa de formación artística CREA registró **663** atenciones a la ciudadanía, lo que refleja el continuo interés de la comunidad en participar en los talleres de diversas áreas artísticas. Esta cifra destaca la importancia del programa y la necesidad de continuar llevándolo a diferentes localidades y espacios de la ciudad, donde se promueva el acceso a la

En relación con el género, la mayor parte de las atenciones registradas durante marzo correspondió a personas del género femenino, con un total de **499** interacciones, lo que representa el **75%**. Le siguió el género masculino, con **162** atenciones, lo que equivale al **25%**. Además, se reportó una atención dirigida a una persona jurídica y a un género distinto con un **1%**, cada

2.3 Registro de atenciones del programa CREA por áreas artísticas mes de marzo de 2025



9. Gráfico registro por áreas artísticas CREA mes de marzo 2025.

2.4 Registro de atenciones por centros CREA mes de marzo de 2025



10. Gráfico registro de atenciones por Centros CREA mes de marzo 2025.

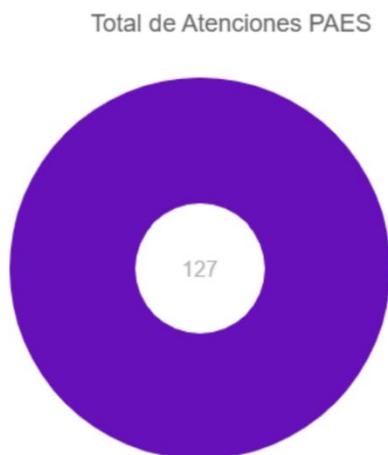
De acuerdo con los registros del mes de marzo, el área de Música fue la más consultada con **201** atenciones, lo que representa el 30% del total, le sigue Danza con **185** casos equivalentes al 28%, mientras que Artes Plásticas ocupó el tercer lugar con **149** atenciones correspondientes al 22%. Por su parte, Artes Audiovisuales registró **48** consultas que equivalen al 7%, al igual que Teatro con **46** atenciones que también representan el 7%. Finalmente, Creación Literaria sumó **22** atenciones con un 3% y Artes Electrónicas cerró con **12** consultas equivalentes al 2% del total.

El análisis de atenciones revela que el Crea Villemar - Fontibón registró **111** atenciones, lo que corresponde al **20%**, seguido de los centros Crea San Pablo - Bosa y Crea La Campiña - Suba, cada uno con **81** atenciones equivalentes al **15%**. El Crea Roma - Kennedy registró **63** atenciones que representan **11%**, mientras el Crea Tunal - Tunjuelito alcanzó **46** atenciones correspondientes al **8%**.

Por su parte, el Crea Fontanar - Suba sumó **42** atenciones con **8%**, sigue el Crea San Cristóbal que reportó **34** atenciones equivalentes a **6%** y al Crea Entre Nubes - San Cristóbal con **30** atenciones que significan **5%**. Los centros Crea Villas del Dorado - Engativá y Crea Manitas - Ciudad Bolívar contabilizaron **30** y **29** atenciones, ambas con **5%** cada una. Finalmente, los centros CREA, de las otras localidades tuvieron menos atenciones.

Artistas en Espacio Público PAES

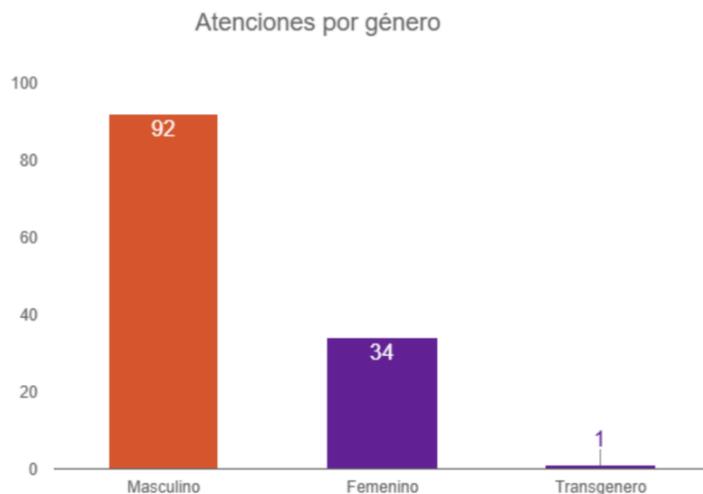
3.1 Atenciones de Artistas de Espacio Público PAES en el mes de marzo 2025.



