



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



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 de Atenciones Agosto 2022

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

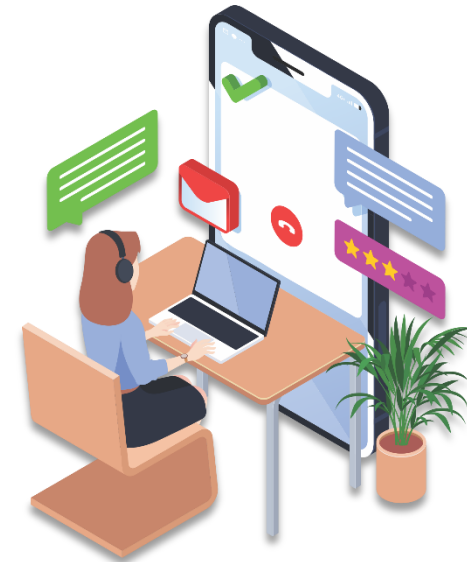
Área de Relacionamento Con la Ciudadanía

Presentación

El Instituto Distrital de las Artes – Idartes, como gestor de las prácticas artísticas en Bogotá, está comprometido con aumentar la confianza de los artistas, gestores y ciudadanía en el sector de las artes en Bogotá, a través de un esfuerzo continuo de mejora en su gestión, con criterios de eficiencia, eficacia y efectividad.

Para este fin, establece su plataforma estratégica, en la cual desde su misionalidad se propende garantizar el ejercicio de los derechos culturales, mediante la promoción de las artes en el Distrito Capital, contribuyendo al desarrollo de sujetos creativos, sensibles, respetuosos de la diferencia, aportando a la construcción de una ciudad incluyente y solidaria.

De ello resulta la necesidad de centrarse en la política de atención, como una estrategia que fomente la empatía, a través de un lenguaje claro, pertinente y cálido, que permita un diálogo permanente con la ciudadanía para conocer sus expectativas y necesidades particulares; y que esta estructura se evidencie a través de la experiencia del servicio que se le brinda indistintamente del punto de atención al que acudan.



Objetivos

- Identificar las particularidades demográficas en relación con el género y la geolocalización del grupo de valor de las áreas de Relacionamento con la Ciudadanía, el programa de Formación Artística CREA, PAES y Planetario de Bogotá.
- Consolidar la información sobre los temas de consulta más recurrentes en el Área de 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 **agosto 2022**.
- Determinar cuáles son los canales de atención más usados por la ciudadanía para contactarse con la entidad, de acuerdo con los programas, eventos y convocatorias en el mes de **agosto 2022**.

Normatividad

Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el siguiente informe de atenciones del Instituto Distrital de las Artes durante el mes de **agosto 2022**.

Alcance del Informe

En el siguiente informe, se presentan las generalidades demográficas en cuanto a género y rango de edad; de geolocalización por localidades, temas de más consulta, canales de atención y en general sobre del servicio prestado durante el mes de agosto 2022, por las siguientes áreas y programas:

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



Los insumos para el análisis se recibieron mediante el registro por parte de los funcionarios, llevado a cabo una vez finalizada la atención con un total de **1.722** registros de atención en el mes de agosto 2022.

“Festival Internacional Artes Eróticas Bogotá 2022”



El Festival Internacional de Artes Eróticas (AEFEST), el festival más grande en sexualidad de América Latina, se llevó a cabo en Bogotá del 10 al 14 de agosto. En esta séptima edición se contó con más de 10 invitados internacionales que trataron temáticas sobre sexualidad, inclusión, erotismo, diversidad, queer, BDSM, Shibari, discapacidad, entre otras.

Cabe resaltar que, en ediciones anteriores han asistido más de 4.500 personas a este evento en el que se exalta el erotismo y la sexualidad con diferentes miradas culturales y académicas.

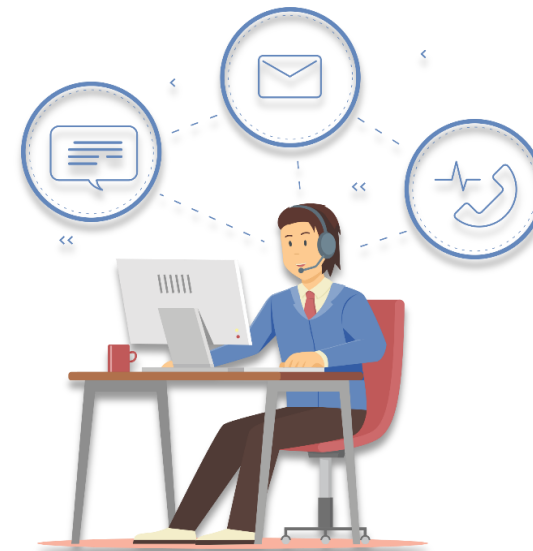
En esta edición, una de las invitadas más esperadas es Noemí Casquet, una periodista especializada en sexualidad, con más de 10 años de experiencia tratando temas como al rededor del sexo y la comunidad LGBTIQ+, que ha utilizado sus redes sociales para hablar de la sexualidad, el erotismo y el poli amor, es conocida como 'mamá Casquet'. Ella viene desde España y esta será su primera vez en Colombia.

[Más información](#)

Comportamiento mensual de las atenciones por área y programa

Área de Relacionamento con la Ciudadanía

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



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

Durante el mes de agosto el *Área de Relacionamento con la Ciudadanía*, registró **1.067** atenciones, a través de todos los canales dispuestos por la entidad para este fin, hablamos del canal presencial, telefónico, virtual e-mail y chat Idartes ubicado en la parte inferior derecha en la web principal de Idartes <https://www.idartes.gov.co/es> en el horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

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



De acuerdo con el reporte del área, los temas de más consulta por parte de la ciudadanía tienen que ver con: la programación de la agenda cultural y artística que representa un 34% de un total de **1.067** atenciones, que para este mes se centró en el evento Festival Internacional Artes Eróticas, la Cinemateca al Parque en la localidad de Fontibón y los eventos del Planetario de Bogotá, en segundo lugar, se encuentra los Centros de Formación Artística Crea el cual representa el 20% de las atenciones, seguido del programa Libro al Viento con un 13%, el Programa Distrital de Estímulos - PDE con el 8% y el alquiler de equipamientos con un 4%.

