



## 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 Abril

# 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 **Abril 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, el Decreto 542 de 2023 que da los lineamientos para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se presenta el siguiente informe de atenciones del Instituto Distrital de las Artes durante el mes de **Abril 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 abril 2025, por las siguientes áreas y programas:

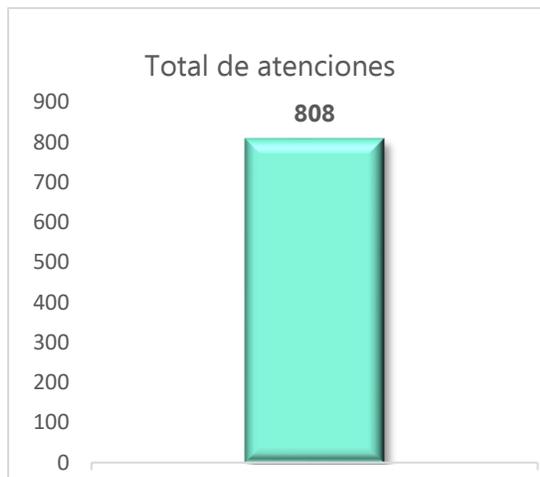


- Área de Relacionamento con la Ciudadanía sede Principal
- Centros de Formación Artística CREA.
- Artistas en Espacio Público PAES.
- El Planetario de Bogotá
- La articulación entre el Área de Relacionamento con la Ciudadanía y el área de Convocatorias.

## Atenciones área de Relacionamento con la Ciudadanía

Desde el área de Relacionamento con la Ciudadanía se realizaron un total de **808** atenciones en el mes de abril 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 abril 2025.



1. Gráfico registro total atenciones mes de abril 2025

Durante el mes de abril el equipo de Relacionamento con la Ciudadanía, atendió un total de **808** solicitudes a través de los canales dispuestos por la Entidad.

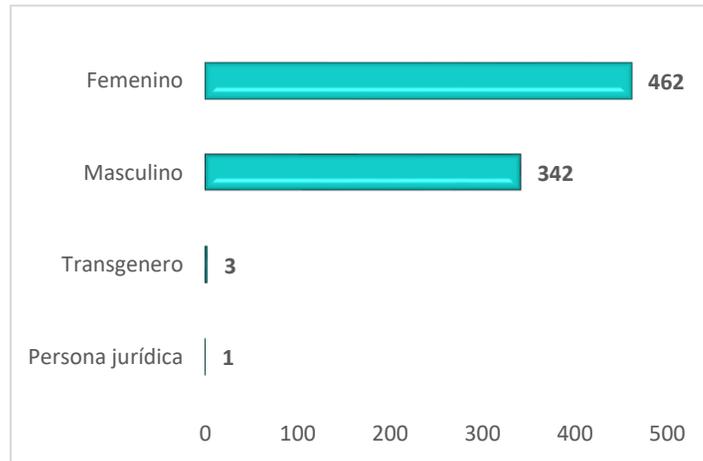
### 1.2. Registro de atenciones por canal - Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de abril de 2025



2. Gráfico canal de atenciones mes de abril de 2025

La gráfica muestra las atenciones realizadas a través de los diferentes canales de la Entidad, donde se observa que: en el canal telefónico se atendieron **339** atenciones que representan el **42%**. El chat registro **263** con un **32%** y el presencial registró **208** atenciones correspondientes al **26%**.

