

Área de
Relacionamiento
con la Ciudadanía



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



Informe de Atenciones Junio 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 Relacionamiento 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 Relacionamiento con la Ciudadanía, PAES y Planetario de Bogotá; para el caso de los Centros de Formación CREA y Convocatorias, las áreas artísticas más consultadas, durante el mes de **junio 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 **junio 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 **junio 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 **junio 2024**, por las siguientes áreas y programas:



- [Área de Relacionamiento con la Ciudadanía sede Castilla y Principal](#)
- [Área de Relacionamiento 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 Relacionamiento 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 **1.456** registros de atención en el mes de **junio 2024**.

“Festival Joropo al Parque - 2024”

¡Con más de 43 mil asistentes, Joropo al Parque fue todo un éxito!

De acuerdo con María Claudia Parias, directora del Instituto Distrital de las Artes - Idartes “más de 43 mil personas asistieron a todas las actividades organizadas en el marco del Festival, quienes estuvieron tanto en la Plaza de Bolívar como en el concierto de gala inaugural, en el Llanódromo y en las jornadas académicas. De manera que Joropo al Parque demostró tener la capacidad de generar en el espacio público un lugar de encuentro y unión. Queremos agradecer a la ciudadanía por disfrutar de la oferta cultural de Bogotá que está diseñada para garantizar el ejercicio de sus derechos culturales”.

La funcionaria explica, además, que uno de los objetivos y apuestas de Joropo al Parque fue destacar los Cantos de trabajo de Llano y promover entre los diferentes públicos esta tradición que fue reconocida en 2017 como Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad. “Estos cantos reflejan la identidad del llanero y desde Idartes nos sumamos al esfuerzo que hacen los llaneros por mantener viva esta manifestación artística que está en vía de extinción”.

“En Bogotá, el joropo es el rey” “Fue una experiencia inolvidable”. Con esta frase Argemiro Acevedo de la agrupación distrital Catire Acevedo define su participación en este evento, el cual, asegura el artista, “realza los valores de la cultura llanera y a la vez le permite a los nuevos talentos mostrarse ante el público”.

[Más Información](#)

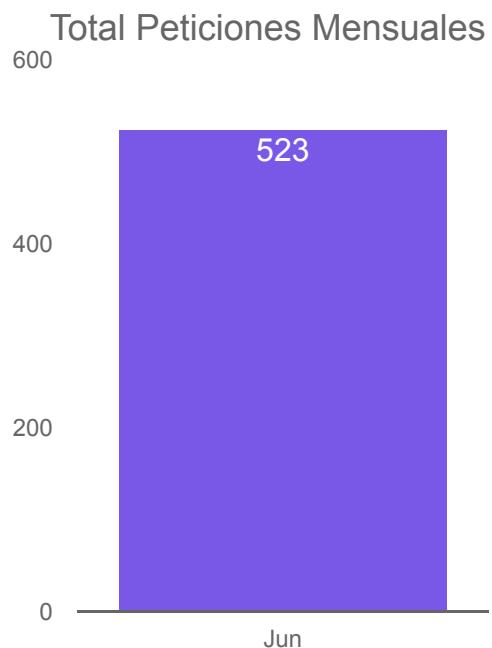


5

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 junio 2024

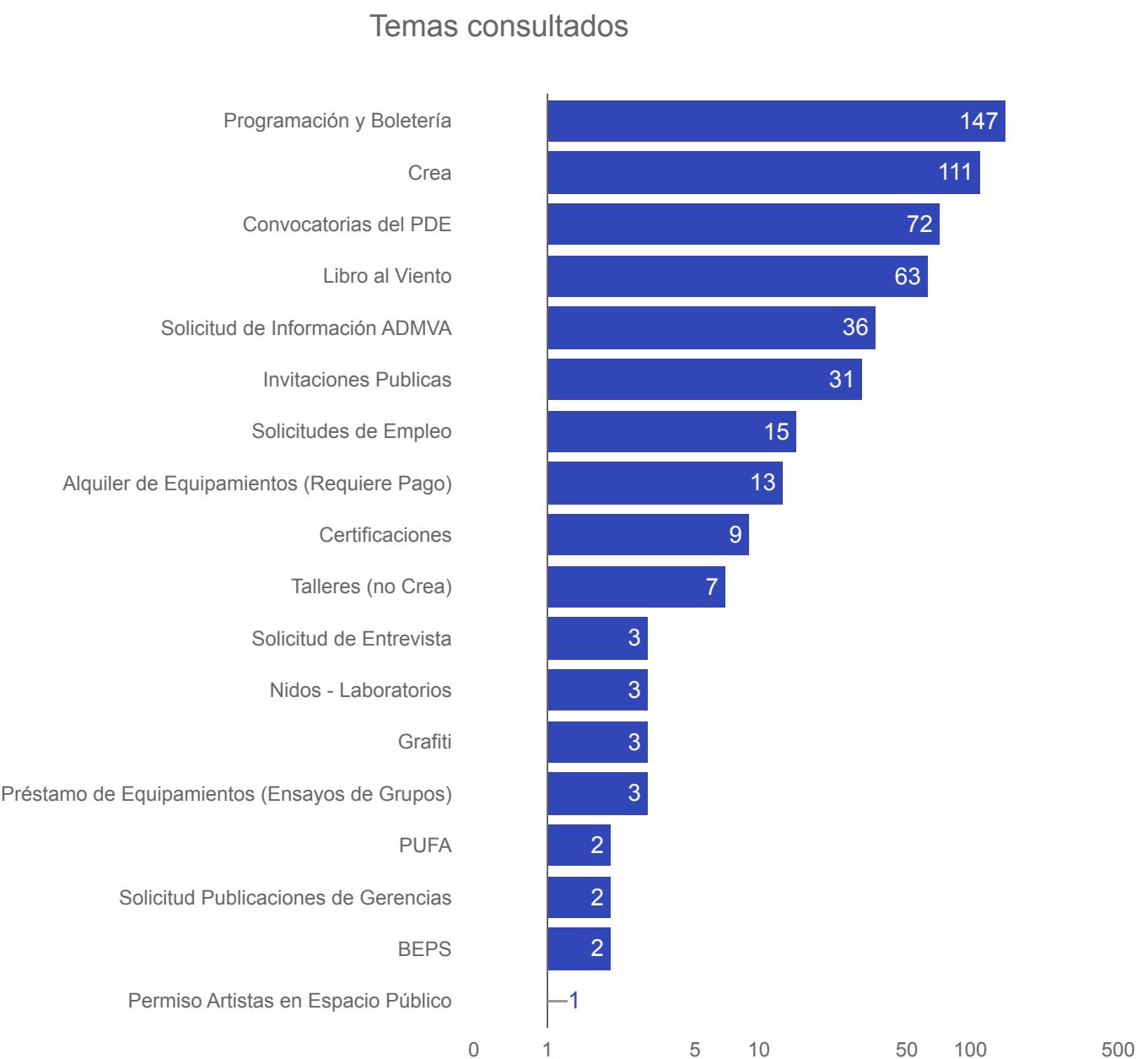


1. Gráfico total de atenciones Área de Relacionamiento con la Ciudadanía mes de junio 2024

Durante el mes de junio el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, registró **523** 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 mayo se presentó una disminución del **18%**, esto obedece a que estuvimos aproximadamente 10 días sin servicio telefónico por fallas en la red y desde el 17 de junio se encuentra cerrado el punto de Castilla debido a adecuaciones en el espacio.

6

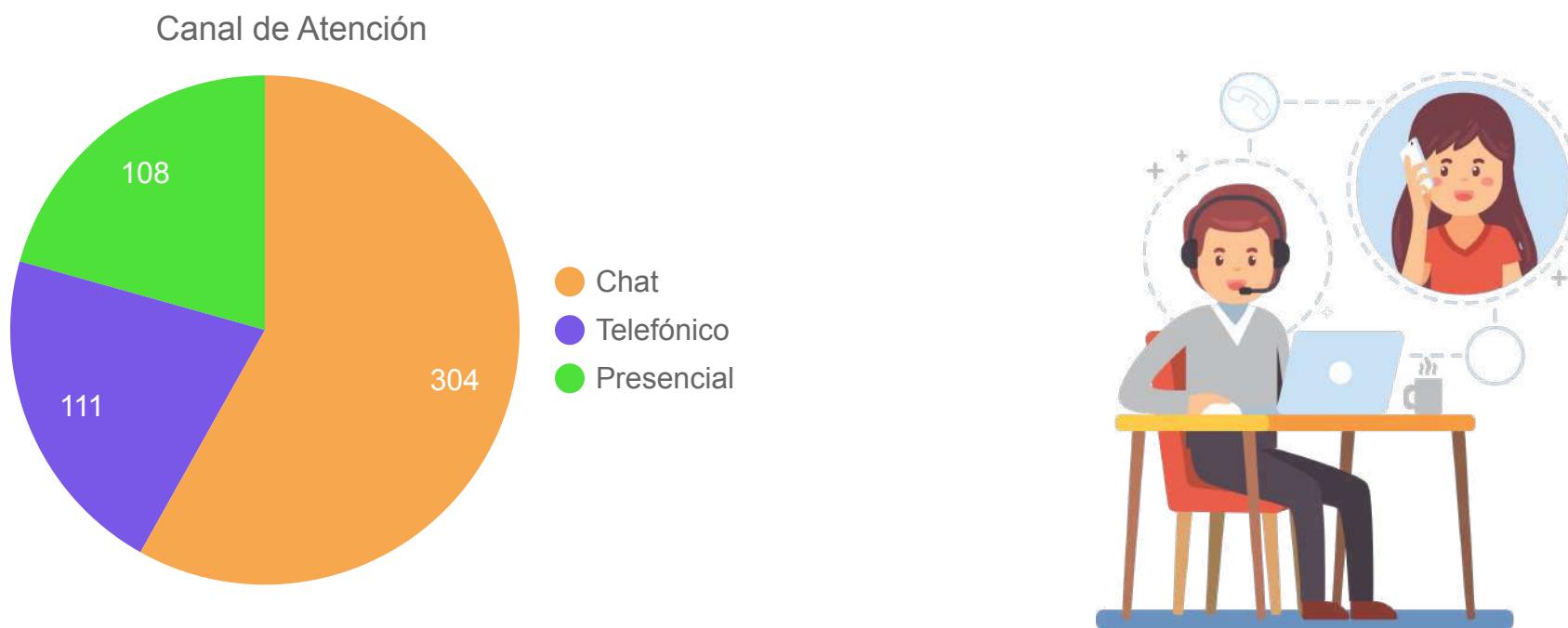
2.1. Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, registro de los temas consultados mes de junio 2024.