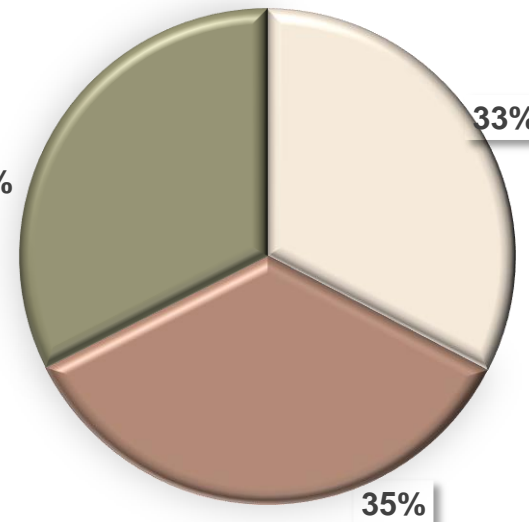
2. Gráfico temas de más consulta Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de agosto 2022.

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



- PRESENCIAL
- TELEFONICO
- CHAT

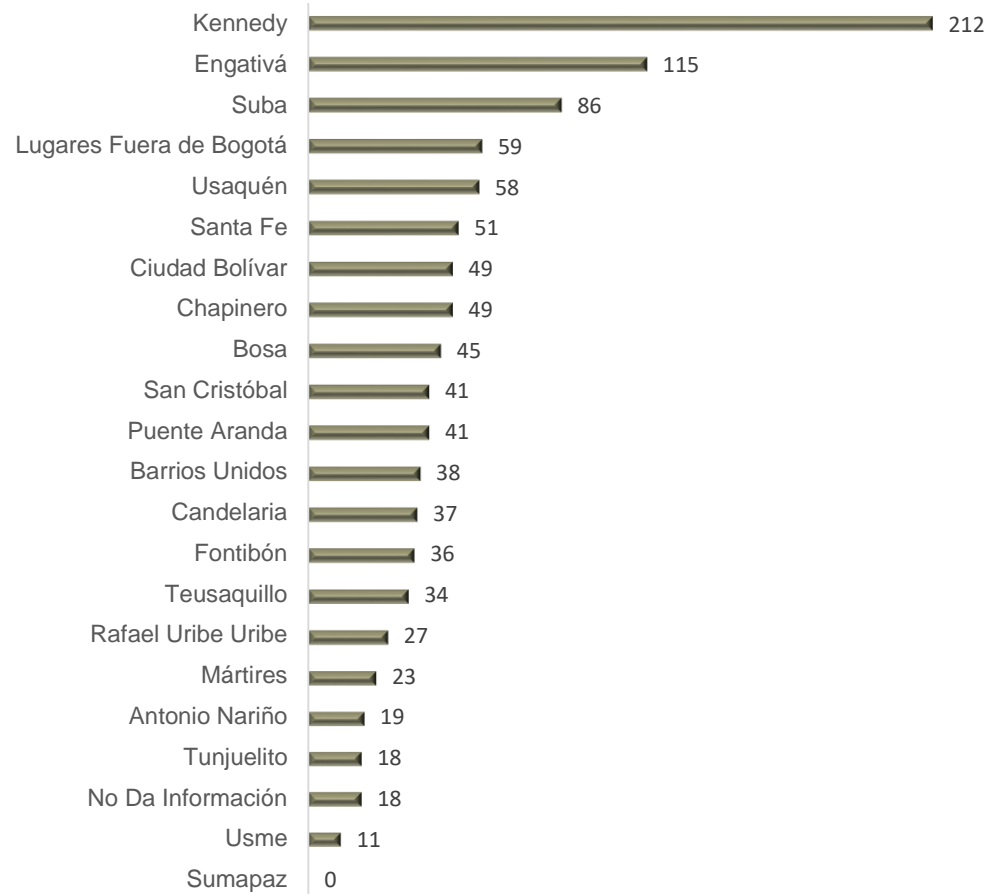
32%



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

De acuerdo con los resultados, el canal con más registro de atenciones durante el mes de agosto se observó que los canales de atención del área registraron valores de atención similares lo que evidencia un incremento en las atenciones del canal presencial, en el caso del chat Idartes, mantiene su comportamiento y el telefónico presentó una leve disminución ya que, la ciudadanía ha preferido realizar de manera presencial sus consultas de acceso a la información. Por lo anterior, el canal telefónico registró 373 atenciones, el canal presencial 348 y a través del chat 346 atenciones.

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

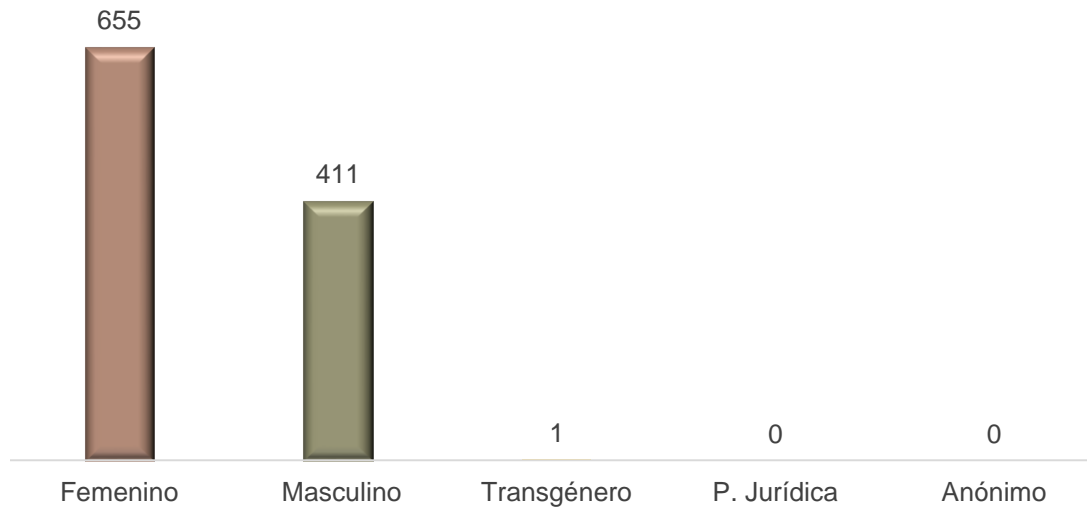


Según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía durante el mes de agosto fueron las siguientes: Kennedy localidad que históricamente ha mantenido un comportamiento de alto registro en cuanto a solicitudes de acceso a la información, en este mes registró un 20% de atenciones de un total de 1.067, le sigue Engativá otra de las localidades que ha presentado un comportamiento similar, para este mes registró un 11% de las atenciones, Suba con el 8%, lugares fuera de Bogotá con el 6% y cerrando la lista de las 5 localidades que más se contactaron en el mes de agosto se encuentra Usaquén con el 5% de atenciones.