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

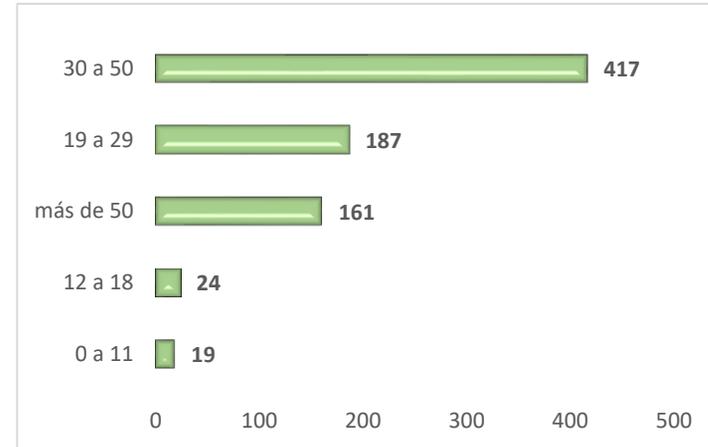


3. Gráfico registro de atenciones mes de abril 2025 por género

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

Mujeres: **462** atenciones, lo que equivale al **57%**  
 hombres: **342** atenciones correspondiente al **42%**  
 personas transgénico: **3** atenciones, que corresponde al **1%**.

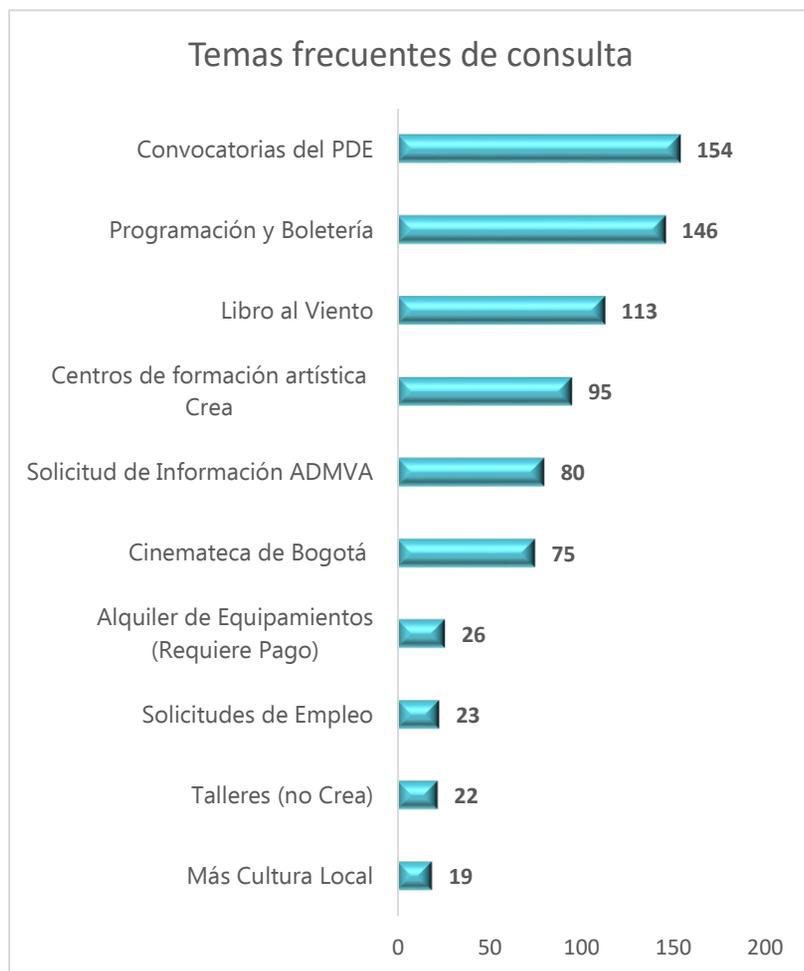
### 1.4 Registro de atenciones por rango de edad - Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de abril de 2025



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

Durante el mes de abril la mayoría de personas que se comunicaron con la Entidad correspondió a personas entre **30 y 50** años con un total de **417** atenciones que representan el **52%**, le siguen los grupos de **19 a 29** años, con **187** atenciones equivalentes al **23%**; mayores de **50** años, que sumaron **161** interacciones alcanzando un **20%**; adolescentes de **12-18** años, con **24** atenciones que conforman el **3%**; niños/as de **0-11** años, con **19** atenciones correspondientes al **2%** restante.

