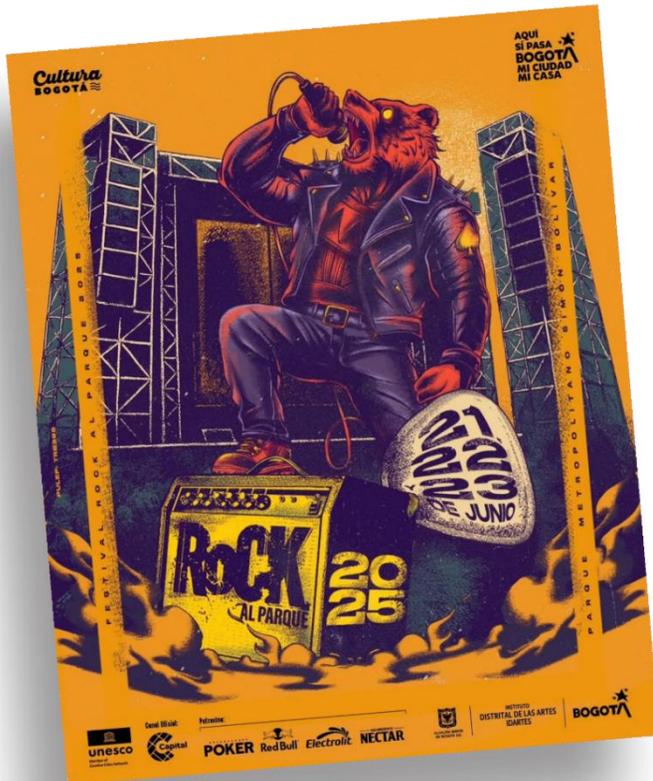




en

INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



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.

Área de
Relacionamiento
con la Ciudadanía

Informe de Atenciones Junio 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
Chat: <https://idartes.gov.co/es> parte inferior derecha
contactenos@idartes.gov.co

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



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 Relacionamento 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 junio 2025.
- Determinar cuáles son los canales de atención más usados por la ciudadanía, en el mes de **junio 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 **junio 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 junio 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.

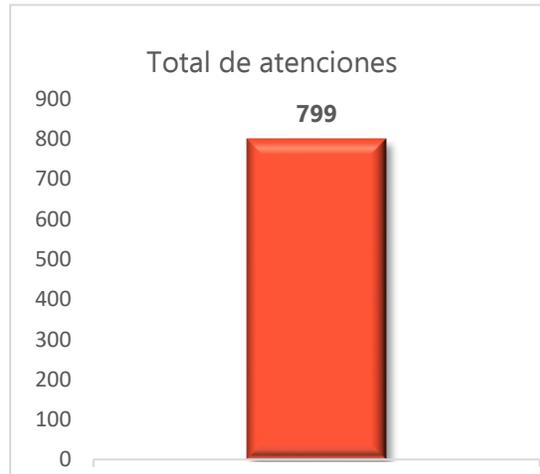
Atenciones área de Relacionamento con la Ciudadanía



Desde el área de Relacionamento con la Ciudadanía se realizaron un total de **799** atenciones en el mes de junio 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.



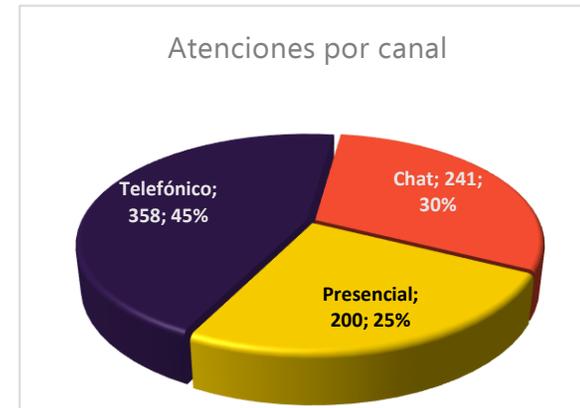
1.1 Atenciones del Área de Relacionamento con la Ciudadanía, en el mes de junio 2025.



1. Gráfico registro total atenciones mes de junio 2025

Durante el mes de junio el equipo de Relacionamento con la Ciudadanía, atendió un total de **799** solicitudes a través de los canales dispuestos por la Entidad.