11. Gráfico de atenciones y canal de atenciones PAES mes de marzo 2025

La Dependencia de Artistas en Espacio Público del programa "Arte a la KY" registró un total de **127** atenciones durante el mes de marzo, todas realizadas a través del canal presencial, lo que equivale al 100% del total de consultas.

3.2 Atenciones de Artistas de Espacio Público PAES por género en el mes de marzo 2025



12. Gráfico de atenciones por género PAES mes de marzo 2025

Según los datos de marzo de 2025 relacionados con el permiso PAES, el **72 %** de las atenciones correspondieron a personas del género masculino, con un total de **92** registros. En cuanto al género femenino, se reportaron **34** atenciones, lo que equivale al **27%**, y el **1%** restante fue identificado como transgénero.

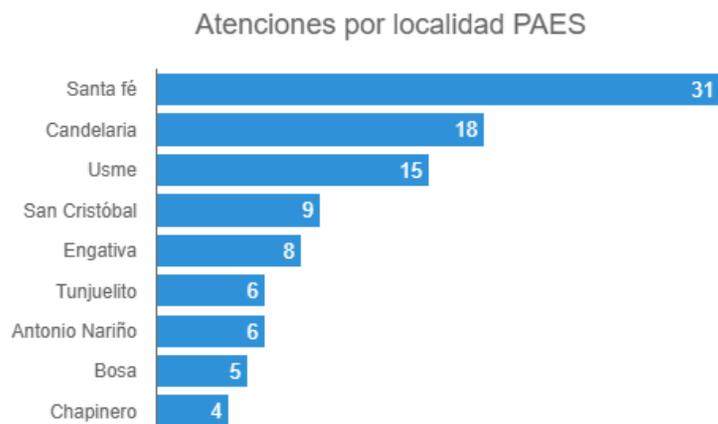
3.3 Atenciones de Artistas de Espacio Público PAES por temas en el mes de marzo 2025



13. Gráfico de atenciones por temas PAES mes de marzo 2025

Durante el período, las consultas se concentraron, en temas relacionados con permisos, que lideraron las atenciones con **47** registros, representando el **37%**. Le siguió la Bolsa de Circulación Artística 2025 con **23** casos con un **18%**; mientras que las solicitudes sobre copia y vigencia de permisos con **17** atenciones con un **13%**. También destacaron las consultas vinculadas a educación informal y orientaciones pedagógicas, que sumaron **11** equivalentes al **9%**, así como las inquietudes sobre Dibujopolis 2025 con **10** casos con un **8%**. Temas como información de regulación con **7** atenciones, equivalente al **6%**, registro con **5** atenciones con **6%**, y Filbo 2025 con **3** consultas con el **2%**. Esta distribución evidencia un claro enfoque de la ciudadanía en trámites administrativos y oportunidades culturales.

3.4 Atenciones de Artistas de Espacio Público PAES por localidad en el mes de marzo 2025

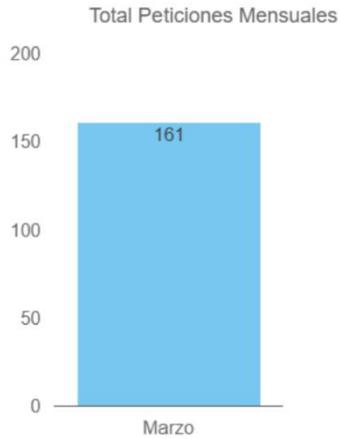


14. Gráfico de atenciones por localidad PAES mes de marzo 2025

Las consultas ciudadanas mostraron una marcada concentración en la localidad de Santa Fe, la cual registró **31** atenciones equivalentes al **24%** del total, destacándose como la de mayor demanda. Candelaria ocupó el segundo lugar con **18** casos que representaron el **14%**, seguida de cerca por Usme donde se atendieron **15** solicitudes correspondientes al **12%**. San Cristóbal y Engativá con **9** y **8** atenciones, alcanzando el **7%** y **6%** respectivamente. Otras zonas como Tunjuelito y Antonio Nariño presentaron **6** atenciones cada una, sumando un **5%** en ambos casos, mientras que Bosa registró **5** interacciones con un **4%** de participación y las demás localidades sumaron aportes menores, completando el total de las atenciones.