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



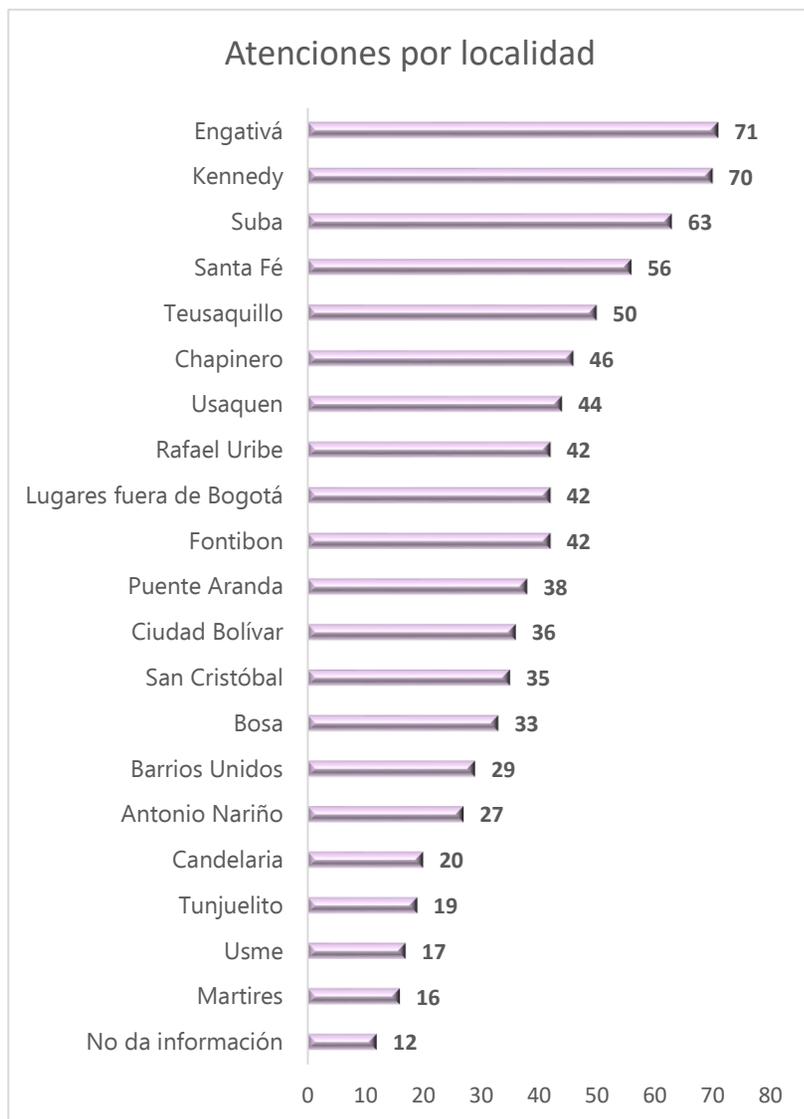
5. Gráfico temas de más consulta Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de abril 2025.

Los temas más consultados por la ciudadanía en el mes de abril estuvieron relacionados principalmente con convocatorias del [PDE](#) con un **19%**, programación y boletería **18%**, Libro al Viento **14%**, los centros de formación artística Crea **12%** y la solicitud de información administrativa **10%**.

El **27%** restante tiene que ver con la Cinemateca de Bogotá y la parrilla de programación, alquiler de equipamientos, solicitudes de empleo, talleres no Crea como talleres de escritura creativa y el programa más cultura local.