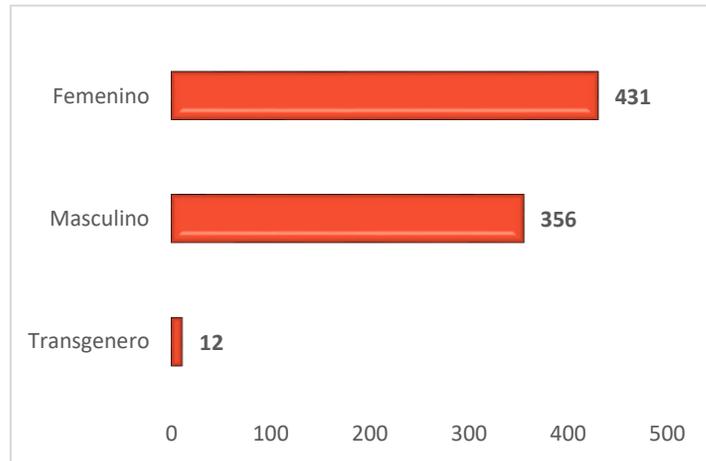
1.2. Registro de atenciones por canal - Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de junio de 2025



2. Gráfico canal de atenciones mes de junio 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 **358** atenciones que representan el **45%**. El chat registro **241** con un **30%** y el presencial registró **200** atenciones correspondientes al **25%**.

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

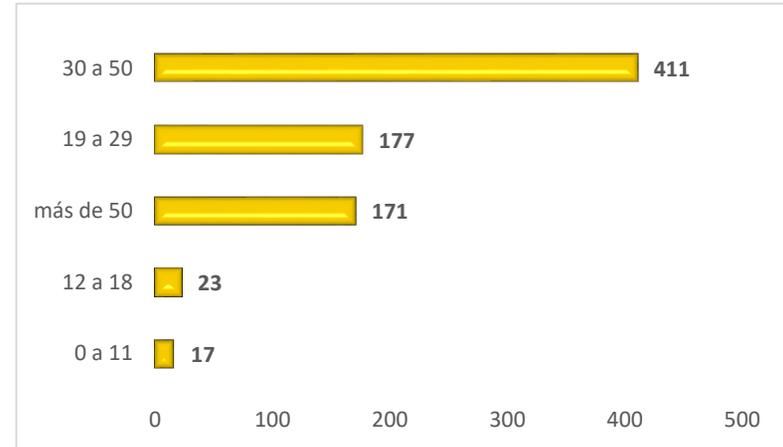


3. Gráfico registro de atenciones mes de junio 2025 por género

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

Mujeres: **431** atenciones, lo que equivale al **53%**
 hombres: **356** atenciones correspondiente al **44%**
 personas transgénico: **12** atenciones, que corresponde al **1%**.

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



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

Para el mes de junio la mayoría de personas que se comunicaron con la Entidad correspondió a personas entre **30 y 50** años con un total de **411** atenciones que representan el **51%**, le siguen los grupos de **19 a 29** años, con **177** atenciones equivalentes al **22%**; mayores de **50** años, que sumaron **171** interacciones alcanzando un **21%**; adolescentes de **12-18** años, con **23** atenciones que conforman el **3%**; 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 junio de 2025



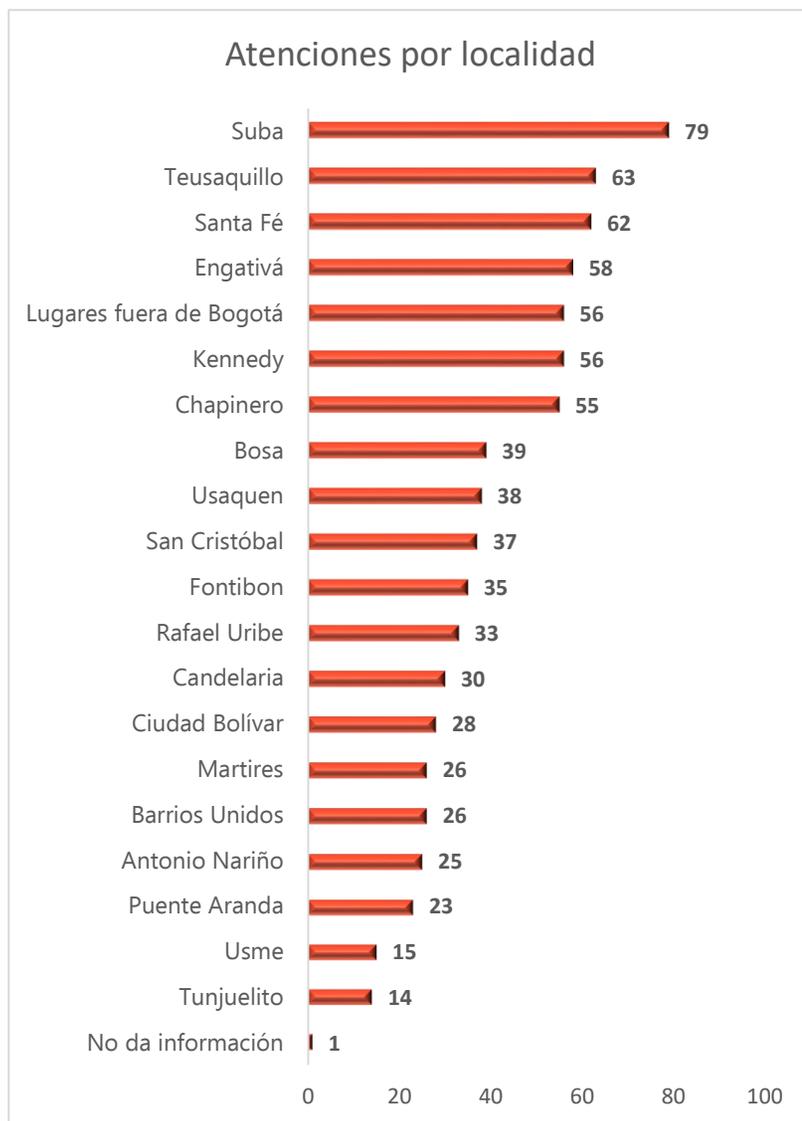
5. Gráfico temas de más consulta Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de junio 2025.