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 **28%** de **523** atenciones, en segundo lugar se encuentran los Centros de formación artística crea con un **21%**, convocatorias del PDE con el **14%**, seguido de Libro al Viento con el **12%**, solicitud de información administrativa con el **7%**, invitaciones públicas con el **6%** y finalmente solicitudes de empleo con el **3%**.

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

2.2. Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, registro mes de junio 2024 por canal de atención.



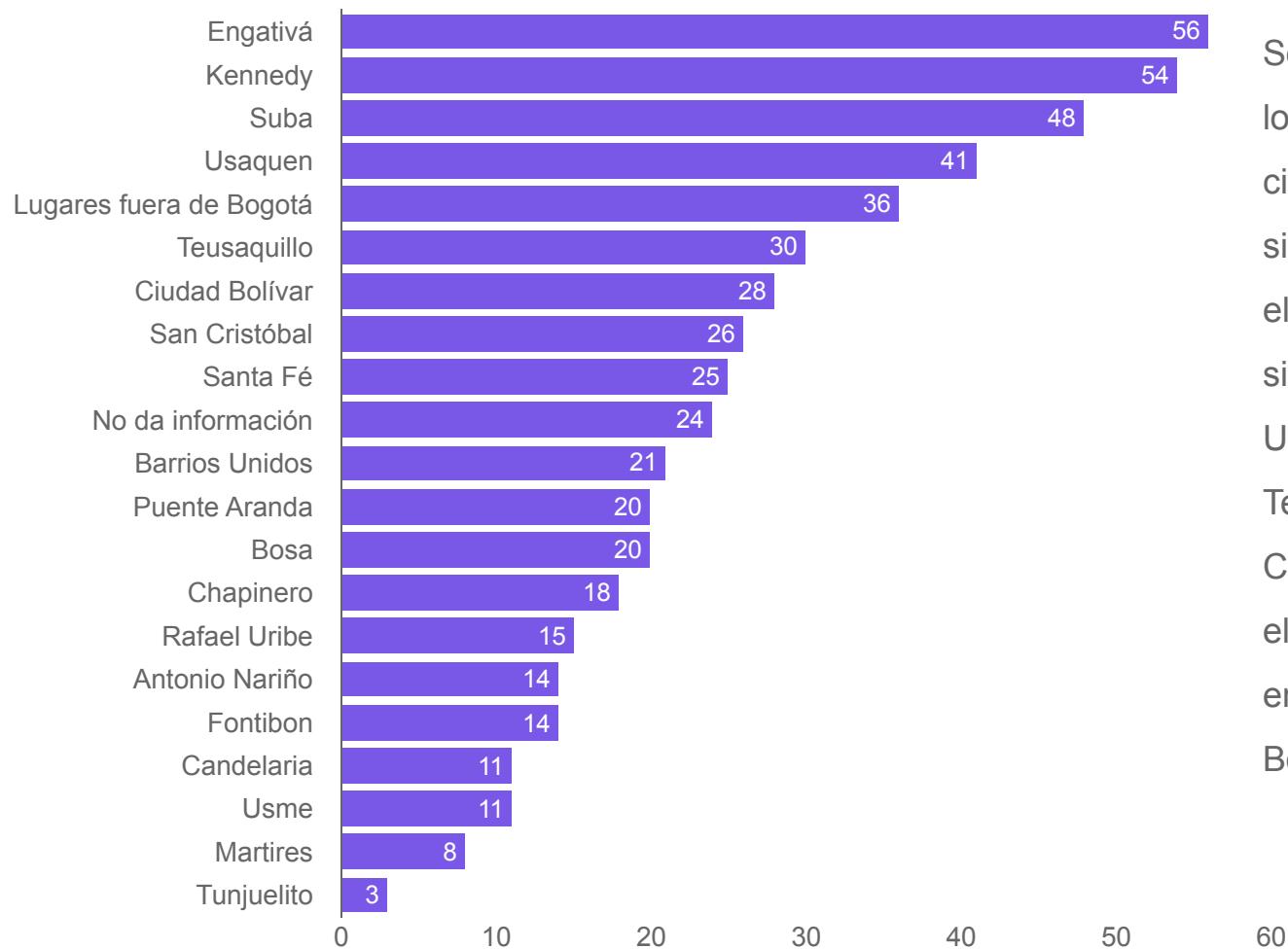
3. Gráfico canales de atención Área de Relacionamiento con la Ciudadanía mes de junio 2024.

De acuerdo con los resultados, el canal con más registro de atenciones durante el mes de junio fue el canal chat, con el **58%** de atenciones de un total de **523** registros, seguido del canal telefónico con el **21%** y por último, el canal presencial con un **21%** del total de atenciones. Respecto con el mes de mayo se evidencia una disminución del **2%** en el canal chat, el canal telefónico tuvo una disminución del **45%** y el canal presencial presentó una disminución del **13%**, esto debido a que estuvimos aproximadamente 15 días sin línea telefónica por una falla en la red, lo que disminuyó las solicitudes de información, sin embargo se realizó mayor publicidad de los eventos en las redes sociales y páginas de Idartes.

La ciudadanía tuvo como preferencia el canal chat, que sigue siendo a lo largo de este año, el canal por donde se registra el mayor número de solicitudes de información.

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

Atenciones por localidad

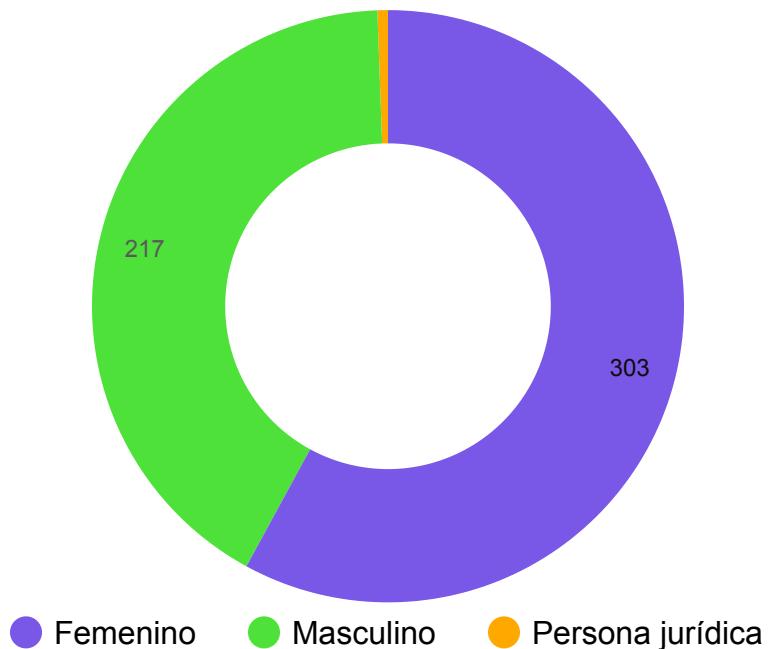


Según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía durante el mes de junio fueron las siguientes: Engativá que en este mes registró el **11%** de atenciones de un total de **523**, le sigue Kennedy con el **10%**, Suba con el **9%**, Usaquén y Lugares fuera de Bogotá con el **8%**, Teusaquillo con el **6%**, Ciudad Bolívar, San Cristobal, Santa Fé y no da información con el **5%** respectivamente y finalmente se encuentran Barrios Unidos, Puente Aranda y Bosa con el **4%** de atenciones.

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

2.4 Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, registro de atenciones, mes de junio 2024 por género.

Atenciones en el mes por género



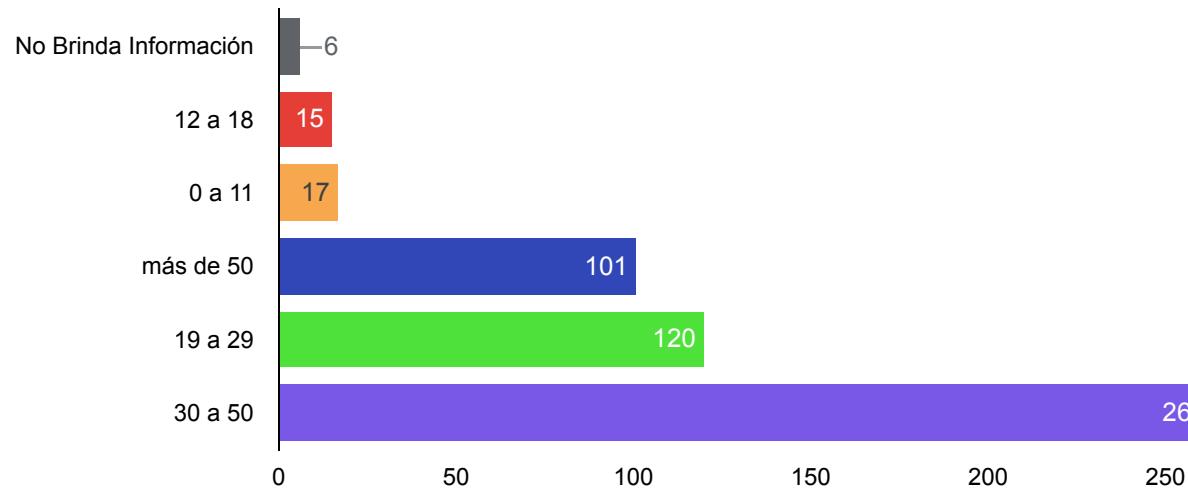
5. Gráfico registro de atenciones de junio 2024 por género

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó predominaron las personas del género femenino, durante el mes de junio se registraron **303** atenciones equivalentes al **58%** de un total de **523** solicitudes, en el caso del género masculino se registró un total de **217** atenciones equivalente al **41%** y **3** persona jurídica equivalentes al **1%**. 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 junio 2024 por rango de edad.