## 1.6. Registro de atenciones por localidad - Área de Relacionamiento con la Ciudadanía mes de abril de 2025



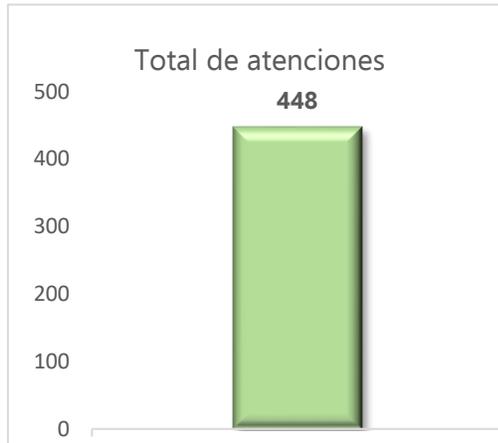
6. Gráfico geocalización localidades Área Relacionamiento con la Ciudadanía mes de abril 2025

En el mes de abril, 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 abril de



7. Gráfico total de atenciones Crea mes de abril 2025.

Durante el mes de abril, el programa de formación artística CREA registró **448** 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 formación

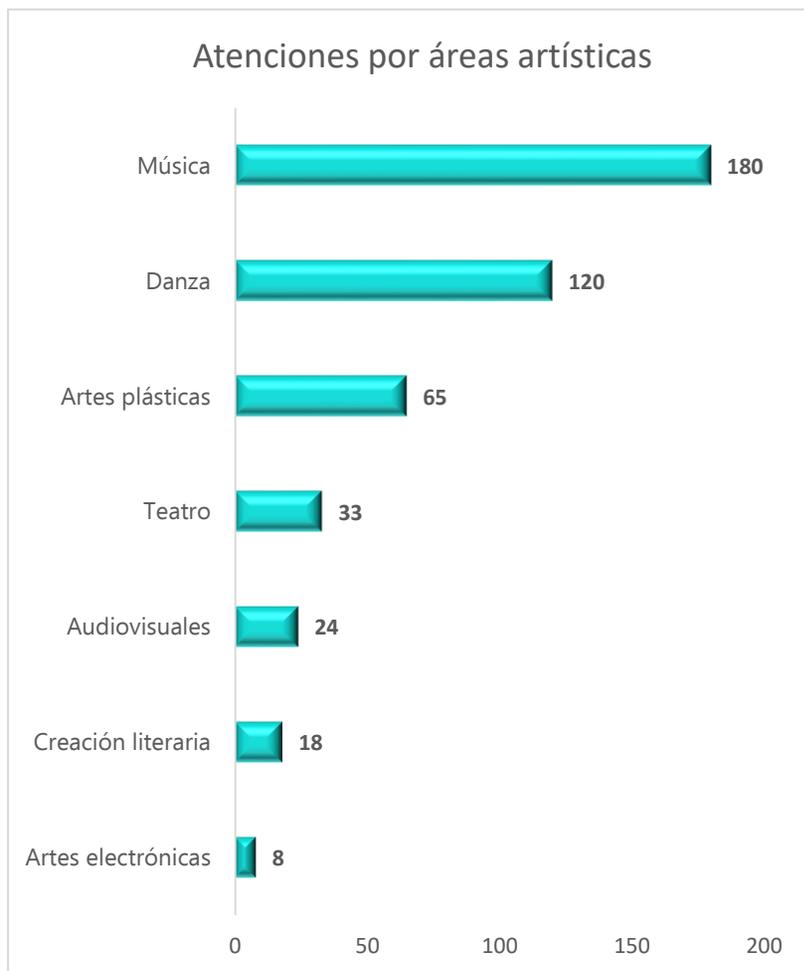
### 2.2 Registro de atenciones del programa CREA por género mes de abril de 2025



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

En relación con el género, la mayor parte de las atenciones registradas durante abril correspondió al género femenino, con un total de **314** atenciones con un **70%**. El género masculino, registró **134** atenciones equivalente al **30%**.