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

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

Atenciones en el mes de agosto por género.

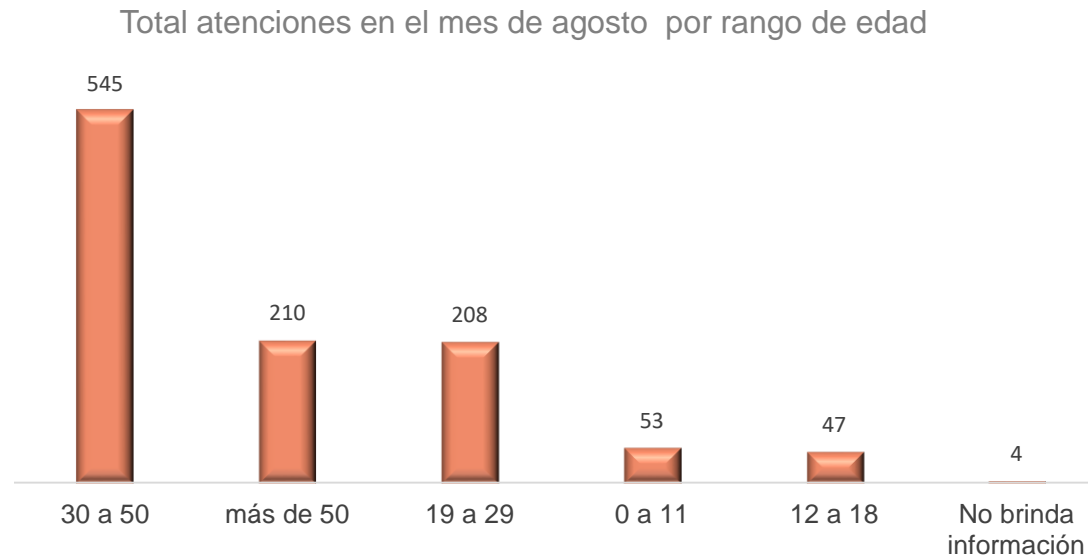


5. Gráfico registro de atenciones agosto 2022 por género



De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad, se ha verificado que siguen predominando las personas del género femenino, durante el mes de agosto se registraron **655** atenciones equivalentes al **65%** de un total de **1.067** solicitudes, en el caso del género masculino se registró un total de **411** atenciones equivalente al **39%** en el caso de las personas transgénero se atendió **1** persona.

2.5 Área de Relacionamento con la Ciudadanía, registro de atenciones mes de agosto 2022 por rango de edad.

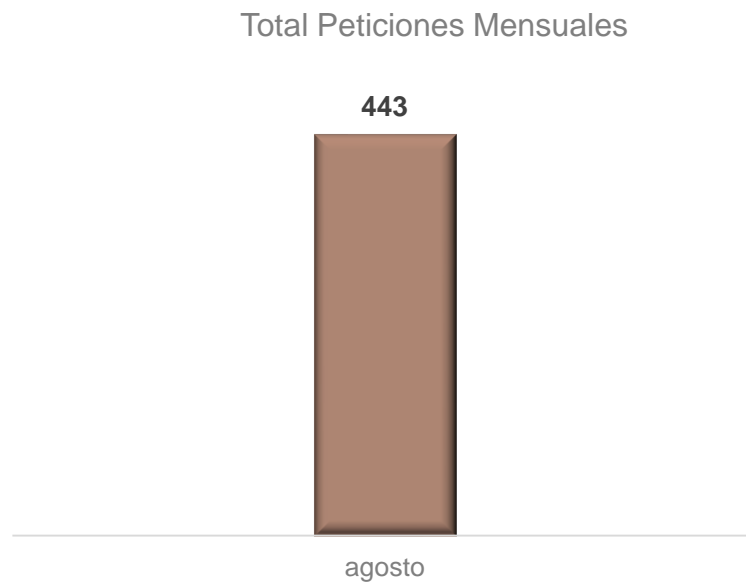


6. Gráfico registro de atenciones agosto 2022 por género

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad, se ha verificado que las personas entre 30 a 50 años fueron las que más se contactaron con la entidad, lo que representa un **51%** del total de atenciones que para el mes de agosto registraron **1.067** solicitudes; le sigue el grupo de personas mayores de 50 años, el cual representó **20%** lo cual tuvo relación con los eventos programados por la entidad y la postulación a los BEPS, luego se encuentran las personas en edades entre los 19 a 29 años quienes representan el **19%** de las atenciones, finalmente, se encuentra el grupo en edades de 0 a 11 años con un **5%** al igual que el grupo de 12 a los 18 años con un **4%**.