Total atenciones en el mes por rango de edad



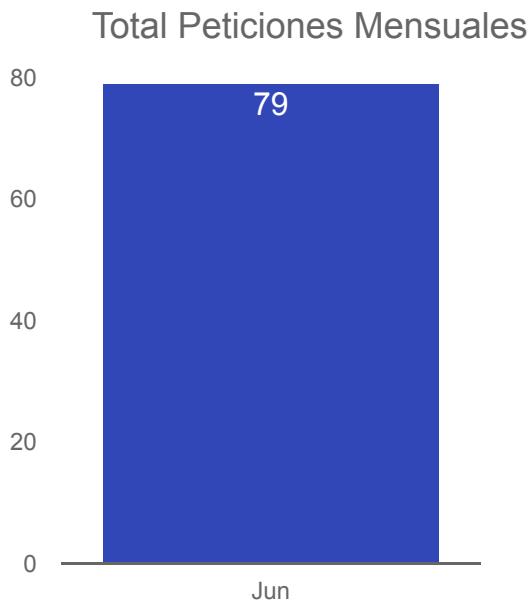
6. Gráfico registro de atenciones junio 2024 por edades

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 **50%** del total de atenciones que para el mes de junio registraron **523** solicitudes; le sigue el grupo de personas con edades de **19 a 29** años quienes representan el **23%** de las atenciones, luego se encuentra el grupo de mayores de **50** años quienes representan el **19%** de las atenciones, le sigue el grupo personas de **0 a 11** años con un **4%**, seguido de las personas en edades de **12 a 18** años quienes representan el **3%** 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 junio 2024.



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

Durante el mes de junio el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Cinemateca de Bogotá, registró **79** 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 mayo, se presentó una disminución del **39%**, esto debido a que la Cinemateca lleva mas de un mes sin líneas telefónica, por una falla en la red de nuestro operador ETB, por lo que se encuentran adelantado los arreglos pertinentes para que se reactive el canal telefónico.

12

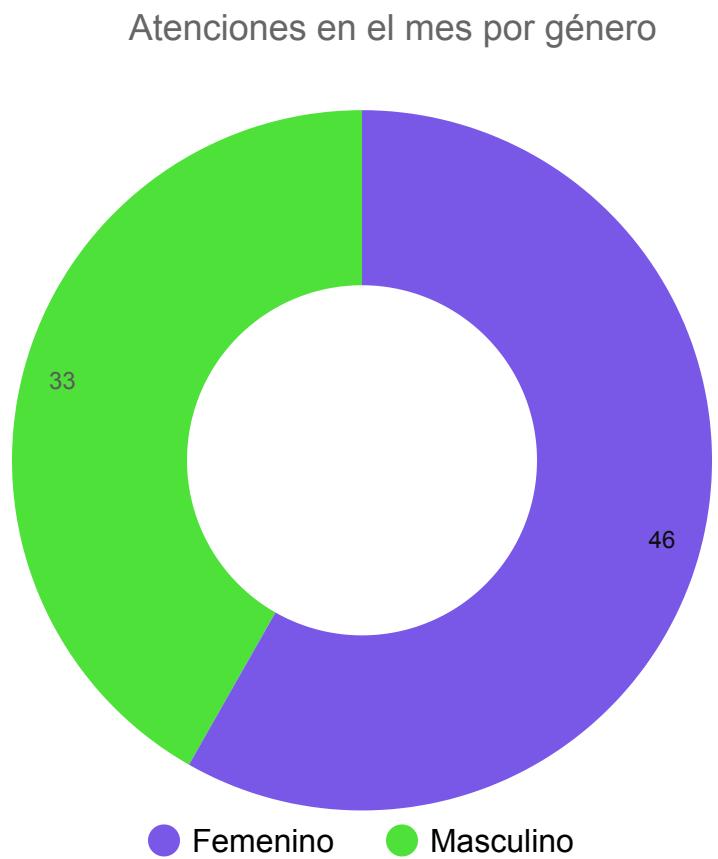
2.1. Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, registro de los temas consultados en la Cinemateca en el mes de junio.



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 **42%** de un total de **79** atenciones, en segundo lugar, se encuentra Colección del Libro al Viento con el **32%**, Biblioteca Especializada en Cine Medios Audiovisuales - BECMA Archivo Vivo que representan el **12%**, Talleres Cinemateca con un **9%**, Alquiler de espacios Cinemateca con un **6%**, finalmente Visitas guiadas con el **1%**.

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

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

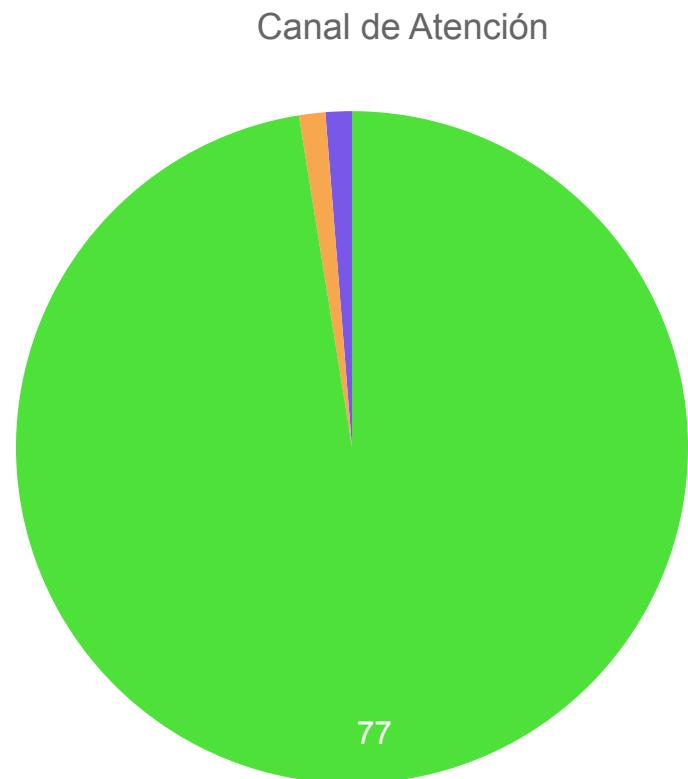


De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó, se presenta mayor número de solicitudes del género femenino, con **46** registros que representan el **68%** y **33** del género masculino, equivalente al **42%** de las atenciones que para este mes fueron de **79**.

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 junio 2024 por genero.

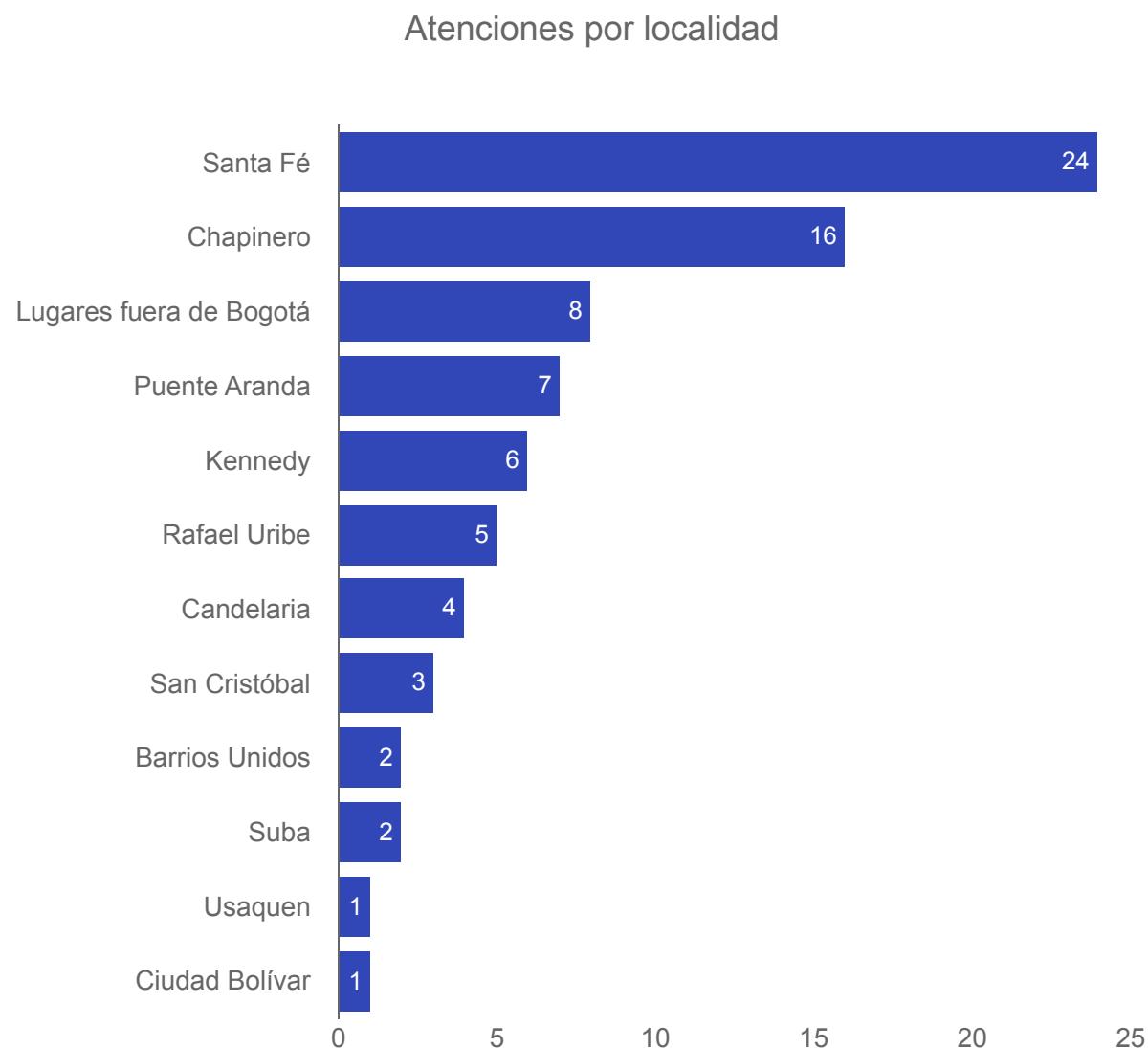
2.2. Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, registro de la Cinemateca en el mes de junio 2024 por canal de atención.