Los temas más consultados por la ciudadanía en el mes de junio estuvieron relacionados principalmente con los centros de formación artística Crea con un **19%**, Cinemateca de Bogotá con un **18%**, programación y boletería **17%**, Libro al Viento y convocatorias del [PDE](#) con un **9%** cada una y la solicitud de información administrativa **8%**.

El **20%** restante tiene que ver con Invitaciones Culturales, solicitudes de empleo, alquiler de equipamientos, solicitudes de empleo, talleres no Crea, permiso para artistas de espacio público, nidos, certificaciones, convocatorias, entre otros.



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



En el mes de junio, la ciudadanía que se comunicó con la Entidad lo hizo principalmente desde las localidades de Suba con 79 atenciones lo que representa un **10%**, Teusaquillo con **63** atenciones y Santa Fe **62** atenciones lo que representa un **8%** cada una, seguidas por Engativá con **58** atenciones, equivalente a un **7%**; lugares fuera de Bogotá y Kennedy sumaron **56** interacciones cada una, con un **7%**; Chapinero **55** atenciones, lo que también representa un **7%**, Bosa **39**, Usaquén **38** y San Cristóbal **37**, con un **5%** cada una.

Las localidades con menor participación en atenciones fueron: Fontibón con 35, Rafael Uribe con **33**, Candelaria con 30, Ciudad Bolívar con **28**, Mártires y Barrios Unidos con **26**, Antonio Nariño con **25** y Puente Aranda con **23**, entre otras zonas de Bogotá.

6. Gráfico geocalización localidades Área Relacionamiento con la Ciudadanía mes de junio 20255.

Centros de Formación Artística Crea

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



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

Durante el mes de junio, el programa de formación artística CREA registró **450** 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 artística.

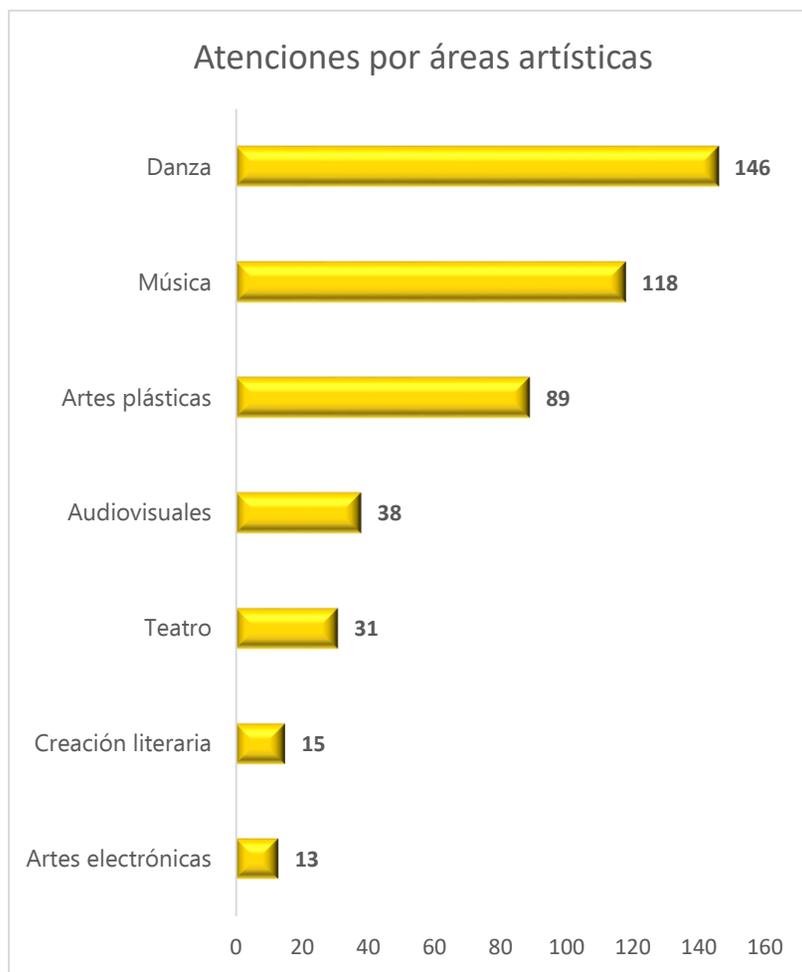
2.2 Registro de atenciones del programa CREA por género mes de junio de 2025