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

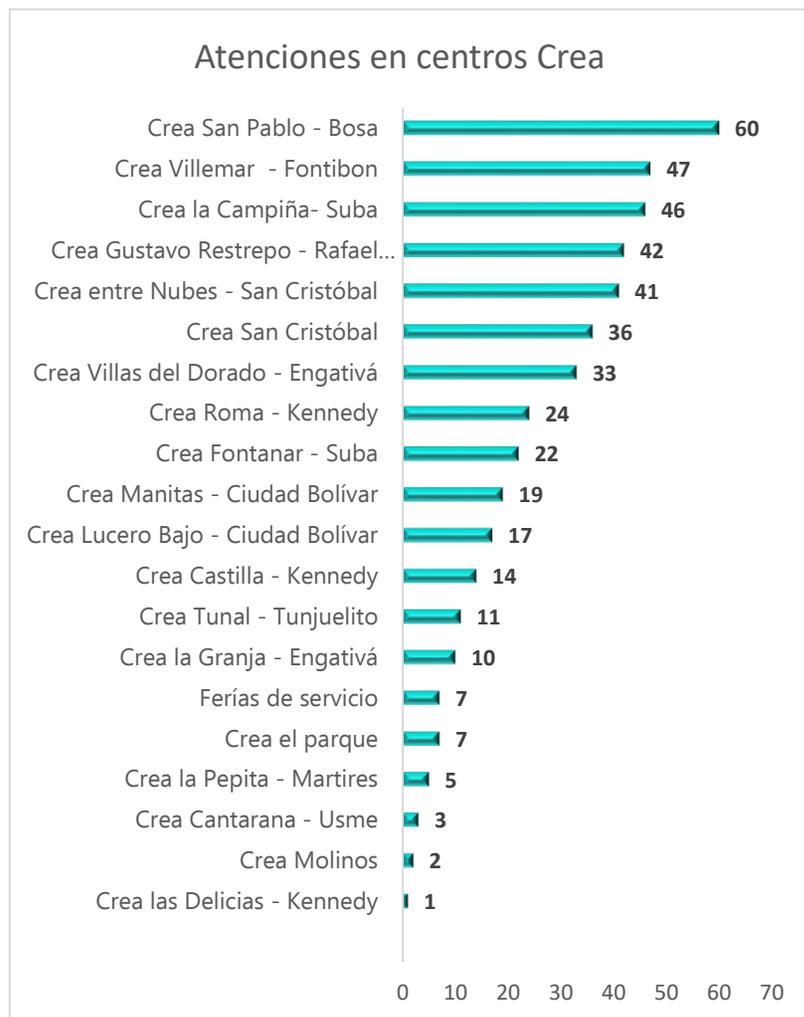


9. Gráfico registro por áreas artísticas CREA mes de abril 2025.

De acuerdo con los registros del mes de abril, el área de Música fue la más consultada con **180** atenciones, lo que representa el 40% del total, le sigue Danza con **120** equivalentes al 27%, mientras que Artes Plásticas ocupó el tercer lugar con **65** atenciones correspondientes al 15%.

Por su parte, Arte Dramático Teatro registró **33** atenciones que equivalen al 7%, al igual que Artes Audiovisuales con **24** atenciones que representan el 5%. Finalmente, Creación Literaria sumó **18** atenciones con un 4% y Artes Electrónicas cerró con **8** consultas equivalentes al 2% del total.

## 2.4 Registro de atenciones por centros CREA mes de abril de 2025



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

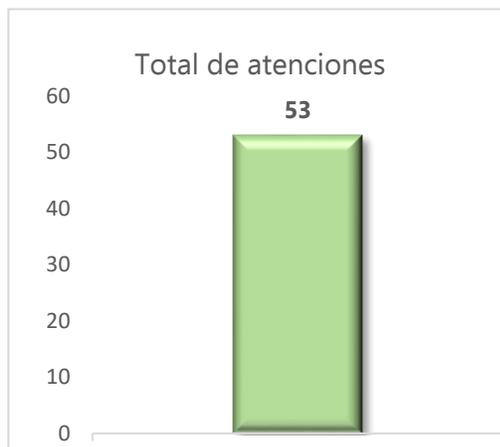
El análisis de atenciones revela que el Crea San Pablo - Bosa registró **60** atenciones, lo que corresponde al **13%**, seguido de los centros Crea Villemar - Fontibón con 47 atenciones y Crea La Campiña – Suba con 46 equivalentes al **10%** cada uno. Dentro de este top 5 también se encuentra Crea Gustavo Restrepo – Rafael Uribe Uribe con 42 atenciones que representa el 9% al igual que Crea entre Nubes de San Cristóbal.

A este top 5 le sigue Crea Villas del Dorado – Engativá con 33 atenciones con un 7%, seguido de Crea Roma – Kennedy con 24 atenciones que equivalen a un 5%, Crea Fontanar – Suba con 22 atenciones también con un 5% y los Crea de la localidad de Ciudad Bolívar Manitas con 19 atenciones con un 4% y Lucero Bajo con 17 que representa un 4%.

Finalmente, el 13% lo representan las Crea Castilla, el Tunal, Granja, Crea el Parque, Pepita, Cantarrana, Molinos y Delicias.

## Artistas en Espacio Público PAES

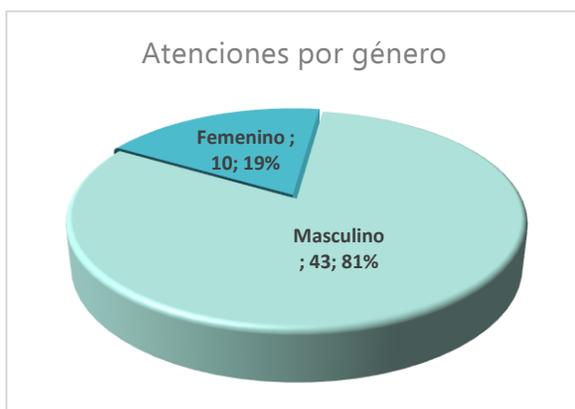
### 3.1 Atenciones de Artistas de Espacio Público PAES en el mes de abril 2025.



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

El programa de Artistas en Espacio Público del programa "Arte a la KY" registró un total de **53** atenciones a través del canal presencial durante el mes de abril, 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 abril 2025



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

Según los datos de abril de 2025 relacionados con el permiso PAES, el **81%** de las atenciones correspondieron a personas del género masculino, con un total de 81 registros. En cuanto al género femenino, se reportaron **10** atenciones, lo que equivale al 19%.