3. Gráfico canales de atención Área de Relacionamiento con la Ciudadanía Cinemateca de Bogotá mes de junio 2024

De acuerdo con los resultados, el canal con más registro de atenciones durante el mes de junio fue el presencial, con el **98%** de atenciones, de un total de **79** registros y los canales telefónico y chat con el **1% cada uno**.

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

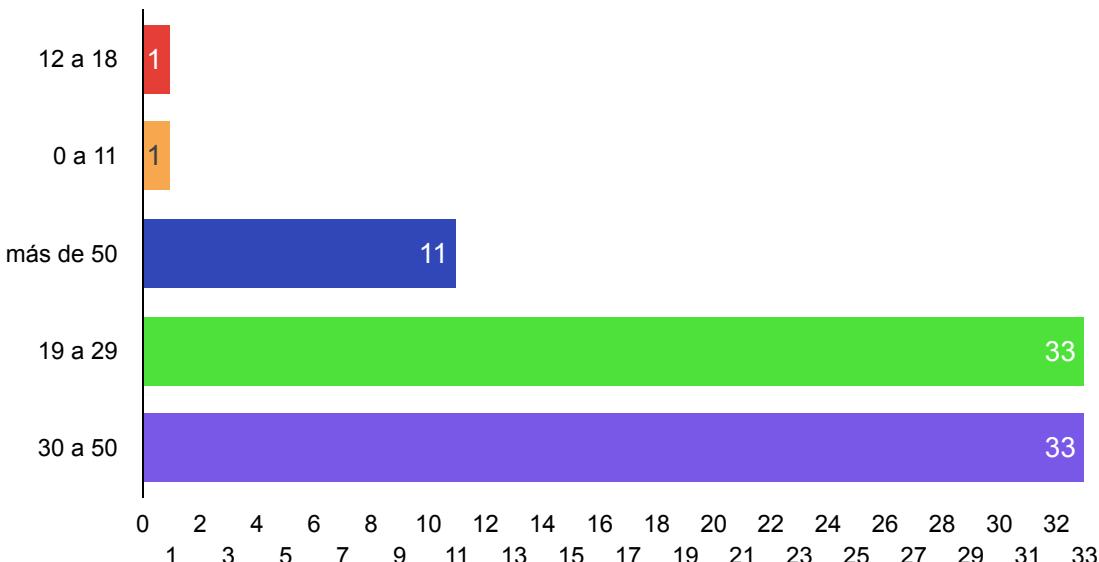


Según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía durante el mes de junio fueron las siguientes: Santa Fé con un registro del **30%** de atenciones de un total de **79**, seguido de Chapinero con el **20%**, Lugares fuera de Bogotá con el **10%**, Puente Aranda con el **9%**, Kennedy con el **8%**, Rafael Uribe, con el **6%** y cerrando la lista de las localidades que se contactaron en menor medida durante el mes de junio, se encuentran, Candelaria con el **5%** y San Cristóbal con el **4%**.

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

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

Total atenciones en el mes por rango de edad



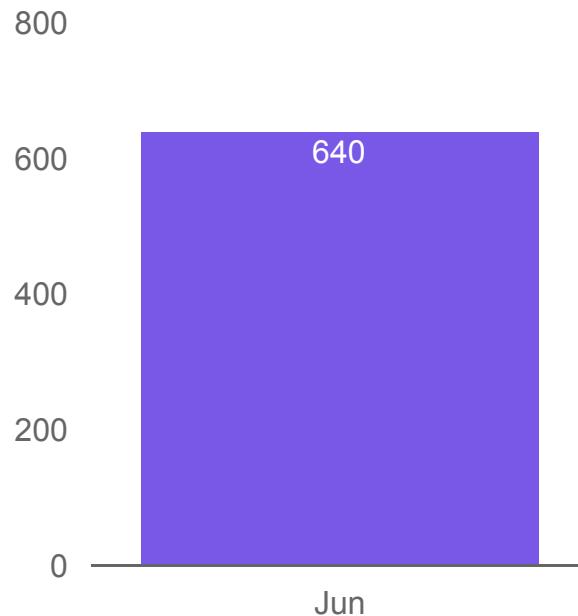
6. Gráfico registro de atenciones junio 2024 por edades

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** y **19 a 29** años, fueron las que más se contactaron con la entidad, representando un **42%** cada una, del total de atenciones que para el mes de junio registraron **79** solicitudes; prosigue el grupo de personas mayores de **50** años que representan el **14%** de las atenciones y finalmente se encuentran los grupos de personas entre **0 a 11** años y **12 a 18** años, quienes representan el **1%** cada uno de las atenciones.

Centros de Formación Artística CREA

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

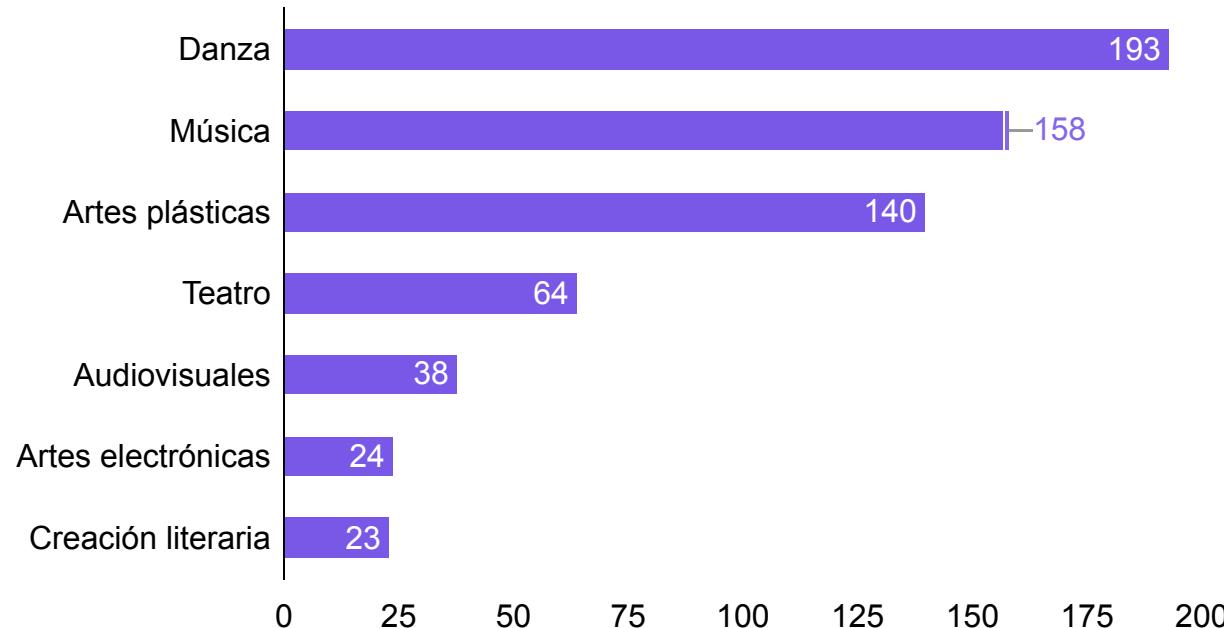
Total Peticiones Mensuales



7. Gráfico registro de atenciones CREA junio 2024

Durante el mes de junio el programa de formación artística CREA registró **640** atenciones, con respecto al mes de mayo se observa un aumento del **59%**, esto debido a que se abrieron las inscripciones para los cursos vacacionales, lo que incremento la demanda de solicitudes de información.

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



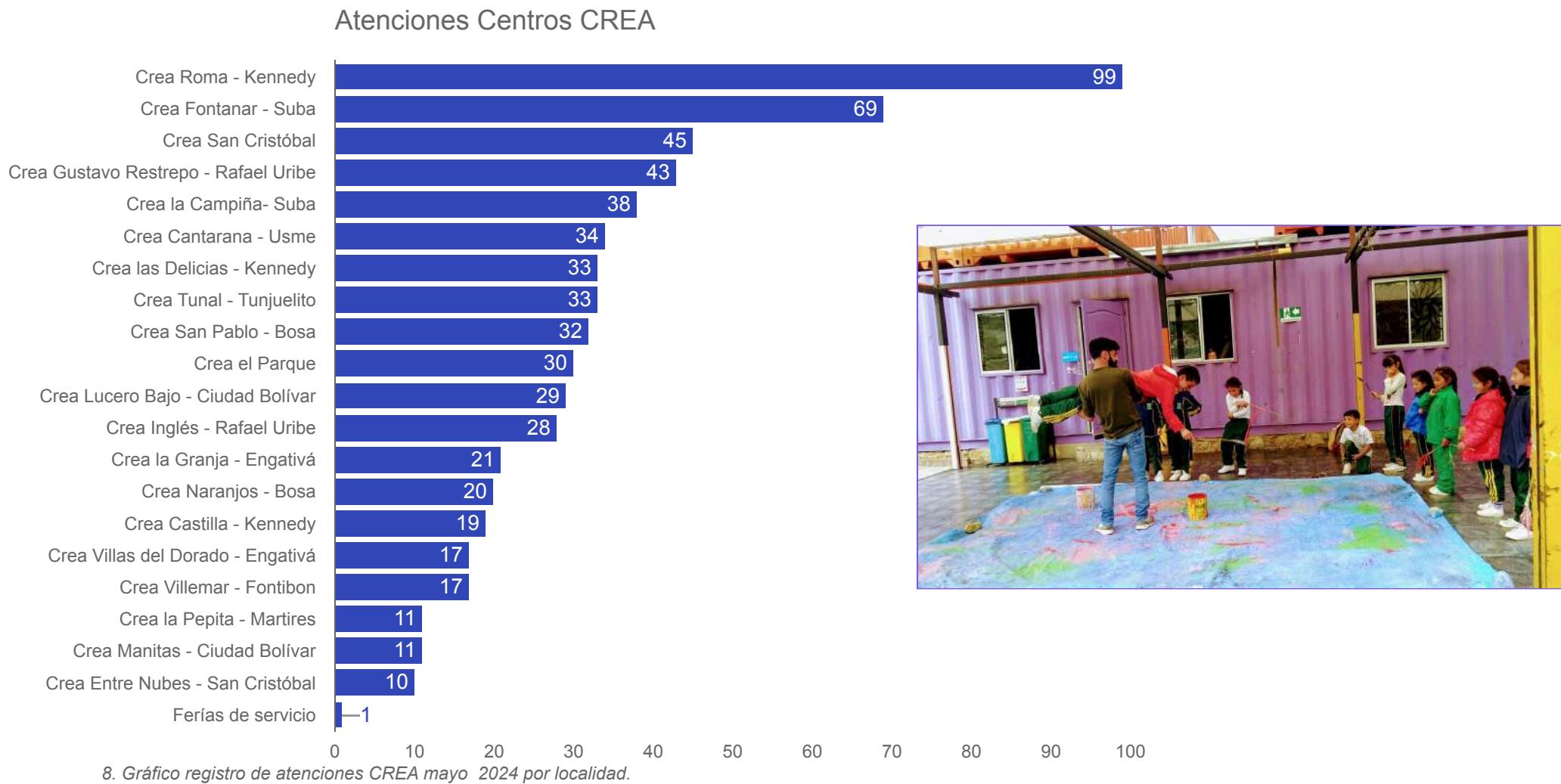
7. Gráfico registro de atenciones CREA junio 2024.