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

En relación con el género, la mayor parte de las atenciones registradas durante mayo correspondió al género femenino, con un total de **370** atenciones con un **82%**. El género masculino, registró **80** atenciones equivalente al **17%**.

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

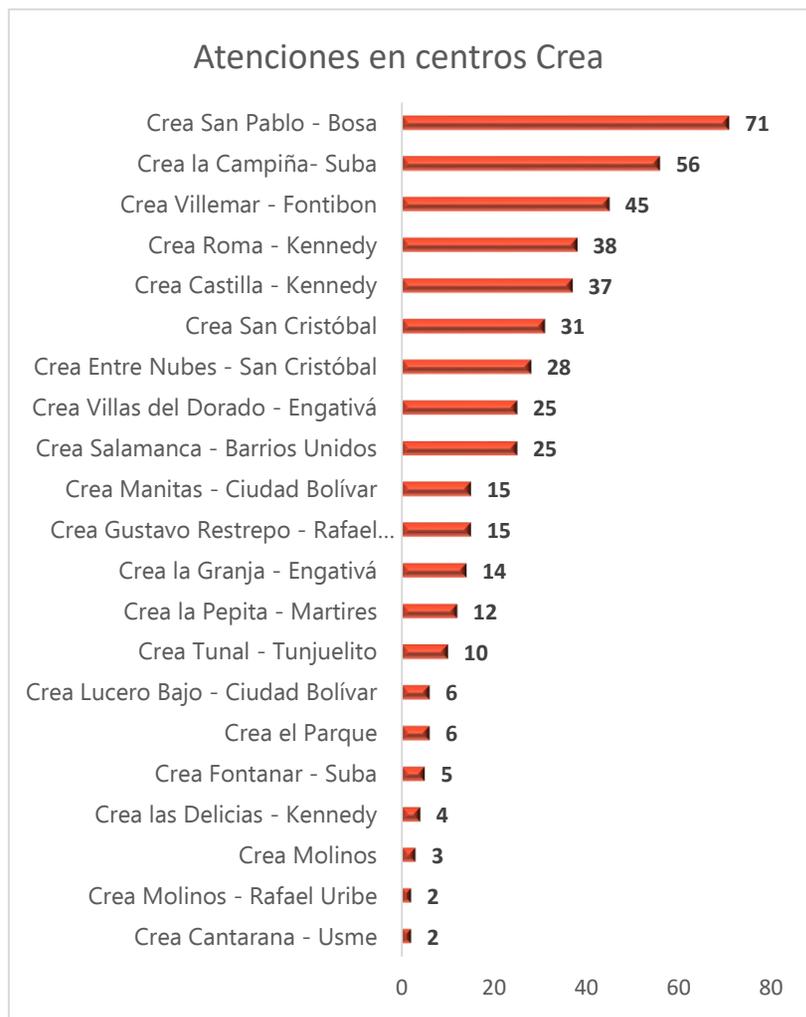


9. Gráfico registro por áreas artísticas CREA mes de junio 2025.

De acuerdo con los registros del mes de junio, el área de Danza fue la más consultada con **146** atenciones, lo que representa el **32%** del total, le sigue Música con **118** equivalentes al **26%**, mientras que Artes Plásticas ocupó el tercer lugar con **89** atenciones correspondientes al **20%**.