Centros de Formación Artística CREA

2. Programa CREA, total atenciones registradas en el mes de agosto 2022.

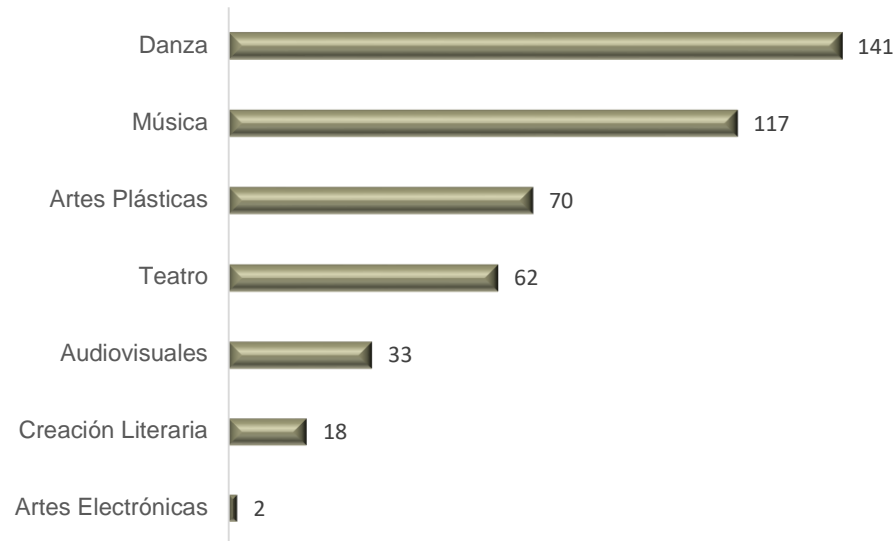


6. Gráfico registro de atenciones CREA agosto 2022 por género.



Durante el mes de agosto el programa de formación artística CREA registró **443** atenciones, siendo el canal presencial el de mayor registro, lo cual ratifica la presencia y constancia del programa en las diferentes localidades de Bogotá.

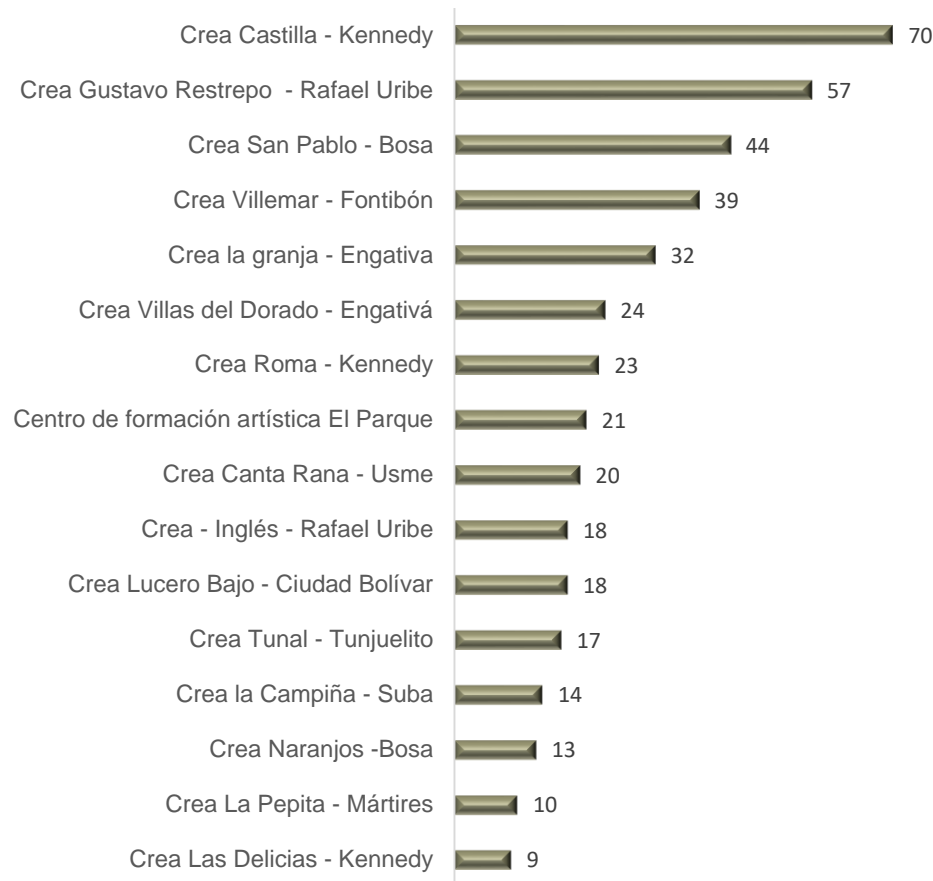
3.1 Programa CREA, registro de las **áreas artísticas** consultadas en el mes de agosto 2022.



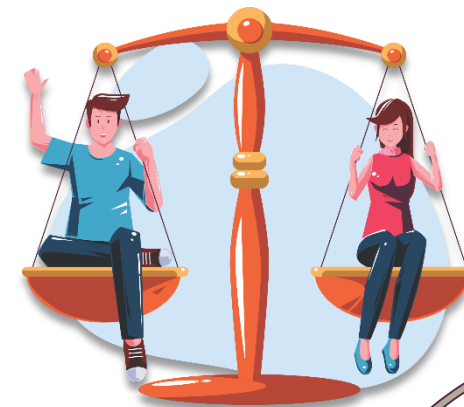
7. Gráfico registro de atenciones CREA agosto 2022 por área de consulta.

De acuerdo con los resultados de la base de registro, se evidencia que el área artística de más consulta durante el mes de agosto fue Danza con un equivalente al **32%** de las consultas, seguido de Música **26%**, Artes Plásticas con un **16%**, Arte Dramático (Teatro) **14%**, Audiovisuales **7%**, Creación Literaria **4%** y Artes Electrónicas **1%**. Les contamos que, la nueva interfaz de la web CREA le permitirá conocer de fondo de qué se trata la oferta de formación, siendo una oportunidad para identificar habilidades y lograr establecer un perfil que le permita a la ciudadanía, disfrutar de estas áreas artísticas. <https://sif.idartes.gov.co/sif/framework/crea/territorial/oferta/oferta-disponible>