De acuerdo con los resultados de la base de registro, se evidencia que el área artística de más consulta durante el mes de junio fue Danza con un equivalente del **30%** de las solicitudes, seguido de Música con el **25%**, Artes Plásticas con el **22%**, Teatro con el **10%**, Artes Audiovisuales con el **6%**, Artes Electrónicas y Creación Literaria con el **4%** cada una. 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>

19

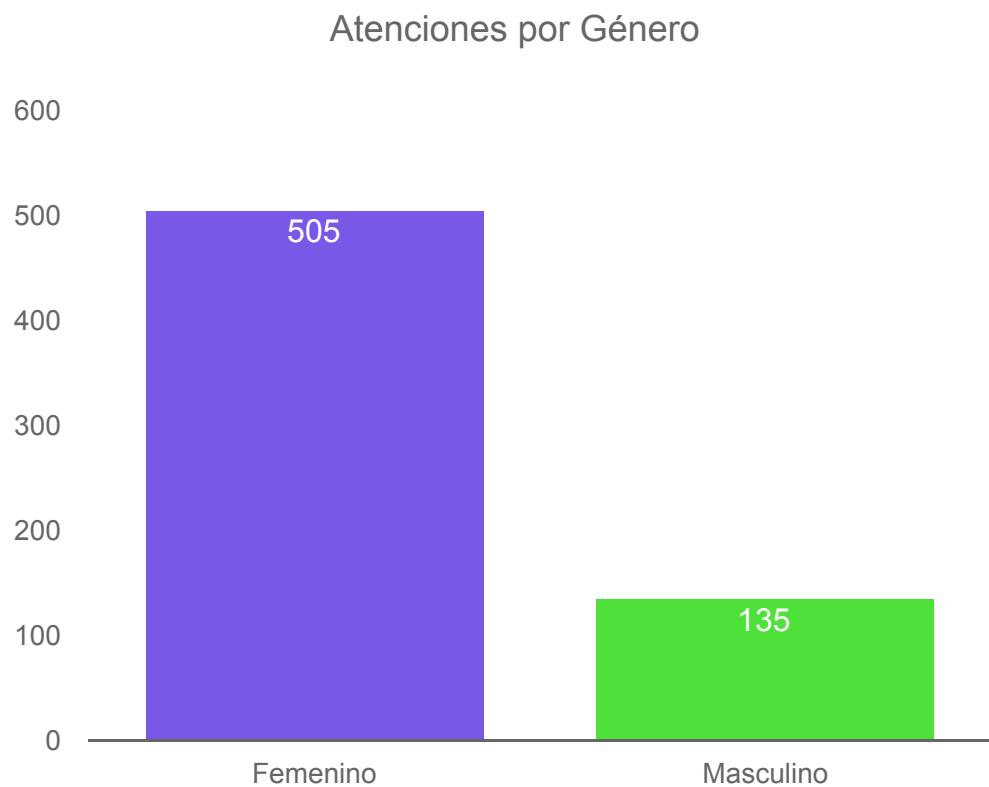
3.2 Programa CREA, registro de atenciones, mes de junio 2024 por localidad.



Según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía fueron las siguientes: Crea Roma - Kennedy con el **15%** de las atenciones de un total de **640**, Crea Fontanar - Suba con el **11%**, Crea San Cristóbal y Crea Gustavo Restrepo- Rafael Uribe con el **7%** cada uno, Crea la Campiña- Suba con el **6%** y Finalmente Crea Cantarrana, las Delicias, Tunal, San Pablo, el Parque y lucero Bajo con el **5%** cada Crea.

20

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



9. Gráfico registro de atenciones CREA junio 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 **79%** correspondiente a **505** atenciones, en el caso del género masculino se registró un **22%** correspondiente a **135** atenciones.

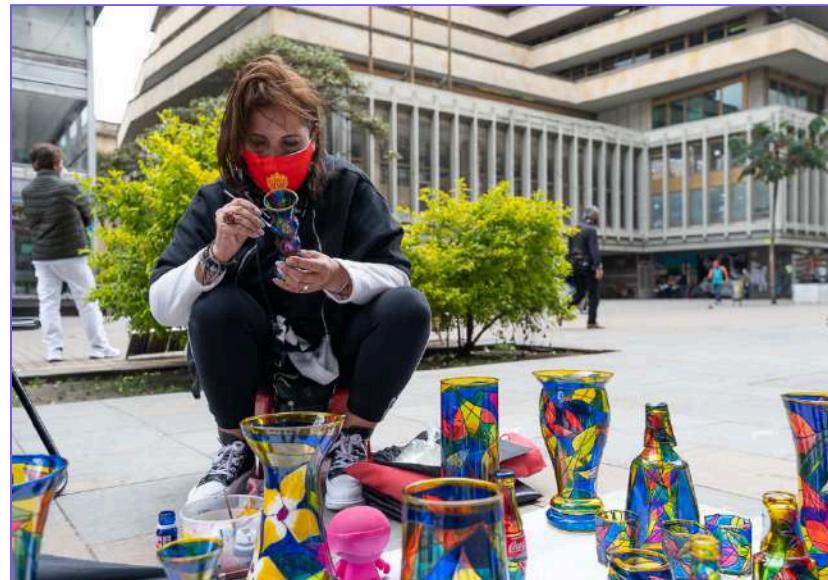
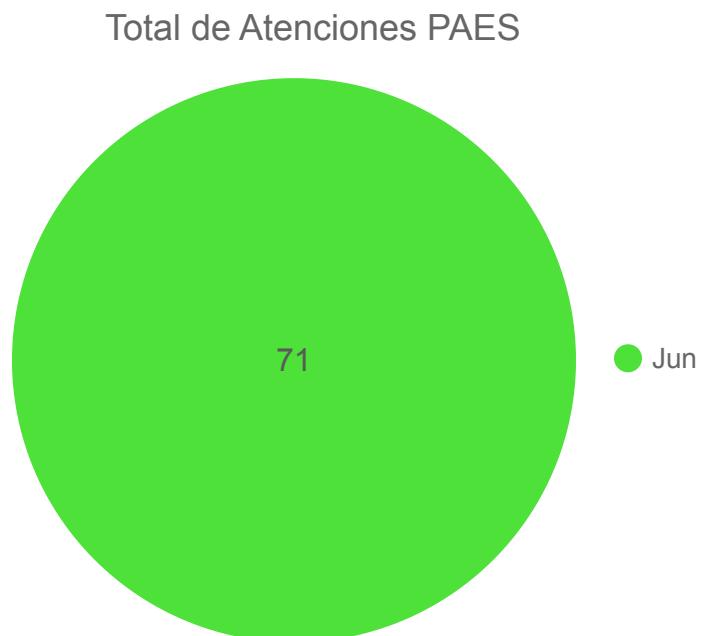
Este resultado en parte se debe a que las madres de familia se contactan para acceder a información de la oferta de formación para sus hijos, por otro lado, mujeres de todos los grupos etarios con interés en cursos para participar.



21

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

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

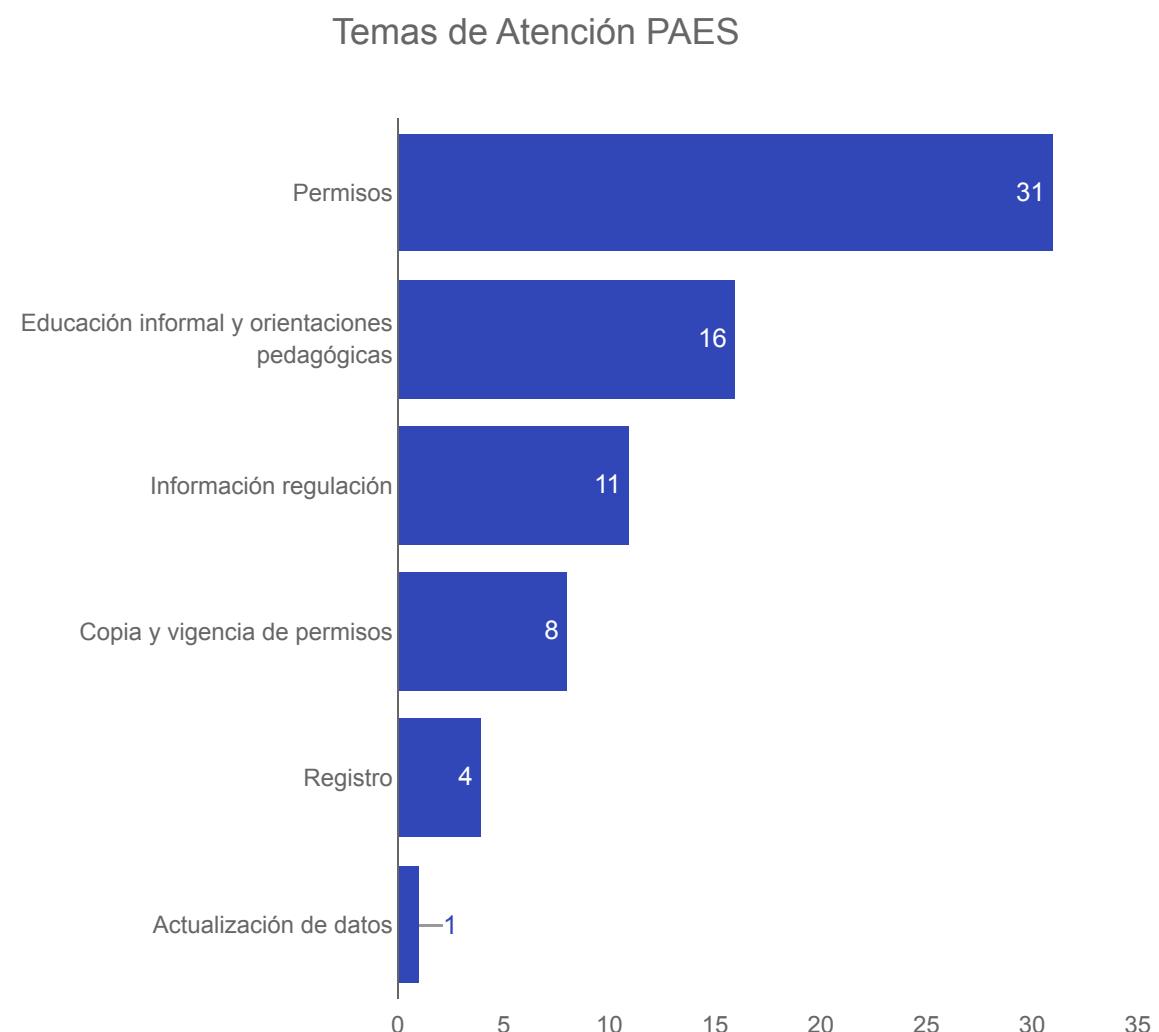


10 Gráfico registro de atenciones PAES junio 2024

Durante el mes de junio, el permiso PAES registró **71** 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 mayo se presenta un aumento del **25%** en las atenciones, esto debido a que, se están realizando actualizaciones de los permiso y se abrió convocatoria desde la Secretaría de Cultura para Artistas de Espacio Público, lo cual aumentó las consultas de información, igualmente se mantiene el acompañamiento territorial de los profesionales de campo, por lo cual los artistas no tienen la necesidad de hacer todos sus trámites en las instalaciones del IDARTES.

22

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

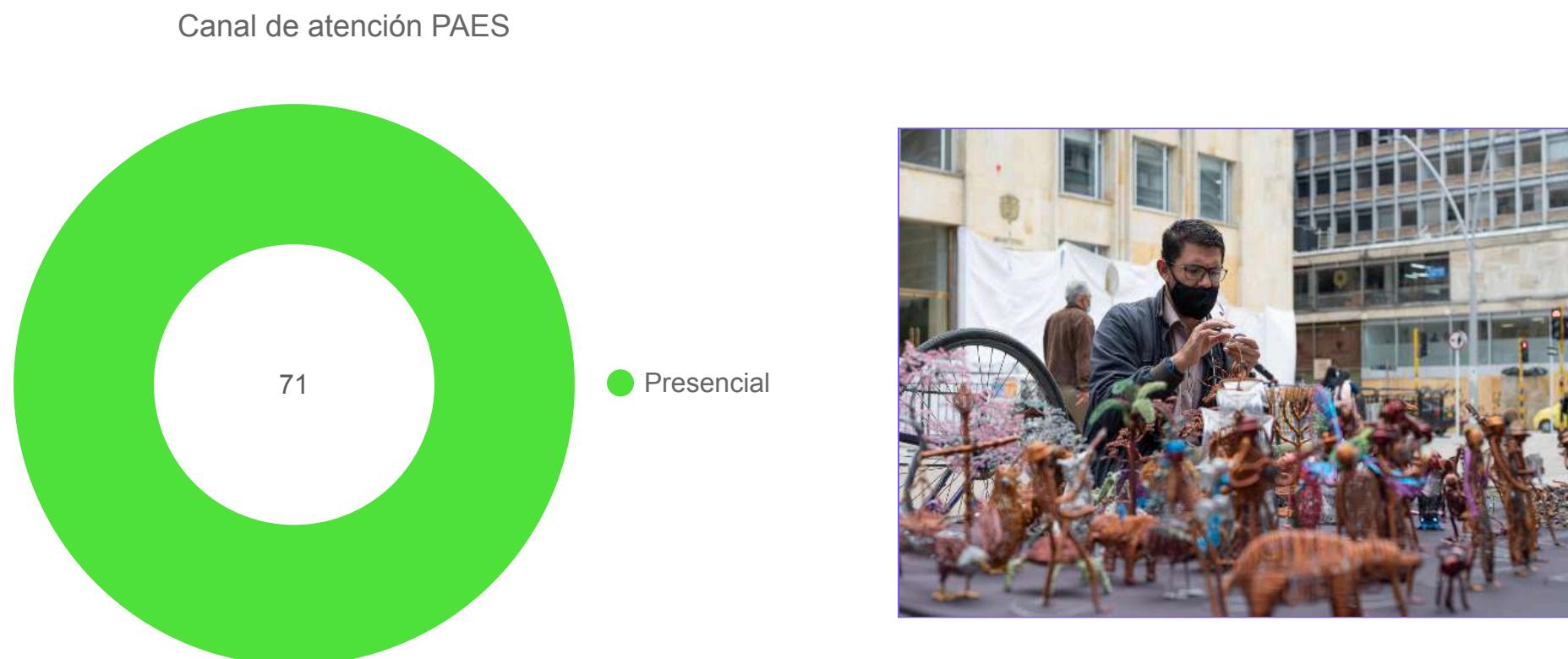


11. Gráfico registro de atenciones PAES por tema junio 2024

De acuerdo con los resultados de la base de registro PAES, durante el mes de junio 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 **44%** de las atenciones tuvieron que ver con Permisos, seguido de Educación informal y orientaciones pedagógicas con el **23%**, Información regulación con el **15%**, Copia y vigencia de permisos con **11%**, Registro con el **6%**, Actualización de datos con el **1%**.

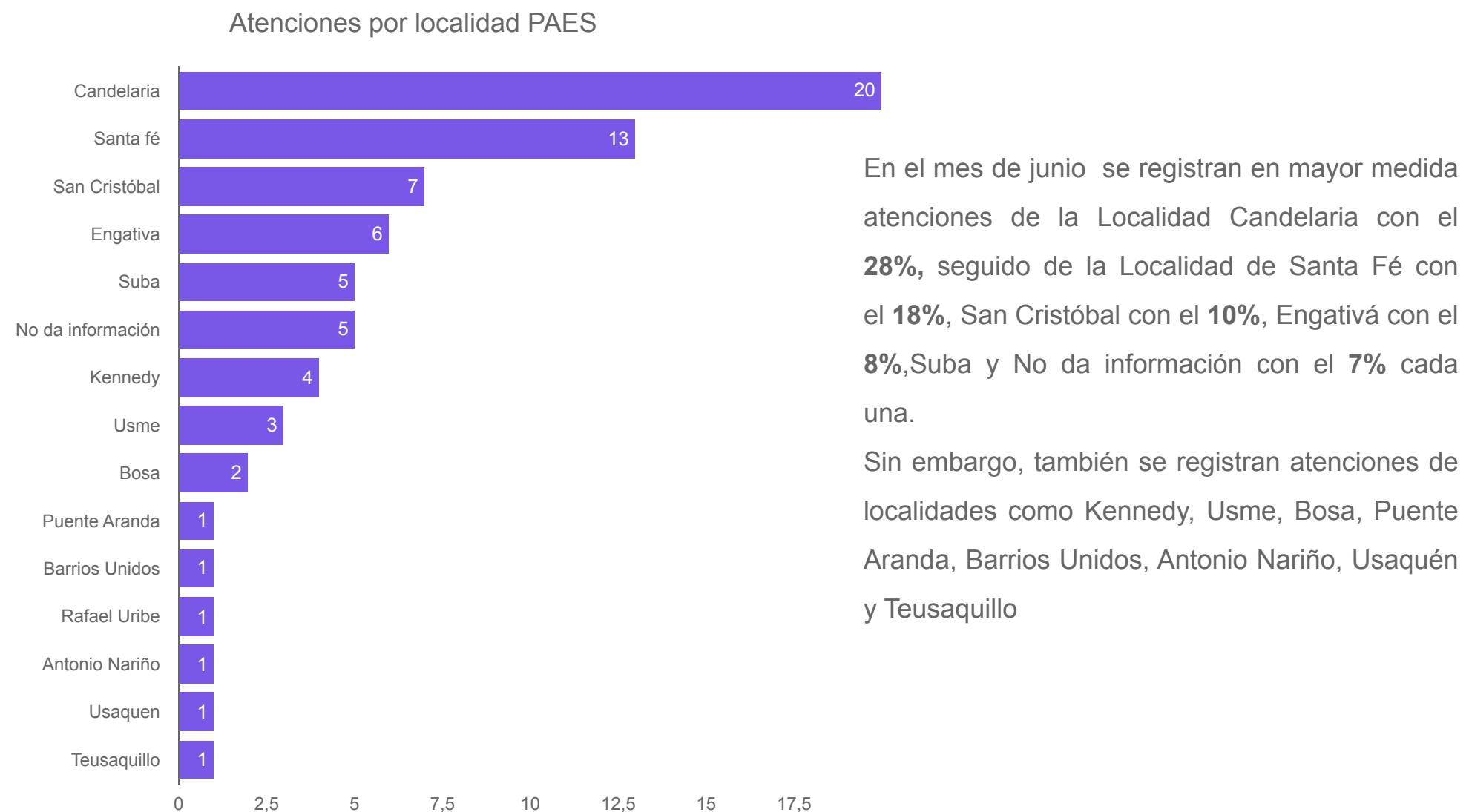
4.1 Permiso PAES, registro de los temas consultados mes de junio 2024.