Por su parte, Artes Audiovisuales registró **38** atenciones que equivalen al **8%**, al igual que Teatro con **31** atenciones que representan el **7%**. Finalmente, Creación Literaria sumó **15** atenciones con un **3%** y Artes Electrónicas cerró con **13** consultas equivalentes al **3%** del total.

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



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

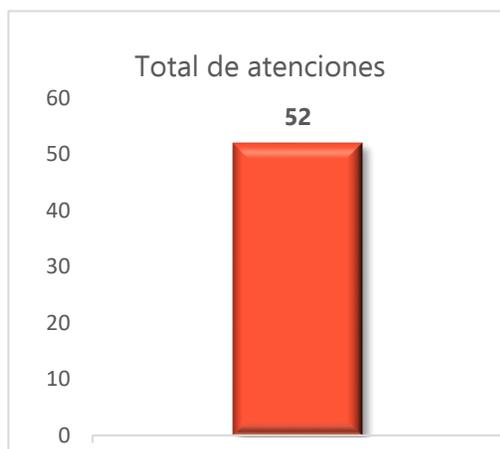
El análisis de atenciones revela que el Crea San Pablo - Bosa registró **71** atenciones, lo que corresponde al **16%**, seguido del Crea La Campiña - Suba con **56** atenciones equivalentes al **12%**, continua Crea Villemar - Fontibón en tercer lugar con **45** atenciones con un **10%**. Dentro de este top 5 también se encuentra Crea Roma – Kennedy con **38** atenciones con un **9 %** y Crea Castilla – Kennedy con **37** atenciones equivalentes al **8%**.

A este top 5 le sigue Crea San Cristóbal con **31** atenciones con un **7%**, seguido de Crea Entre Nubes – San Cristóbal con **28** atenciones que equivalen a un **6%**, Crea Villas del Dorado – Engativá y Crea Salamanca – Barrios Unidos con **25** atenciones cada uno, que corresponden al **5%** cada uno y los Crea Manitas - Ciudad Bolívar y Crea Gustavo Restrepo – Rafael Uribe con **15** atenciones cada una, representando el **6%** entre las dos.

Finalmente, el **16%** lo representan los Crea la Granja, la pepita, el Tunal, Lucero Bajo, el Tunal, el Parque, Fontanar, las Delicias, Molinos y Cantarrana.

Artistas en Espacio Público PAES

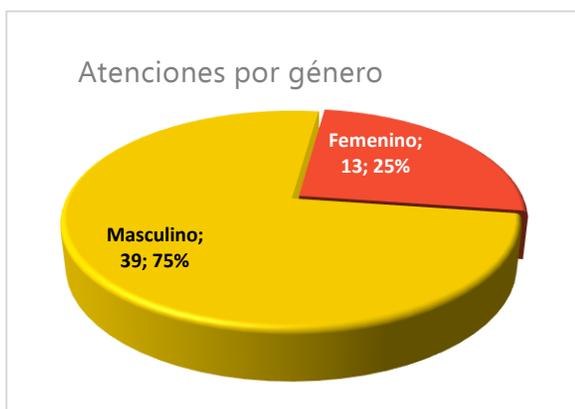
3.1 Atenciones de Artistas de Espacio Público PAES en el mes de junio 2025.



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

El programa de Artistas en Espacio Público del programa "Arte a la KY" registró un total de **52** atenciones a través del canal presencial durante el mes de junio, 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 junio 2025



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

Según los datos correspondientes de junio de 2025, el **75 %** de las atenciones registradas fueron de personas del género masculino, con un total de **39** registros. En cuanto al género femenino representó el **25%** de las atenciones, con **13** registros en total.