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

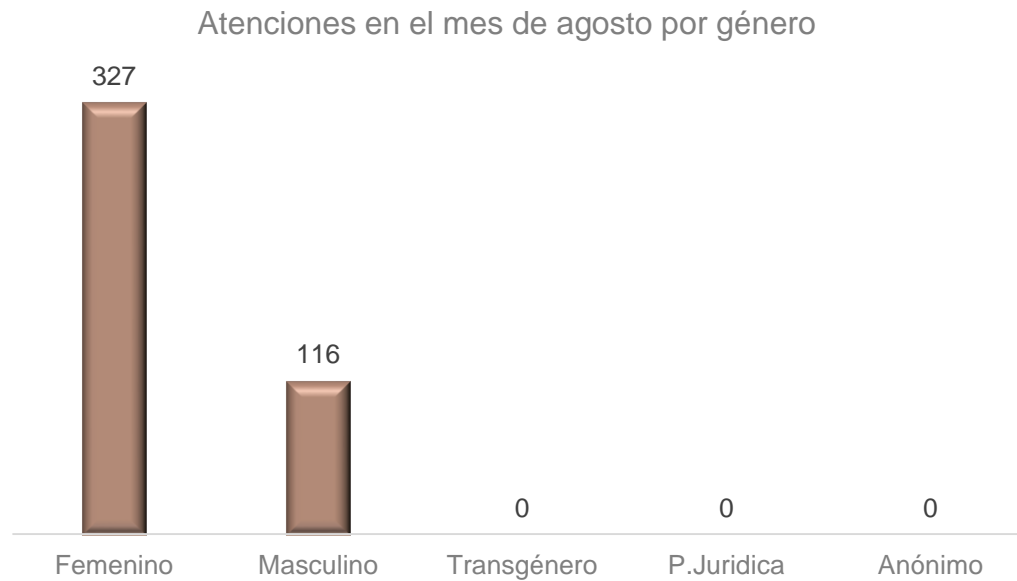


Según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía fueron las siguientes: Kennedy Crea Castilla el cual representa el 15% de las atenciones de un total de 443, Rafael Uribe Crea Gustavo Restrepo 12% le sigue, Bosa Crea San Pablo 10% Crea Villemar 9% Engativá Crea la Granja con un 9% y Crea Villas del Dorado con un 8%.



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

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



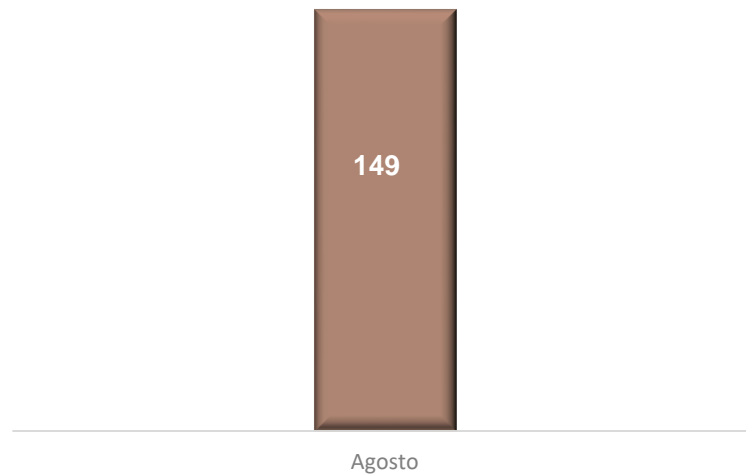
11. Gráfico registro de atenciones CREA agosto 2022 por género.

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad a través del programa Crea, se ha verificado que predominan las personas del género femenino representado con un **72%** correspondiente a **443** atenciones, en el caso del género masculino se registró un **28%**. Este resultado en parte se debe a que las madres de familia se contactan para acceder a información de la oferta de formación para sus hijos, por otro lado, mujeres de todos los grupos etarios con interés en cursos para participar.

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

3. Permiso PAES, total atenciones registradas en el mes de agosto 2022.

Total Peticiones Mensuales

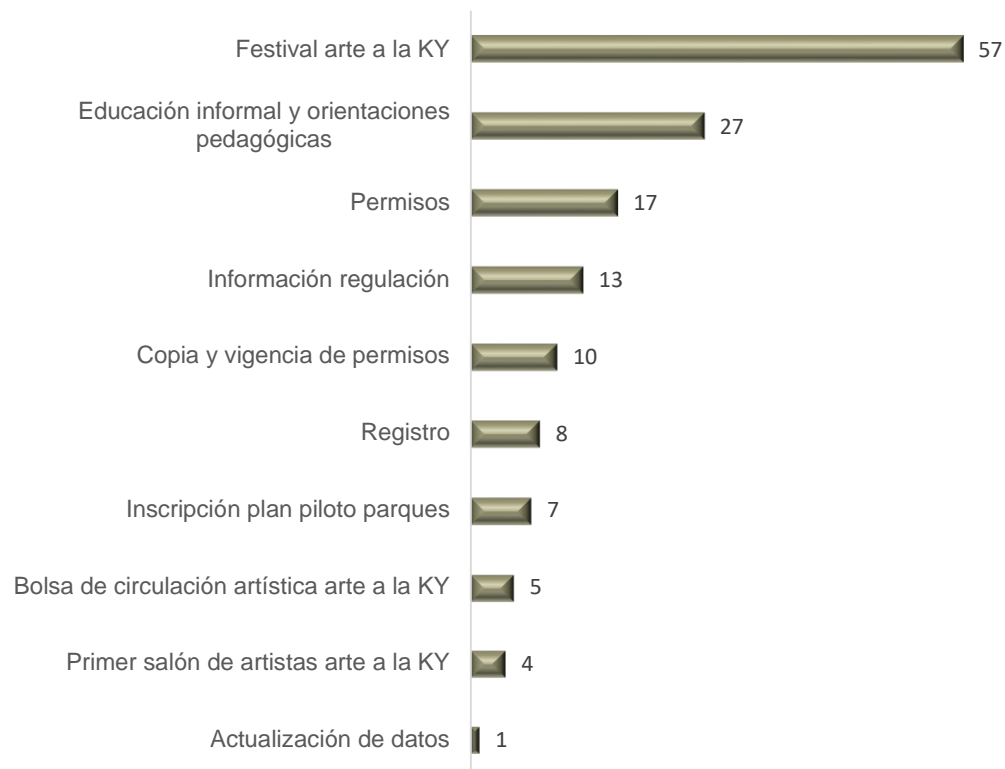


12. Gráfico registro de atenciones PAES agosto 2022.



Durante el mes de agosto, el permiso PAES registró **149** atenciones, siendo el canal presencial el de mayor registro, lo cual ratifica la presencia y acompañamiento por parte de la entidad con los artistas del permiso.

4.1 Permiso PAES, registro de los temas consultados mes de agosto 2022.



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

De esta manera, el **38%** de las atenciones tuvieron que ver con información sobre el [Festival Arte a la KY](#) evento que se llevó a cabo en la localidad de Engativá el 3 y 4 de septiembre, seguido de educación informal y orientaciones pedagógicas consulta que representa el **18%** de las atenciones, permisos el **11%**, regulación **9%**, copia y vigencia de permisos 7% y finalmente registro al programa con un **5%**.

13. Gráfico registro de atenciones PAES por tema agosto 2022

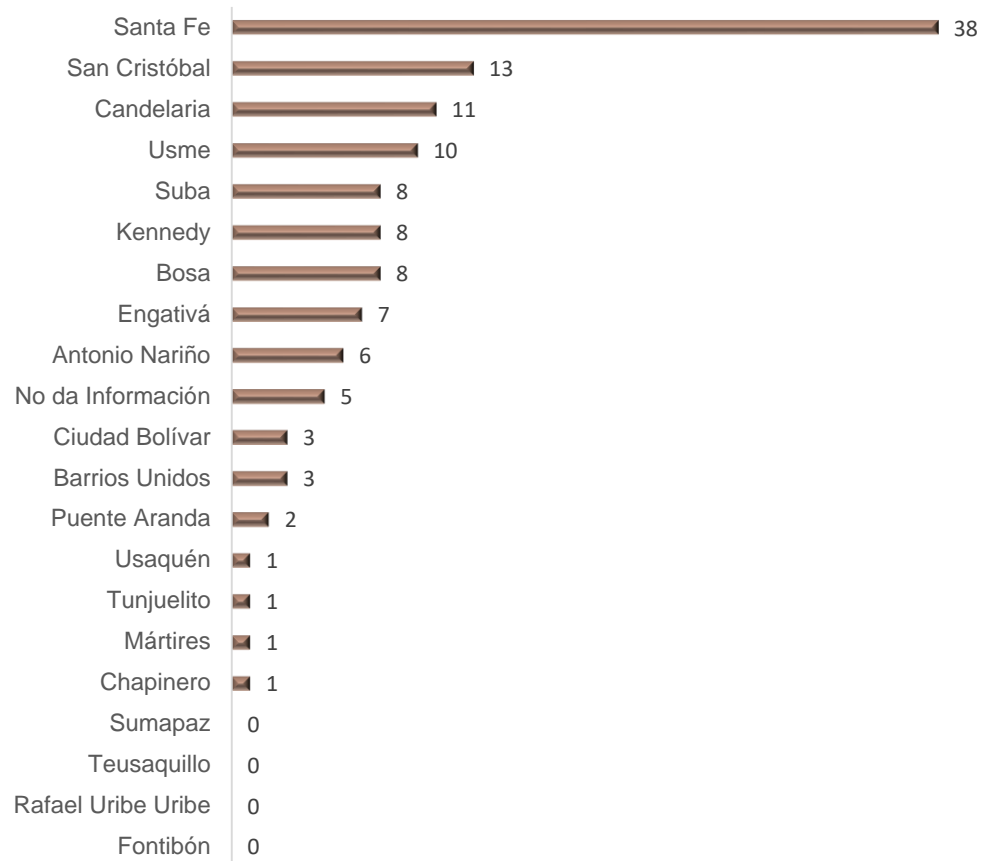
4.2 Permiso PAES, registro mes de agosto 2022 por canal de atención.



14. Gráfico registro de atenciones PAES agosto 2022 por canal.

De acuerdo con los resultados el canal con un mayor registro es el presencial con un **95%** del total de atenciones, seguido del canal telefónico con un **5%**, este comportamiento se refleja en parte, por las dinámicas del permiso, y la relevancia que cobra el acompañamiento a los artistas de manera presencial, para todo lo referente a los trámites y postulaciones a las invitaciones y eventos que genera el programa.

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



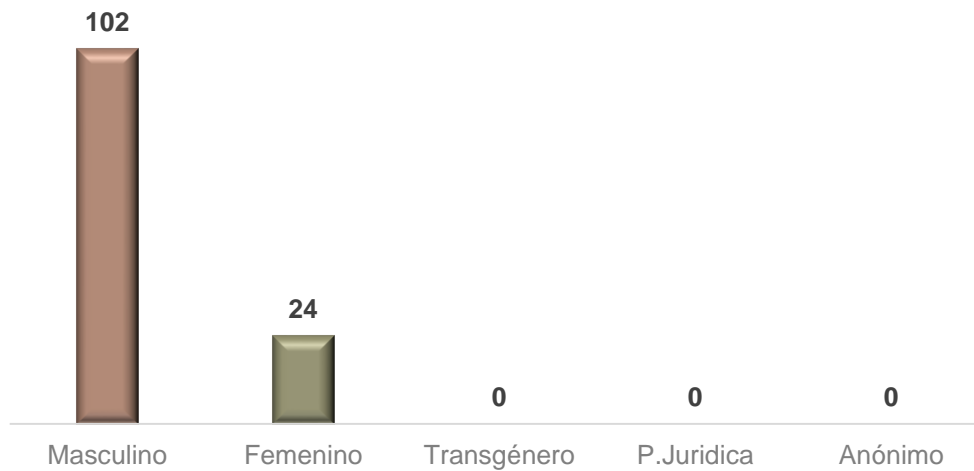
Los resultados demográficos muestran que la población perteneciente al programa se focaliza en las zonas, en las que se cuentan con corredores artísticos, como el caso de la carrera 7°, por esta razón, la localidad de Santa Fe ocupa el primer lugar con un 30%, San Cristóbal con un 13% y la Candelaria con un 11%.

Sin embargo, también se registran atenciones de localidades como: Usme con el 8%, Suba 6%, Kennedy 6% Bosa 6% y Engativá 6%.