12. Gráfico registro de atenciones PAES de junio 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 71, 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.

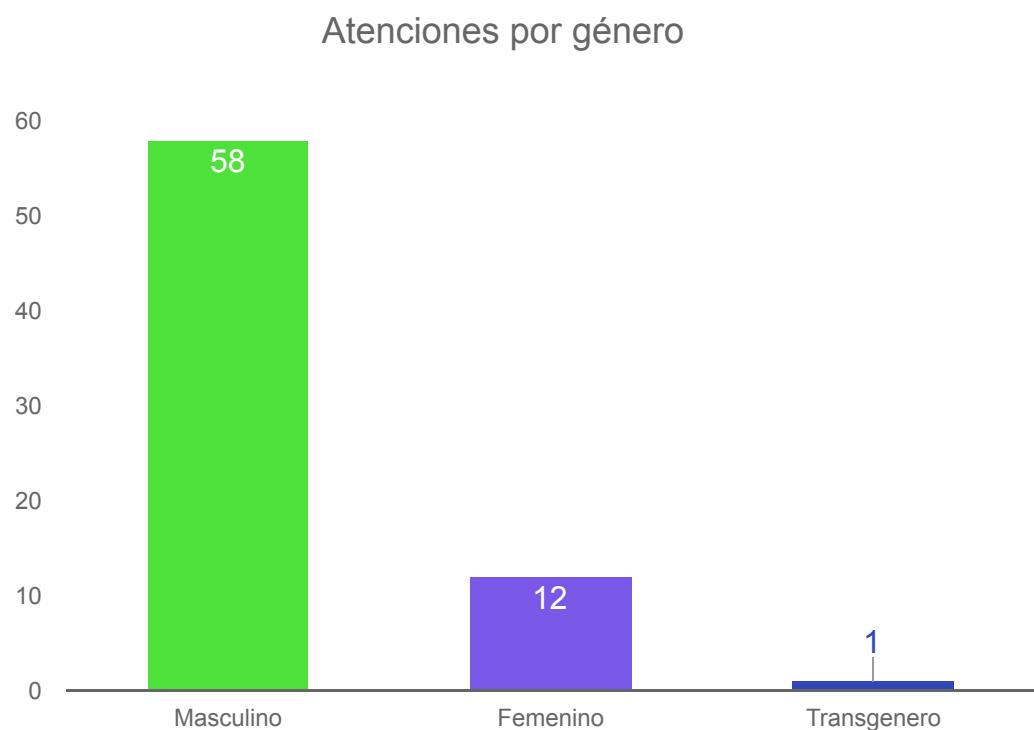
4.3 Permiso PAES, registro de atenciones, mes de junio 2024 por localidad.



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

25

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

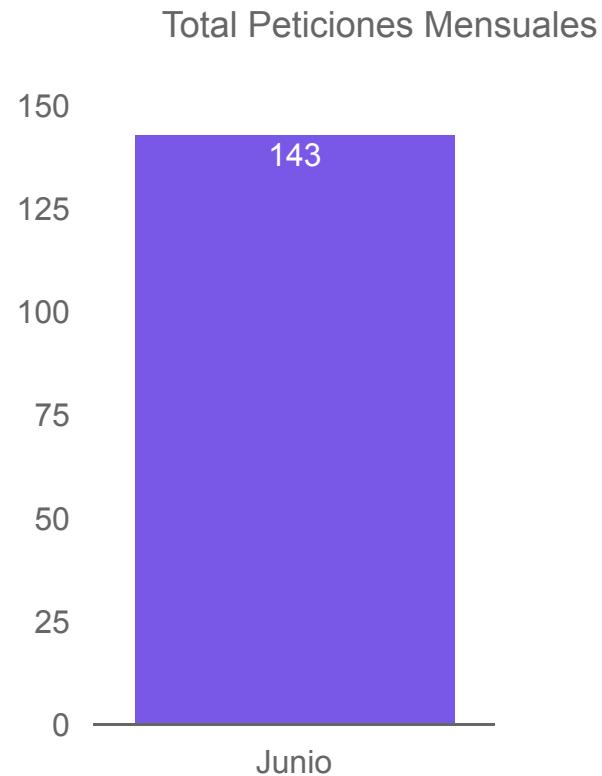


15. Gráfico registro de atenciones PAES junio 2024 por género

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 junio 2024 siguen predominando las personas del género masculino con un registro del **82%** equivalente a **58** atenciones, en el caso del género femenino se registró un **17%** con un registro de **12** atenciones y una (1) persona 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

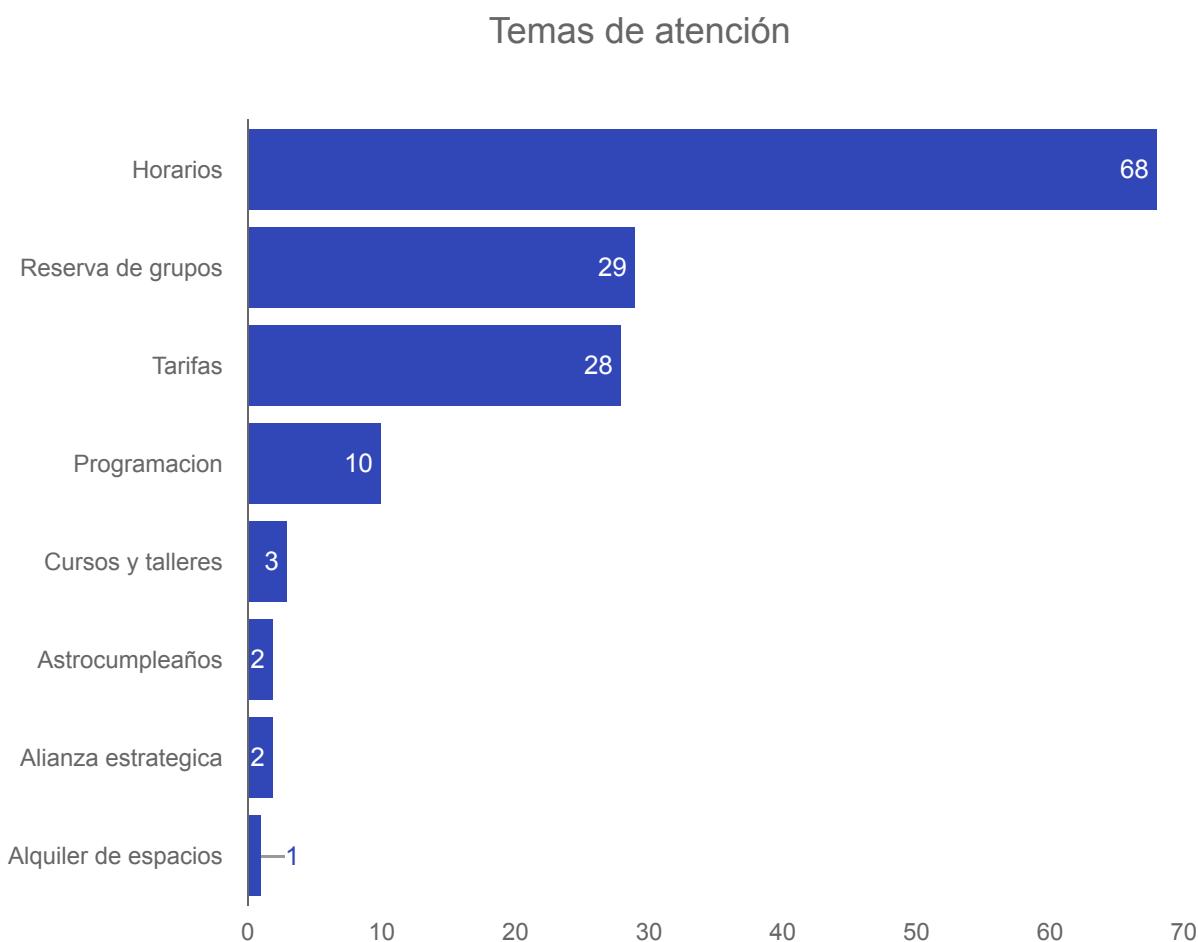
5. Planetario de Bogotá atenciones registradas en el mes de junio 2024



16. Gráfico registro de atenciones Planetario de Bogotá junio 2024

Durante el mes de junio, el Planetario de Bogotá registró **143** atenciones, siendo el canal telefónico el de mayor registro. En comparación con el mes de mayo se presenta un incremento del **38%**, lo anterior debido a que el Planetario tuvo el desarrollo de actividades, como Planetario nocturno, rutas, conciertos, show láser inmersivo y visitas guiadas.

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

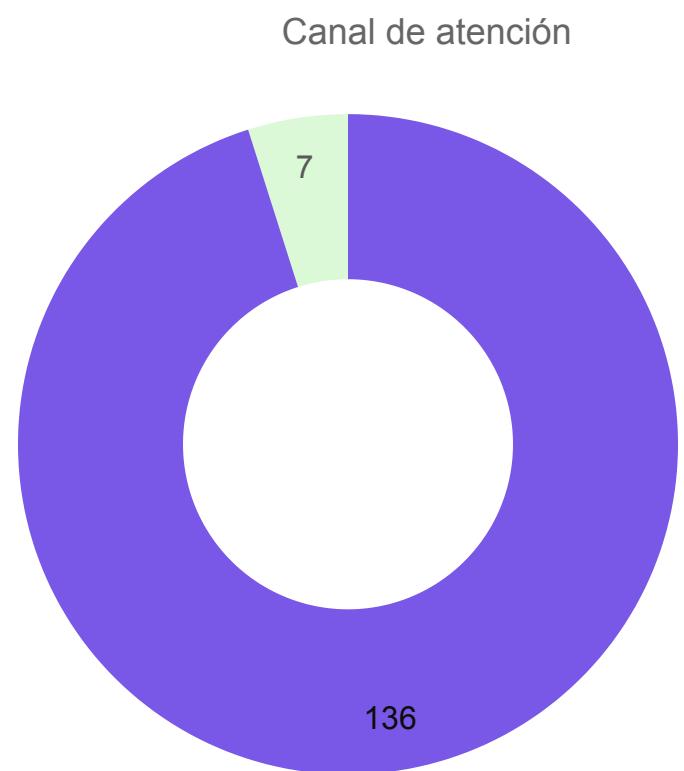


17. Gráfico registro de atenciones Planetario de Bogotá por tema junio 2024

De acuerdo con los resultados de la base de registro del Planetario de Bogotá, durante el mes de junio se evidenciaron los siguientes temas de mayor consulta: horarios con el **48%** reservas de grupos y tarifas con el **20%** cada uno, programación con el **7%**, cursos y talleres con el **2%**, finalmente astro cumpleaños, alianzas estratégicas y alquiler de espacios con el **1%**.