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

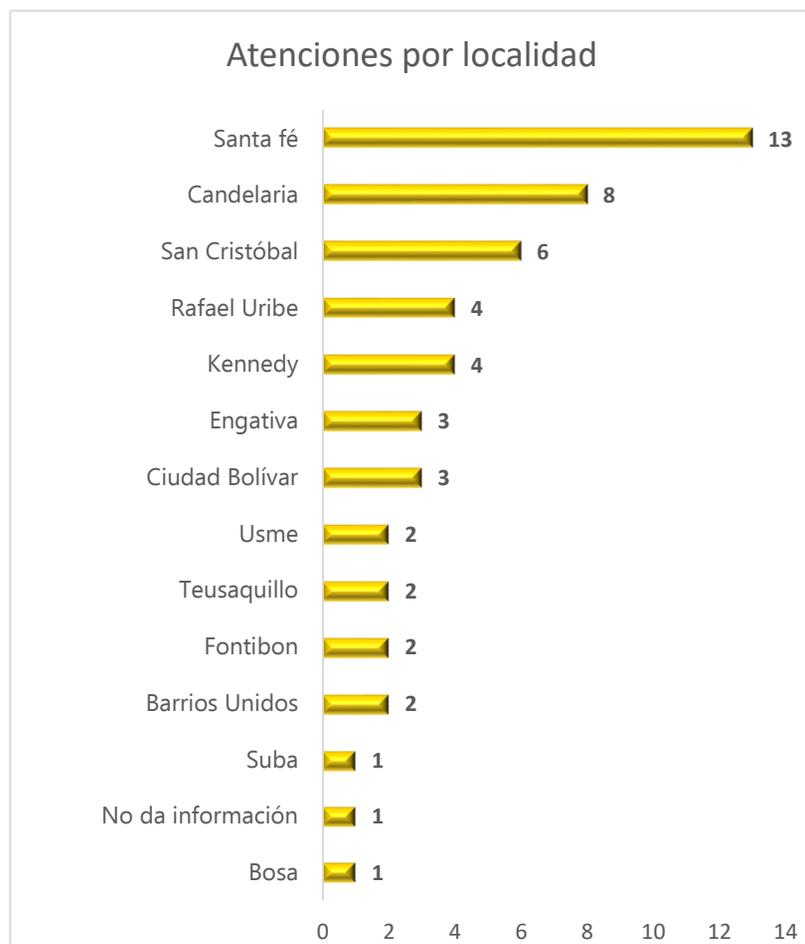


13. Gráfico de atenciones por temas PAES mes de junio 2025

Durante el período, las consultas se concentraron, en temas relacionados con permisos, que lideraron las atenciones con **21** registros, representando el **40%**. Le siguió la educación informal y orientaciones pedagógicas con **13** solicitudes con un **25%**; la Invitación Cultural, Cuarto Salón de Artistas recibió **7** atenciones con un **13%**; las solicitudes registro y actualización de datos tuvieron **3** atenciones cada una, representando el **6%** cada una.

También se destacaron las consultas vinculadas a copia y vigencia de permisos con **2** atenciones, equivalentes a un **4%**. Finalmente, los temas de Información sobre la reunión del martes 10 de junio, Faky 2025, y Bolsa de Circulación Artística 2025 con **1** atención cada una que equivalen al **2%** cada una.

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



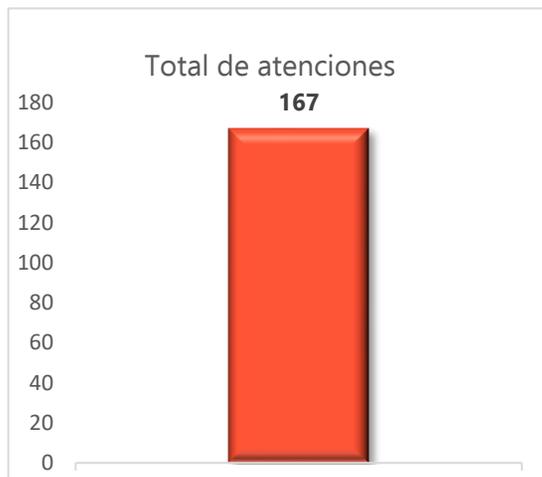
14. Gráfico de atenciones por localidad PAES mes de junio 2025

Las consultas ciudadanas mostraron una marcada concentración en la localidad de la Santa Fe con un **25%** de un total de **13** atenciones, destacándose como la de mayor demanda. Le sigue la localidad de Candelaria con **8** solicitudes, que representaron el **14%**, le sigue San Cristóbal con **6** atenciones, que representan el **11%**.

Otras zonas como Rafael Uribe y Kennedy, registraron **4** atenciones cada una, sumando un **14%**, le siguen Engativá y Ciudad Bolívar con **3** atenciones cada una, equivalente al **12%**, Usme, Teusaquillo, Fontibón y Barrios Unidos con **2** atenciones cada una, que corresponden al **16%**, Suba, No da información y Bosa cada una con **1** atenciones que equivalen al **6%**.

Planetario de Bogotá

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



15. Gráfico total de atenciones Planetario junio 2025

Durante el mes de junio el Planetario de Bogotá registró un total de **167** atenciones.

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



16. Gráfico de atenciones por género Planetario

En junio, el Planetario registró **118** atenciones, lo que equivale al **71%** por parte del género femenino, en cuanto al género masculino se registraron **49** atenciones, representando el **29%**. Estos datos reflejan una mayor participación de las mujeres.