Planetario de Bogotá

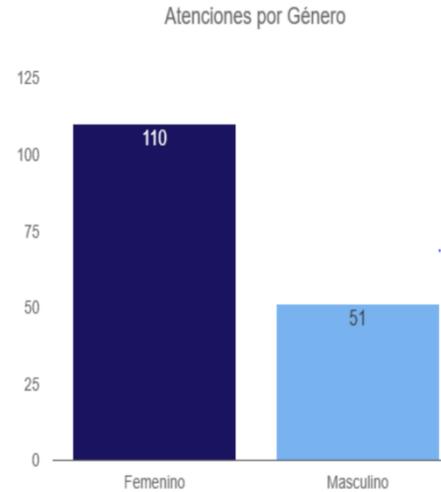
4.1 Atenciones en el Planetario de Bogotá registradas en el mes de marzo 2025



En el mes de marzo, el Planetario registró un total de **161** atenciones, la mayoría de las cuales fueron realizadas a través del canal telefónico.

15. Gráfico de atenciones por género Planetario

4.2 Atenciones en el Planetario de Bogotá registradas por género en el mes de marzo 2025

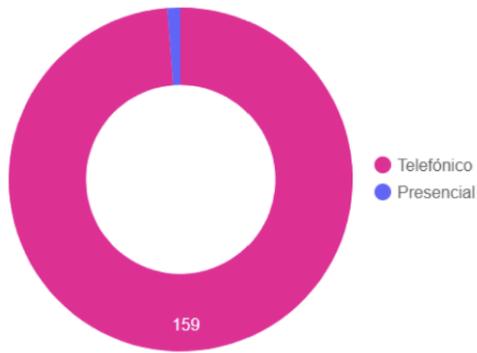


En marzo, el Planetario registró **110** atenciones, lo que equivale al 68% por parte del género femenino, en cuanto al género masculino se registraron **51** atenciones, representando el **32%**. Estos datos reflejan una mayor participación de las mujeres.

16. Gráfico de atenciones por género Planetario

4.3 Atenciones registradas por canal en el mes de marzo 2025

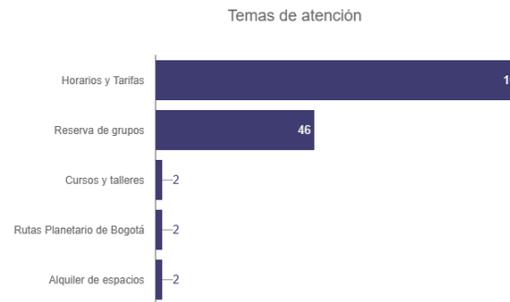
Canal de atención



En este mes, se registraron **159** atenciones a través del canal telefónico, lo que equivale al **99%**, y **2** atenciones presenciales, lo que equivale al **1%**.

17. Gráfico de atenciones por canales Planetario

4.4 Atenciones registradas por temas en el mes de marzo 2025



Los temas más consultados fueron: horarios y tarifas, con **107** atenciones, con el **66%**; reservas de grupos, con **46** consultas, equivalente al **29%**; cursos y talleres, rutas del Planetario alquiler de espacios con **2** atenciones cada una, representando el **1%**.

18. Gráfico de atenciones por temas Planetario

Área de Convocatorias Portafolio Distrital de Estímulos PDE 2025

El Programa Distrital de Estímulos - PDE de Bogotá es una iniciativa que ofrece becas, premios, pasantías, residencias y un banco de expertos para apoyar y reconocer a los agentes artísticos y culturales de la ciudad. Estas convocatorias buscan fortalecer proyectos específicos, facilitar procesos de formación y desarrollar propuestas artísticas en espacios especializados. La mayoría de las convocatorias están dirigidas a la ciudadanía bogotana, aunque en menor medida también pueden participar residentes de los municipios aledaños y, en algunos casos, de otros lugares de Colombia o el extranjero.

Asimismo, el PDE cuenta con un equipo dedicado a atender y orientar a los ciudadanos en sus postulaciones y solicitudes. En febrero, el Área de Convocatorias gestionó **72** solicitudes para el programa Más Cultura Local y **193** para el PDE, todas recibidas a través de canales telefónicos, virtuales como el chat, el correo electrónico y el canal presencial. Estas solicitudes se reciben en el Área de Relacionamento con la Ciudadanía, las cuales son gestionadas al Área de Convocatorias para que esta área dé respuesta. Las solicitudes gestionadas al programa Más Cultura Local se espera que el área de la respuesta para que Relacionamento con la Ciudadanía pueda comunicar la respuesta de cada solicitud.