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

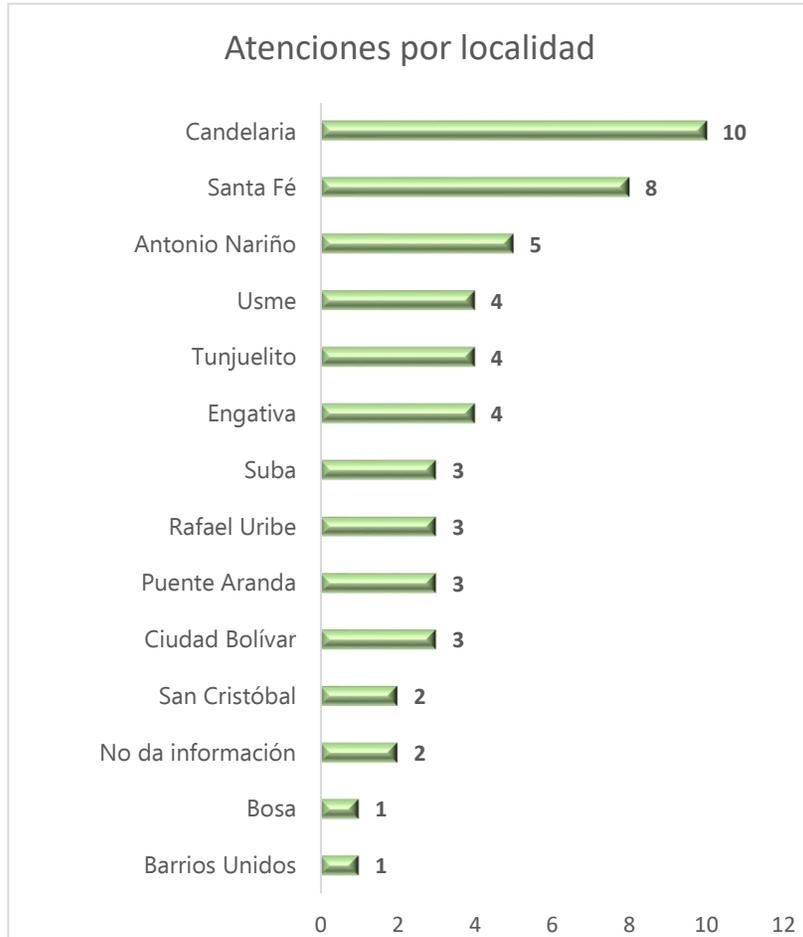


13. Gráfico de atenciones por temas PAES mes de abril 2025

Durante el período, las consultas se concentraron, en temas relacionados con permisos, que lideraron las atenciones con **14** registros, representando el **26%**. Le siguió la educación informal y orientaciones pedagógicas con **13** solicitudes con un **24%**; así mismo las solicitudes sobre Bolsa de Circulación con **13** atenciones con un **24%**.

También destacaron las consultas vinculadas a registros y copia de permisos cada uno con 5 atenciones, que equivalentes a un total del 18%. Así como las inquietudes sobre regulación, Dibujopolis y actualización de datos con una atención cada una que equivalen al 6%.

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



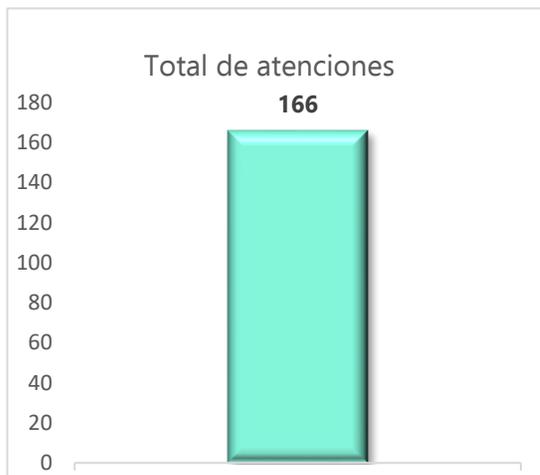
14. Gráfico de atenciones por localidad PAES mes de abril 2025

Las consultas ciudadanas mostraron una marcada concentración en la localidad de la Candelaria con un **19%** de un total de 10 atenciones, destacándose como la de mayor demanda. Le sigue la localidad de Santa Fé con **8** solicitudes que representaron el **15%**, seguida de Antonio Nariño con 5 atenciones que representan el 9%.

Otras zonas como Tunjuelito, Engativá y Usme registran 4 atenciones cada una con un total de 21%, le siguen Suba, Rafael Uribe, Puente Aranda y Ciudad Bolívar cada una con 3 atenciones que equivalen al 24%, el resto de las localidades da un total de 12%.

## Planetario de Bogotá

### 4.1 Atenciones en el Planetario de Bogotá registradas en el mes de abril 2025



15. Gráfico total de atenciones Planetario abril 2025

Durante el mes de abril el Planetario de Bogotá registró un total de **166** atenciones.

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



16. Gráfico de atenciones por género Planetario

En abril, el Planetario registró **166** atenciones, lo que equivale al **69%** por parte del género femenino, en cuanto al género masculino se registraron **51** atenciones, representando el **31%**. Estos datos reflejan una mayor participación de las mujeres.