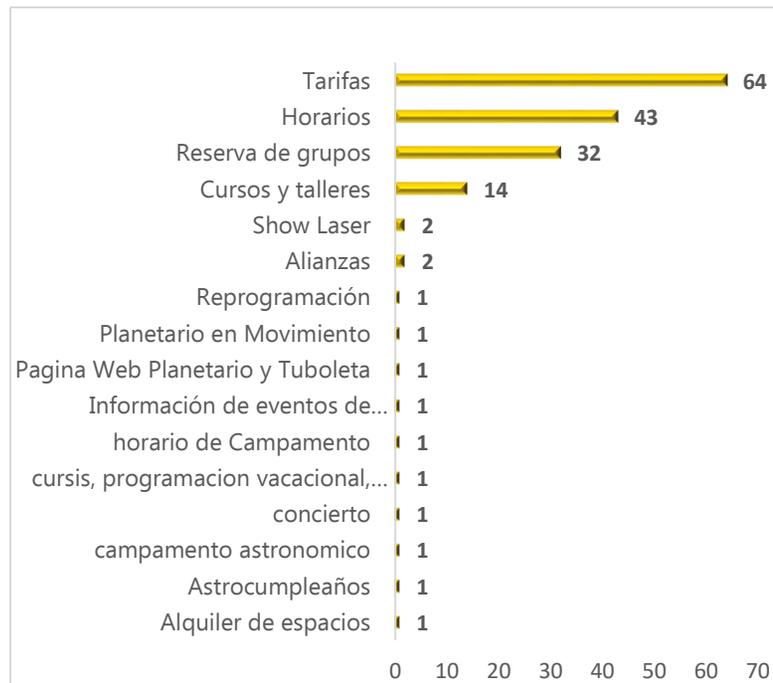
4.3 Atenciones registradas por canal en el mes de junio 2025



17. Gráfico de atenciones por canales Planetario

En este mes, se registraron **167** atenciones a través del canal telefónico, lo que equivale al **100%**.

4.4 Atenciones registradas por temas en el mes de junio 2025



18. Gráfico de atenciones por temas Planetario

Los temas más consultados fueron: tarifas, con **64** atenciones, con el **37%**; horarios, con **43** atenciones, equivalente al **43%**, reservas de grupos, con **32** consultas, equivalente al **19%**; cursos y talleres con **14** solicitudes que representa el **7%**, show laser y alianzas con **2** atenciones cada una, lo que equivale a un **2%**.

El restante **10%** de las atenciones fue sobre reprogramación, Planetario en movimiento, página web, planetario y tu boleta, información de eventos de acceso libre, campamento, cursos, programación y cursos vacacionales, cada uno con una atención.

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 junio, el Área de Convocatorias gestionó **81** solicitudes sobre el Portafolio Distrital de Estímulos, 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.





Entre las convocatorias más destacadas del PDE, se recibieron **33** solicitudes en la categoría Invitaciones Culturales, representando aproximadamente el **41%** del total. Música tuvo **16** atenciones, equivalentes al **20%**, mientras que Artes Plásticas registró **15** atenciones, con un **19%**. La categoría Interdisciplinar recibió **8** atenciones, lo que corresponde al **10%**. Jurados tuvo **5** atenciones, equivalentes al **6%**, y Literatura registró **2** atenciones, con un **2%**. Tanto Audiovisuales como Danza tuvieron cada una, **1** atención, representando aproximadamente un **1 %** cada una.

Por otro lado, el programa Más Cultura Local no registró atenciones durante este mes.

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 junio 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

Convocatorias



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 **1.468** registros en junio de **2025**. De estos, **799** corresponden al Área de Relacionamento con la Ciudadanía de la sede principal y la Cinemateca de Bogotá, **450** al programa de Formación Artística CREA, **52** a Artistas en Espacio Público (PAES) y **167** al Planetario de Bogotá.

El Área de Relacionamento con la Ciudadanía brindó atención principalmente a través del canal telefónico, que registró **358** atenciones lo que representa el **45%**, seguido por el chat con **241** atenciones equivalente al **30%** y el canal presencial con **200** atenciones con el **25%**.

Los temas más consultados fueron: Crea, con **155** atenciones que representa el **19%**, seguido de la Cinemateca de Bogotá con **150** consultas correspondiente al **18%**. En tercer lugar, se ubicó Programación y boletería que registro **138** atenciones con un **17%**, mientras Libro al Viento y Convocatorias PDE registraron cada uno **75** atenciones, lo que representa el **9%** cada una, cerrando así los cinco temas de mayor consulta.