15. Gráfico registro de atenciones PAES agosto 2022 por localidad.

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

Atenciones en el mes de agosto por género



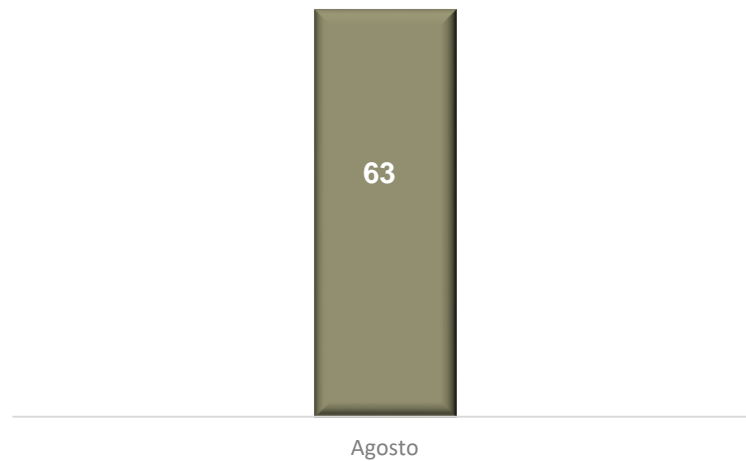
16. Gráfico registro de atenciones PAES agosto 2022 por género

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad a través del permiso PAES, se ha verificado que en el mes de agosto del 2022 siguen predominando las personas del género masculino con un registro del 81% equivalente a 102 atenciones, en el caso del género femenino se registró un 19% con un registro de 24 atenciones.

Planetario de Bogotá

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

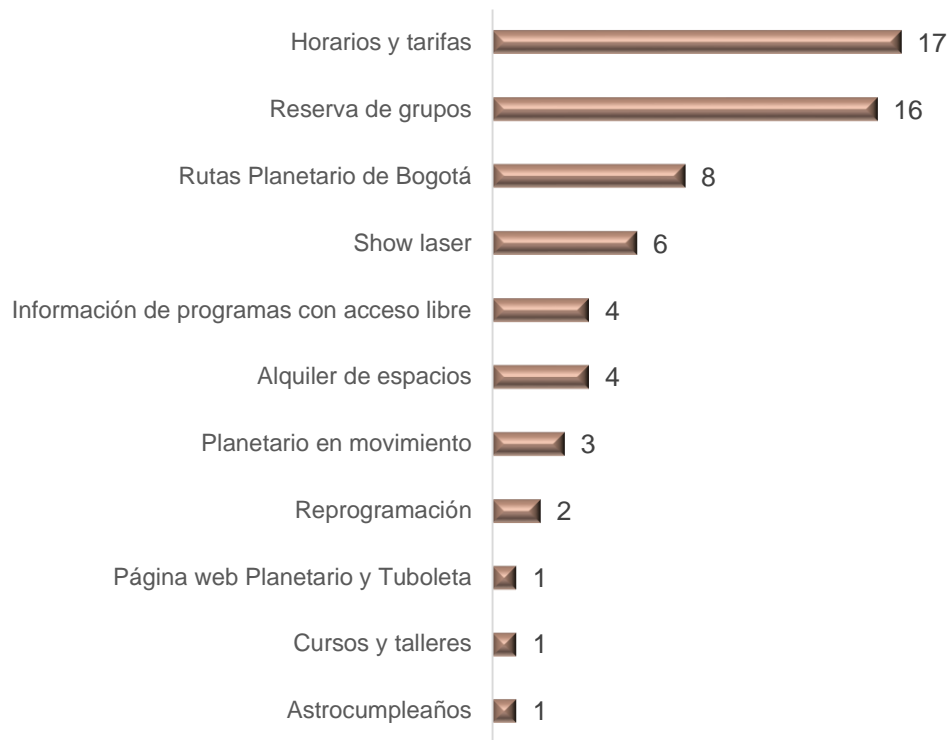
Total Peticiones Mensuales



17. Gráfico registro de atenciones Planetario de Bogotá agosto 2022.

Durante el mes de agosto, el Planetario de Bogotá registró **63** atenciones, siendo el canal telefónico el de mayor registro.

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



De acuerdo con los resultados de la base de registro del Planetario de Bogotá, durante el mes de agosto se evidenció que el tema de más consulta fue los horarios y tarifas, reserva de grupos, rutas planetario de Bogotá, Show Laser e información de programas de acceso libre.

18. Gráfico registro de atenciones Planetario de Bogotá por tema agosto 2022.

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

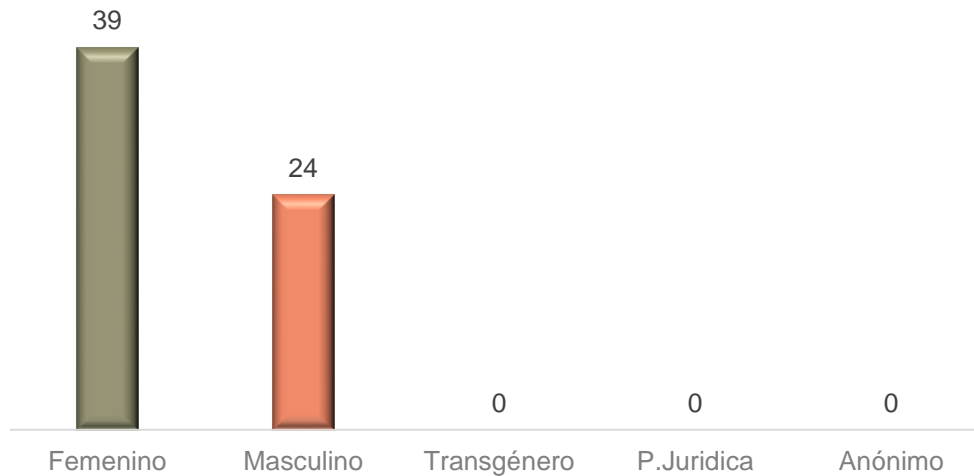


19. Gráfico registro de atenciones Planetario de Bogotá agosto 2022 por canal.



4.4 Planetario de Bogotá, registro de atenciones mes de agosto 2022 por género.

Atenciones en el mes de agosto por género



20. Gráfico registro de atenciones Planetario de Bogotá agosto 2022 por género

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad a través del Planetario de Bogotá, se ha verificado que en el mes de agosto del 2022 predominaron las personas del género femenino, en el caso del género masculino se registra un menor número de solicitudes, en parte porque son madres de familia, profesoras de primera infancia y niñas interesadas en la programación del Planetario de Bogotá.

Conclusiones:

En el presente informe, se analizaron las generalidades demográficas en cuanto a género y rango de edad; de geolocalización por localidades, temas de más consulta, canales de atención y aspectos en general sobre del servicio prestado durante el mes de agosto 2022, por las siguientes áreas y programas:

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

Los insumos para el análisis se recibieron mediante el registro por parte de los funcionarios, llevado a cabo una vez finalizada la atención con un total de **1.722** registros de atención en el mes de **agosto 2022**; de los cuales **1.065** corresponden al servicio prestado en el Área de Relacionamento con la Ciudadanía, mientras que en el programa de Formación Artística **Crea** se registró un total de **443** atenciones, en cuanto al Permiso para Aprovechamiento Económico de Artistas en Espacio Público **PAES** se registró un total de **149** atenciones y el Planetario de Bogotá de **63** atenciones.



En cuanto al Área de Relacionamiento con la Ciudadanía y en contraste con el mes anterior, se evidenció un aumento de las solicitudes de acceso a la información sobre el programa Libro al Viento y el alquiler de equipamientos, la agenda cultural y artística se mantuvo como el tema principal de consulta, así mismo, los requisitos administrativos del Portafolio Distrital de Estímulos PDE y los centros de formación artística Crea.

En cuanto a los canales de atención se observó un incremento en las atenciones del canal presencial, en el caso del chat Idartes, mantuvo su comportamiento y el telefónico, presentó una leve disminución ya que, la ciudadanía ha preferido realizar de manera presencial sus consultas de acceso a la información; el canal telefónico registró 373 atenciones, el canal presencial 348 y a través del chat 346 atenciones.

Con respecto a la geolocalización, Kennedy mantuvo el primer lugar debido a que es una localidad que históricamente ha presentado un comportamiento de alto registro en cuanto a solicitudes de acceso a la información, en este mes registró un 20% de atenciones de un total de 1.067, le sigue Engativá, otra de las localidades que ha presentado un comportamiento similar, para este mes registró un 11% de las atenciones, Suba con el 8%, lugares fuera de Bogotá con el 6% y cerrando la lista de las 5 localidades que más se contactaron en el mes de agosto se encuentra Usaquén con el 5% de atenciones.





Por otro lado, y de acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad, se ha verificado que siguen predominando las personas del género femenino, durante el mes de agosto se registraron **655** atenciones equivalentes al **65%** de un total de **1.067** solicitudes, en el caso del género masculino se registró un total de **411** atenciones equivalente al **39%** en el caso de las personas transgénero se atendió **1** persona.

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 **51%** de un total de **1.067** solicitudes; le sigue el grupo de personas mayores de 50 años, el cual representó **20%** lo cual tuvo relación con los eventos programados por la entidad y la postulación a los BEPS, luego se encuentran las personas en edades entre los 19 a 29 años, quienes representan el **19%** de las atenciones, finalmente, se encuentra el grupo en edades de 0 a 11 años con un **5%** al igual que el grupo de

12 a los 18 años **4%**.



En cuanto al programa de formación artística **Crea**, se evidencia una constante en cuanto a la presencia en las localidades, según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía fueron las siguientes: Kennedy Crea Castilla el cual representa el 15% de las atenciones de un total de 443, Rafael Uribe Uribe Crea Gustavo Restrepo 12% le sigue, Bosa Crea San Pablo 10% Crea Villemar 9% Engativá Crea la Granja con un 9% y Crea Villas del Dorado con un 8%.

El canal de mayor registro de atenciones es el presencial con el 100% de las atenciones, en el caso

del canal telefónico y chat se atendieron a través de los canales del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía. Es notable el resultado del canal presencial, que históricamente en el programa Crea ha sido el de mayor afluencia.

En cuanto a las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad a través del programa **Crea**, se ha verificado que se ha verificado que siguen predominando las personas del género femenino representado con un 72% de un total de **443** atenciones, en el caso del género masculino se registró un 28%. Este resultado en parte se debe a que las madres de familia se contactan para acceder a información de la oferta de formación para sus hijos, por otro lado, mujeres de todos los grupos etarios con interés en cursos para participar.

Finalmente, se encuentra el programa PAES registró **149** atenciones, los temas de más frecuencia tuvieron que ver con información sobre el [Festival Arte a la KY](#) con un 38% de las atenciones, este evento se llevó a cabo en la localidad de Engativá el 3 y 4 de septiembre, le sigue educación informal y orientaciones pedagógicas, consulta que representa el **18%** de las atenciones, permisos el 11%, regulación **9%**, copia y vigencia de permisos **7%** y finalmente registro al programa con un 5%. Las localidades de más contacto con el programa PAES son: Santa Fe, Candelaria, San Cristóbal, Kennedy, Bosa, Rafael Uribe y Engativá.



En cuanto a 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 agosto del 2022 siguen predominando las personas del género masculino con un registro del **81%** equivalente a 102 atenciones, en el caso del género femenino se registró un **19%** con un registro de 24 atenciones.



Finalmente, en cuanto a los registros de atenciones del Planetario de Bogotá durante el mes de agosto se evidencian **63** atenciones, siendo el canal telefónico el de mayor registro; horarios y tarifas, reserva de grupos, rutas planetario de Bogotá, Show Laser e información de programas de acceso libre.

Así mismo, y de acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad a través del Planetario de Bogotá, se ha verificado que en el mes de agosto del 2022 predominaron las personas del género femenino en parte porque son madres de familia, profesoras de primera infancia y niñas interesadas en la programación del Planetario de Bogotá.

Elaboró

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

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

Apoyo en la gestión de datos

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

Diseño Gráfico

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

Revisó y Aprobó

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

ÁREA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