### 4.3 Atenciones registradas por canal en el mes de abril 2025



17. Gráfico de atenciones por canales Planetario

En este mes, se registraron **166** atenciones a través del canal telefónico, lo que equivale al 100%.

### 4.4 Atenciones registradas por temas en el mes de abril 2025



18. Gráfico de atenciones por temas Planetario

Los temas más consultados fueron: horarios y tarifas, con **108** atenciones, con el **65%**; reservas de grupos, con **43** consultas, equivalente al **26%**; cursos y talleres con 6 solicitudes que equivalen al **4%**, consultas de astronomía con 3 atenciones con 2% y alianzas con 1%.

## 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 abril, el Área de Convocatorias gestionó **151** solicitudes para el programa Más Cultura Local y **29** 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 abril 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 1671 registros en abril de 2025. De estos, 808 corresponden al Área de Relacionamento con la Ciudadanía de la sede principal y la Cinemateca de Bogotá, 448 al programa de Formación Artística CREA, 53 a Artistas en Espacio Público (PAES) y 166 al Planetario de Bogotá.

El Área de Relacionamento con la Ciudadanía atendió 808 solicitudes en abril, principalmente a través del canal telefónico, que registró 339 atenciones, seguido por el chat en línea con 263 atenciones y el canal presencial con 208 atenciones. Los temas más consultados fueron las Convocatorias del PDE con 154 atenciones y Programación y Boletería con 146 consultas.

Las mujeres realizaron la mayoría de las consultas con 462 atenciones, mientras que los hombres realizaron 342 atenciones. Las personas entre 30 y 50 años fueron las que más se contactaron, con 417 atenciones. Las localidades con más atenciones fueron Engativá con 71 atenciones y Kennedy con 70 atenciones.

En comparación con marzo, hubo una disminución en el total de atenciones, pasando de 829 a 808, con una notable disminución del canal presencial, que pasó de 262 atenciones a 208. 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 57% en abril a 56% en marzo, con un ligero aumento en su participación. En cuanto a temas más consultados en el mes de abril se mantuvo como prioridad: las Convocatorias del PDE con una pequeña disminución que pasó de 19% a 20% del mes de marzo. Geográficamente, Engativá lideró este mes, seguido por una pequeña diferencia de Kennedy que mantuvo el segundo en atenciones, lo que representa el 18% en el mes de abril.

El programa CREA registró 448 atenciones en abril, todas a través del canal presencial.

Las áreas más consultadas fueron Música con 180 atenciones y Danza con 120 atenciones. Las mujeres realizaron la mayoría de las consultas con 314 atenciones. Los centros CREA con más atenciones fueron Crea San Pablo - Bosa con 60 atenciones, le sigue Crea Villemar – Fontibón con 47 atenciones y Crea La Campiña - Suba, cada uno con 46 atenciones. En comparación con el mes de marzo, hubo una disminución significativa en el total de atenciones, pasando de 663 a 448 atenciones en abril.

El programa Arte a la KY – permiso PAES\* registró 53 atenciones en abril, todas a través del canal presencial. El tema más consultado fue permisos con 14 atenciones. Los hombres realizaron la mayoría de las consultas con 43 atenciones. La localidad con más atenciones fue Candelaria con 10 atenciones. En comparación con marzo, hubo una disminución considerable en el total de atenciones, pasando de 127 a 53, la participación de hombres, pasó de 72% a 43%.

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 Relacionamento 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 Aquedelo

Yaneth Martín

Aida Coqollo Rodriguez

**Diseño y Diagramación**

Isabel Cristina Restrepo

**Revisó y Aprobó**

Yecxy Salas

ÁREA DE  
**RELACIONAMIENTO**  
CON LA  
**CIUDADANÍA**