En cuanto a los datos demográficos las mujeres realizaron la mayoría de las consultas con **431** atenciones representando el **53%** mientras que los hombres realizaron **356** atenciones con un **44%**. Las personas entre **30 a 50** años fueron las que más se contactaron, con **411** atenciones, representando el **51%**, seguido de **19 a 29** con **177** atenciones, lo que equivale al **22%**.

Respecto a la información de geolocalización, las localidades con mayor número de atenciones fueron: Suba con **79** atenciones, equivalente a un **10%**, le siguió Teusaquillo con **63** atenciones, mientras Santa Fe con **62** atenciones, ambas representan un **8%** cada una. Engativá con **58** atenciones, mientras que lugares fuera de Bogotá y Kennedy con **56** atenciones cada una, todas con un **7%** de representatividad.

En comparación con mayo, en el mes de junio hubo un incremento en el total de atenciones, pasando de **767** a **799**, con un notable aumento en el canal telefónico, que pasó de **38%** a **45%**. Los canales preferidos por la ciudadanía se mantuvieron consistentes: el telefónico lideró en ambos meses.

Demográficamente, las mujeres continuaron siendo el género que más se contactó, con mayor participación, manteniendo un **53%** constante en mayo y junio. El grupo de edad predominante que más se contacta con la Entidad sigue siendo el de **30 a 50** años. Durante el mes de junio, se registró una pequeña disminución en las interacciones de este grupo, pasando de un **53%** en mayo a un **51%** en junio.

En cuanto a temas más consultados, junio mostró un cambio en las prioridades, la oferta de Crea volvió al primer lugar gracias a las vacaciones creativas, con el **19%** de las atenciones, frente al **14%** registrado en el mes de mayo. Le sigue la Cinemateca de Bogotá que paso de **16%** en mayo a **18%** en junio.

Geográficamente, las localidades con mayor interacción con la entidad fueron Suba con **10%**, Teusaquillo con **8%** y Santa Fe con **8%**. En comparación con mayo, Kennedy que había ocupado el primer lugar con un **9%**, fue desplazado por Suba, de un **8%** en mayo a un **10%**, en junio. Santa Fe mantuvo su porcentaje de interacciones de **8%**, mientras que Teusaquillo ingresó al grupo reemplazando a Kennedy.

El programa **CREA** registró **450** atenciones en junio, todas a través del canal presencial.



En comparación con mayo, hubo una disminución significativa en el total de atenciones, pasando de **663** a **450** en junio. Las áreas más consultadas fueron Danza con un **32%** y Música con **26%** atenciones, Danza tuvo un aumento del **22%** en mayo al **32%** en junio. Música descendió al segundo lugar pasando de un **31%** a un **26%** en junio. Las mujeres siguen manteniendo el primer lugar en interacciones con un **82%** en junio comparado con el **78%** del mes anterior. Las personas de **30 a 50** años siguen siendo las que más se contactan con un **56%**.

Los centros CREA con más atenciones fueron San Pablo - Bosa, con **16%**, y Crea la Campiña de suba con **12%**. El Crea San Pablo sigue manteniendo el primer lugar desde mayo.

El programa Arte a la KY – permiso PAES registró **52** atenciones en el mes de junio, todas a través del canal presencial, tuvo un crecimiento respecto a mayo que fue de **44** atenciones. El tema más consultado continuó siendo el de permisos, con una pequeña disminución del **40%** frente al **43%** de mayo. Los hombres mantienen la tendencia de ser los que más interactúan con un **75%** de las atenciones, en comparación con el **64%** del mes anterior. Santa Fe continúa siendo la localidad de con más atenciones, aunque presentó una disminución en junio, con un **25%**, frente al **31%** del mes de mayo.

El Planetario de Bogotá registró **167** atenciones en junio, todas a través del canal telefónico. En comparación con mayo, hubo un aumento significativo en el total de atenciones, pasando de **55** a **167** atenciones. Las mujeres realizaron la mayoría de las consultas con **118** atenciones, esto refleja un aumento significativo con respecto a las **36** atenciones del mes de mayo.

En cuanto a los temas más consultados en el mes de junio fueron: tarifas con **64** atenciones, horarios con **43** y reserva de grupos con **32** atenciones. Comparado con el mes de mayo, reserva de grupos bajo al tercer lugar, frente a las **25** atenciones, mientras que tarifas y horarios mostraron un incremento ya que en mayo registraron **17** y **9** atenciones.

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 Agudelo
Yaneth Martín

Diseño y Diagramación

Isabel Cristina Restrepo

Revisó y Aprobó

Yecxy Salas

Equipo de Relacionamento con la Ciudadanía

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA