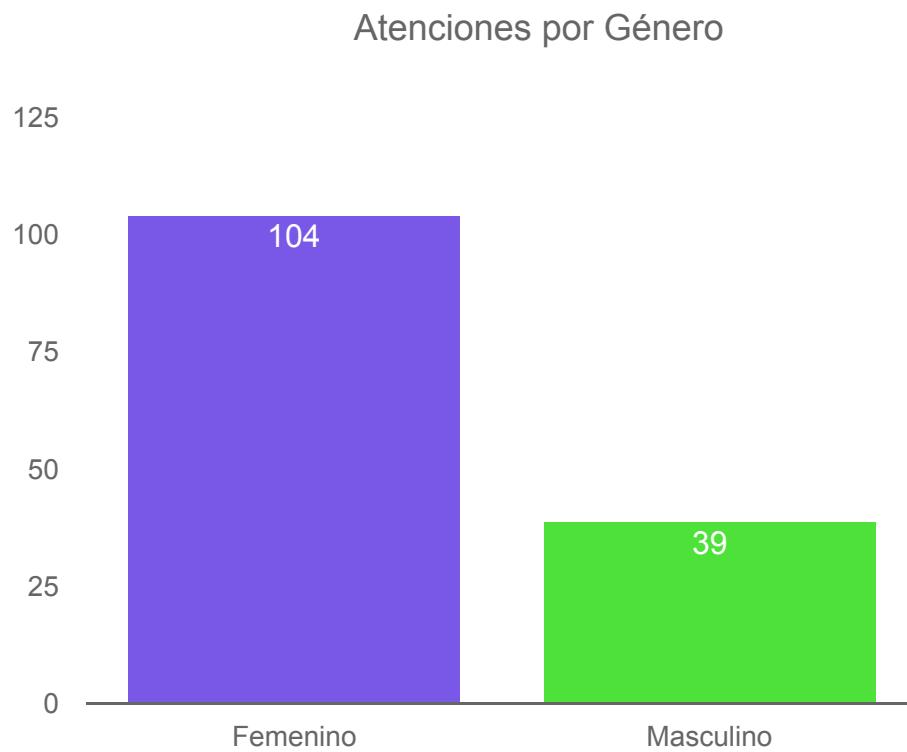
5.2. Planetario de Bogotá, registro mes de junio 2024 por canal de atención.



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

De acuerdo con los resultados, el canal con mayor registro en el Planetario de Bogotá es el telefónico, con el **95%** del total de atenciones que para este mes fueron de **143** y el canal presencial representó el **5%** de las atenciones.

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



19. Gráfico registro de atenciones Planetario de Bogotá junio 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 junio 2024 predominaron las personas del género femenino con un **73%**, 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%**.

30

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.



31

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.

32

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 Relacionamiento 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 **132** solicitudes desde el área de Convocatorias durante el mes de **junio** 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](#)



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 junio 2024, por las siguientes áreas y programas:

- Área de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- Área de Relacionamiento 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 **1.456** registros de atención en el mes de junio 2024; de los cuales **523** corresponden al servicio prestado en el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, **79** atenciones corresponden a la Cinemateca de Bogotá, mientras que en el programa de Formación Artística Crea se registró un total de **640** atenciones, en cuanto al Permiso para Aprovechamiento Económico de Artistas en Espacio Público PAES se registró un total de **71** atenciones y el Planetario de Bogotá de **143** atenciones.

En comparación con el mes anterior, se presento un incremento del **9%** en el total general de las 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, Convocatorias del PDE, Libro al Viento, solicitud de información administrativa, invitaciones públicas y finalmente solicitudes de empleo.

Respecto con el mes de abril se evidencia una disminución del **2%** en el canal chat, el canal telefónico tuvo una disminución del **45%** y el canal presencial presento una disminución del **13%**. La ciudadanía tuvo como preferencia los canales chat y telefónico para contactarnos, por otra parte, para este mes el chat es el canal de mayor atención.

Las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía durante el mes de junio fueron las siguientes: Engativá que en este mes registró el **11%** de atenciones de un total de **523**, le sigue Kennedy con el **10%**, Suba con el **9%**, Usaquén y Lugares fuera de Bogotá con el **8%**, Teusaquillo con el **6%**, Ciudad Bolívar, San Cristóbal, Santa Fé y no da información con el **5%** respectivamente y finalmente se encuentran Barrios Unidos, Puente Aranda y Bosa 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 junio se registraron **303** atenciones equivalentes al **58%** de un total de **523** solicitudes, en el caso del género masculino se registró un total de **217** atenciones equivalente al **41%** y **3** personas jurídica.



Las personas entre **30 a 50** años fueron las que más se contactaron con la entidad, lo que representa un **50%** del total de atenciones que para el mes de junio registraron **523** solicitudes; le sigue el grupo de personas con edades de **19 a 29** años quienes representan el **23%** de las atenciones, luego se encuentra el grupo de mayores de **50** años quienes representan el **19%** de las atenciones, le sigue el grupo personas de **0 a 11** años con un **4%**, seguido de las personas en edades de **12 a 18** años quienes representan el **3%** 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: Programación y Boletería con un registro del **42%** de un total de 79 atenciones, en segundo lugar, se encuentra Colección del Libro al Viento con el **32%**, Biblioteca Especializada en Cine Medios Audiovisuales - BECMA Archivo Vivo que representan el **12%**, Talleres Cinemateca con un **9%**, Alquiler de espacios Cinemateca con un **6 %**, finalmente Visitas guiadas 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 **46** registros que representan el **68%** y **33** del género masculino, equivalente al **42%** de las atenciones que para este mes fueron de **79**.



De acuerdo con los resultados, el canal con más registro de atenciones durante el mes de junio fue el presencial, con el **98%** de atenciones, de un total de **79** registros, el canal telefónico y chat cada uno con el **1%**. Por otra parte, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía durante el mes de junio fueron las siguientes: Santa Fé con un registro del **30 %** de atenciones de un total de **79**, seguido de Chapinero con el **20%**, Lugares fuera de Bogotá con el **10%**, Puente Aranda con el **9%**, Kennedy con el **8 %**, Rafael Uribe, con el **6%** y cerrando la lista de las localidades que se contactaron en menor medida durante el mes de mayo se encuentran, Candelaria con el **5%** y San Cristóbal con el **4%..**

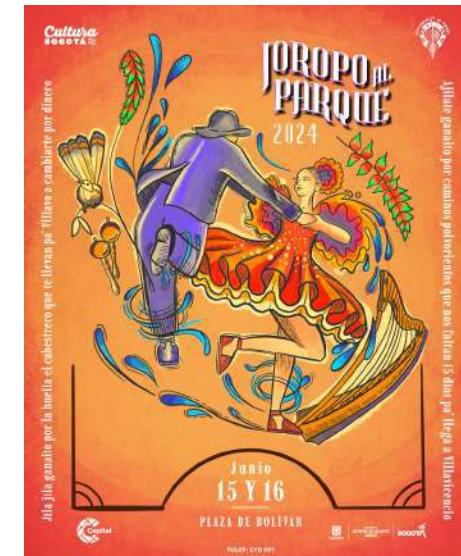


Se ha verificado que las personas entre **30 a 50** y **19 a 29** años, fueron las que más se contactaron con la entidad, representando un **42%** cada una, del total de atenciones que para el mes de junio registraron **79** solicitudes; prosigue el grupo de personas mayores de **50** años que representan el **14 %** de las atenciones y finalmente se encuentran los grupos de personas entre **0 a 11** años y de **12 a 18** años, quienes representan el **1%** cada una respectivamente.

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 **15%** de las atenciones de un total de **640**, Crea Fontanar - Suba con el **11%**, Crea San Cristóbal y Crea Gustavo Restrepo- Rafael Uribe con el **7%** cada uno, Crea la Campiña- Suba con el **6%** y Finalmente Crea Cantarrana, las Delicias, Tunal, San Pablo, el Parque y lucero Bajo 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 **79%** correspondiente a **505** atenciones, en el caso del género masculino se registró un **22%** correspondiente a **135** 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 **71** atenciones, siendo el canal presencial el de mayor registro. En comparación con el mes de mayo se presenta un aumento del **25%** en las atenciones esto debido a que, se están realizando actualizaciones de los permiso y se abrió convocatoria desde la Secretaría de Cultura para Artistas de Espacio Público, lo cual aumenta las consultas de información, igualmente se mantiene el acompañamiento territorial de los profesionales de campo, por lo cual los artistas no tienen la necesidad de hacer todos sus trámites en las instalaciones del IDARTES.

Durante el mes de junio, el Planetario de Bogotá registró **143** atenciones, siendo el canal telefónico el de mayor registro. En comparación con el mes de mayo se presenta un incremento de más del **38%**, lo anterior debido a que el Planetario tuvo el desarrollo de actividades, como Planetario nocturno, rutas, conciertos, show láser inmersivo y visitas guiadas.



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 junio 2024 predominaron las personas del género femenino con un **73%**, 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%**.



Desde el 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 derecho se 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