Entre las convocatorias más destacadas del PDE, se recibieron **60** solicitudes en la categoría Interdisciplinar, que representa el **31%** del total, **30** en Artes Plásticas, con un **16%**, y **29** en Audiovisuales, con un **15%**.

Por otro lado, en el programa Más Cultura Local, las categorías con más solicitudes fueron Jurados con **14**, que representa el **19%** del total, seguido por Tunjuelito con **9**, que representa el **13%** del total, y San Cristóbal y Rafael Uribe, ambas con **6** solicitudes, que representan el 8% del total.

Conclusiones:

En este informe se analizan las generalidades demográficas en cuanto a género y rango de edad, geolocalización por localidades, temas de mayor consulta, canales de atención y aspectos generales del servicio prestado durante el mes de marzo de 2025 por las siguientes áreas y programas:

Área de Relacionamento con la Ciudadanía (sede principal y Cinemateca de Bogotá)

Centros de Formación Artística CREA

Artistas en Espacio Público (PAES)

Planetario de Bogotá



Los datos para el análisis fueron recopilados por los funcionarios de cada área y programa mediante el registro de las atenciones prestadas, con un total de **1.780** registros en marzo de 2025. De estos, **829** corresponden al Área de Relacionamento con la Ciudadanía de la sede principal y la Cinemateca de Bogotá, **663** al programa de Formación Artística CREA, **127** a Artistas en Espacio Público (PAES) y **161** al Planetario de Bogotá.

El Área de Relacionamento con la Ciudadanía atendió **829** solicitudes en marzo, principalmente a través del canal telefónico, que registró **349** atenciones, seguido por el chat en línea con **262** atenciones y el canal presencial con **218** atenciones. Los temas más consultados fueron las Convocatorias del PDE con 163 atenciones y CREA con 139 consultas. Las mujeres realizaron la mayoría de las consultas con **464** atenciones, mientras que los hombres realizaron 361 atenciones. Las personas entre **30** y **50** años fueron las que más se contactaron, con **434** atenciones. Las localidades con más atenciones fueron Suba y Kennedy, cada una con **68** atenciones.

En comparación con febrero, hubo un incremento en el total de atenciones, pasando de **807** a **829**, con un notable aumento en el uso del chat en línea, que pasó de **15%** a **32%**. Los canales preferidos por la ciudadanía se mantuvieron consistentes: el telefónico lideró en ambos meses. Demográficamente, las mujeres siguieron siendo el género que más se contactó, de **56%** en marzo a **61%** en febrero, con una ligera reducción en su participación. En cuanto a temas, marzo mostró un cambio en las prioridades: las Convocatorias del PDE desplazaron a la oferta de Crea como el tema más consultado que pasó de **20%** a **17%**. Geográficamente, Suba y Kennedy consolidaron su liderazgo en atenciones con **8%** cada una en marzo.

El programa CREA registró **663** atenciones en marzo, todas a través del canal presencial.

Las áreas más consultadas fueron Música con **201** atenciones y Danza con **185** atenciones. Las mujeres realizaron la mayoría de las consultas con **499** atenciones. Los centros CREA con más atenciones fueron Crea Villemar - Fontibón con **111** atenciones y Crea San Pablo - Bosa y Crea La Campiña - Suba, cada uno con **81** atenciones. En comparación con febrero, hubo una disminución significativa en el total de atenciones, pasando de **1.320** a **663**.



El programa PAES registró **127** atenciones en marzo, todas a través del canal presencial. El tema más consultado fue permisos con **47** atenciones. Los hombres realizaron la mayoría de las consultas con **92** atenciones. La localidad con más atenciones fue Santa Fe con **31** atenciones. En comparación con febrero, hubo un aumento significativo en el total de atenciones, pasando de **57** a **127**, con una mayor participación de hombres, que pasó de **63%** a **72%**.

El Planetario de Bogotá registró **161** atenciones en marzo, la mayoría a través del canal telefónico con **159** atenciones. Las mujeres realizaron la mayoría de las consultas con **110** atenciones. En comparación con febrero, hubo un aumento significativo en el total de atenciones, pasando de **69** a **161**, con una concentración en el canal telefónico, que pasó de **72%** a **99%**.

Desde Área de Relacionamiento con la Ciudadanía se garantiza que, no quedó 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:

Claudia Agudelo
claudia.agudelo@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4501

Yaneth Martín
yaneth.martin@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4502

Diseño y Diagramación

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

Reviso

Yecxy Salas
yecxy.salas@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4505

Aprobó

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

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA

