



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 Julio 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

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

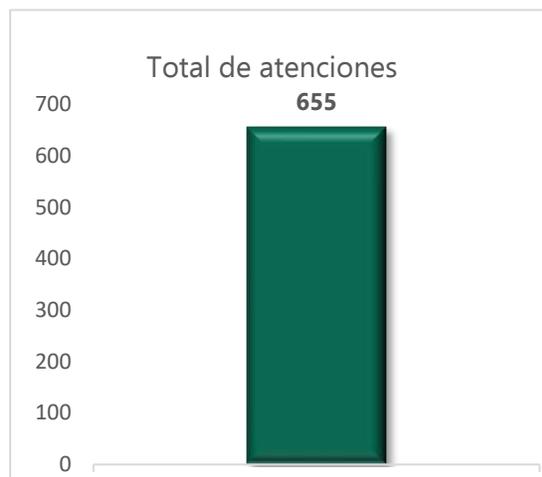
Atenciones área de Relacionamento con la Ciudadanía



Desde el área de Relacionamento con la Ciudadanía se realizaron un total de **655** atenciones en el mes de julio 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.



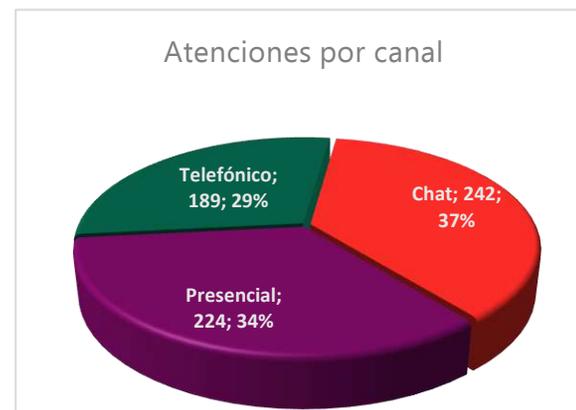
1.1 Atenciones del Área de Relacionamento con la Ciudadanía, en el mes de julio 2025.



1. Gráfico registro total atenciones mes de julio 2025

Durante el mes de julio el equipo de Relacionamento con la Ciudadanía, atendió un total de **655** solicitudes a través de los canales dispuestos por la Entidad.

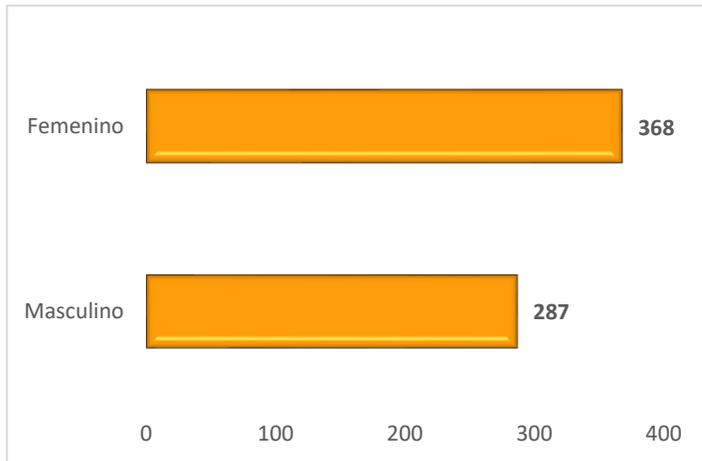
1.2. Registro de atenciones por canal - Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de julio de 2025



2. Gráfico canal de atenciones mes de julio de 2025

La gráfica muestra las atenciones realizadas a través de los diferentes canales de la Entidad, donde se observa que: en el canal chat se atendieron **242** atenciones que representan el **37%**. El presencial registro **224** con un **34%** y el telefónico registró **189** atenciones correspondientes al **29%**.

1.3 Registro de atenciones por género - Área de Relacionamiento con la Ciudadanía mes de julio de 2025

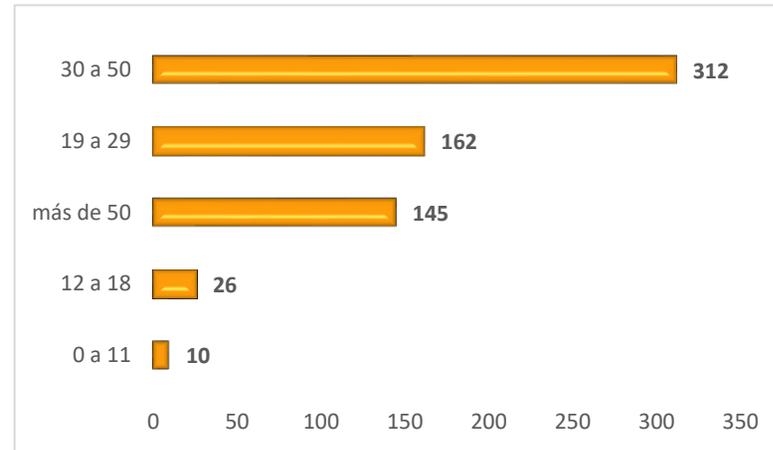


3. Gráfico registro de atenciones mes de julio 2025 por género

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

Mujeres: **368** atenciones, lo que equivale al **56%**
hombres: **287** atenciones correspondiente al **44%**.

1.4 Registro de atenciones por rango de edad - Área de Relacionamiento con la Ciudadanía mes de julio de 2025



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

Durante el mes de julio la mayoría de personas que se comunicaron con la Entidad correspondió a personas entre **30 y 50** años con un total de **312** atenciones que representan el **48%**, le siguen los grupos de **19 a 29** años, con **162** atenciones equivalentes al **25%**; mayores de **50** años, que sumaron **145** interacciones alcanzando un **22%**; adolescentes de **12-18** años, con **26** atenciones que conforman el **4%**; niños/as de **0-11** años, con **10** atenciones correspondientes al **1%** restante.

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



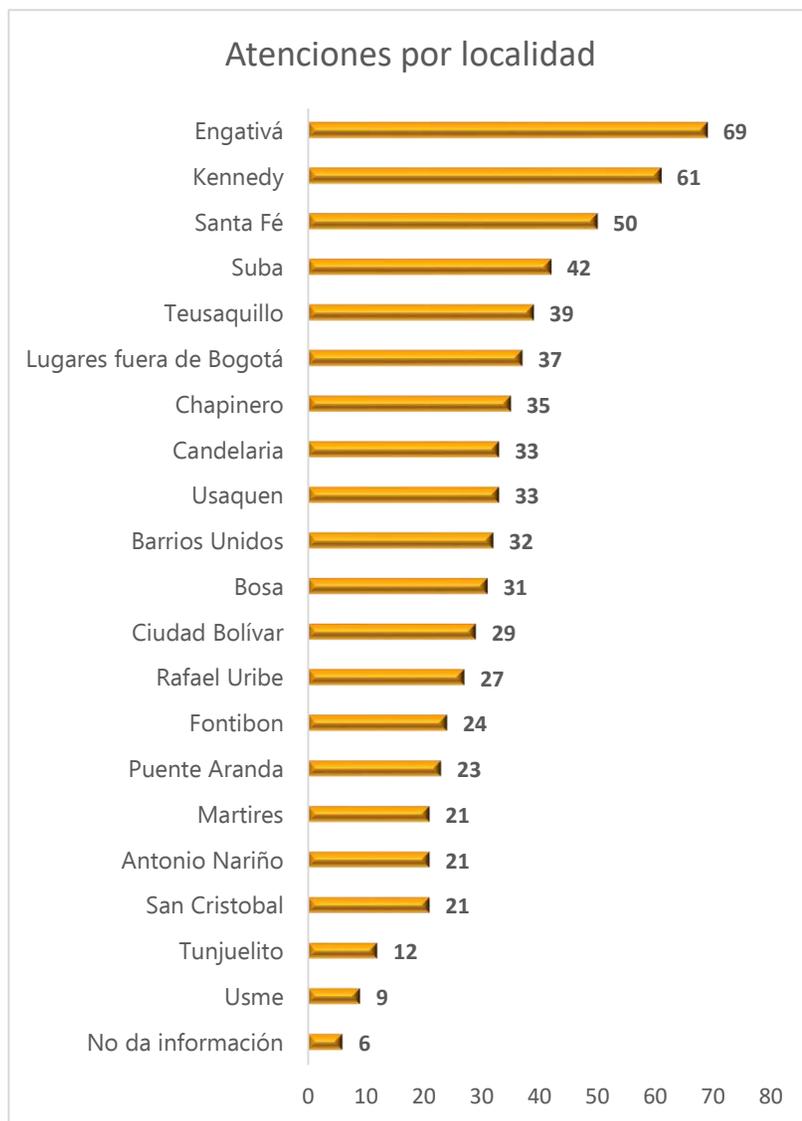
5. Gráfico temas de más consulta Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de julio 2025.

Los temas más consultados por la ciudadanía en el mes de julio estuvieron relacionados principalmente con programación y boletería con **102** atenciones, lo que equivale al **16%**; Libro al Viento y los centros de formación artística Crea con **101** atenciones cada uno, lo que representa un **15%** en ambos casos. Convocatorias del PDE registraron **88** atenciones correspondiente al **13%**; Cinemateca y programación y boletería con **44** solicitudes registró un **7%** y solicitud de información ADMVA con **40** solicitudes alcanzó el **6%**

El **28%** restante tiene que ver con talleres (no Crea) y en Cinemateca, Becma - Archivo Vivo, Invitaciones Culturales, Solicitud de empleo, alquiler de equipamientos, solicitudes de empleo, y toda la oferta restante que ofrece Idartes en sus escenarios.



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



En el mes de julio, la ciudadanía que se comunicó con la Entidad fue atendida principalmente desde las siguientes localidades: Engativá con **69** atenciones, correspondiente al **11%**; Kennedy con **61** atenciones, lo que equivale al **9%**, Santa Fe con **50** atenciones, lo que representa el **8%**; Suba con **42** atenciones, equivalente a un **6%**; Teusaquillo con **39** interacciones con un **6%**; Lugares fuera de Bogotá con **37** atenciones, correspondientes a un **6%**; Chapinero registró **35** atenciones, con un **5%**; Candelaria y Usaquén con **33** atenciones cada una registraron también un **5%** cada una.

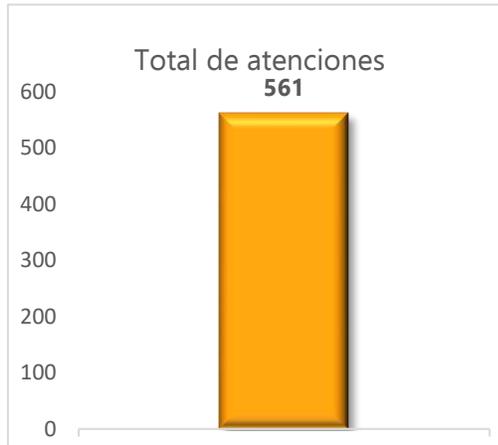
Las localidades con menor participación en atenciones fueron: Barrios Unidos con **33**, Bosa con **31**, Ciudad Bolívar con **29**, Rafael Uribe con **27**, Fontibón con **24**, Puente Aranda con **23**, Mártires, Antonio Nariño y San Cristóbal con **21** atenciones cada una, entre otras zonas de Bogotá.

Los porcentajes se aproximan al número entero más cercano.

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

Centros de Formación Artística Crea

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



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

Durante el mes de julio, el programa de formación artística CREA registró **561** 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.

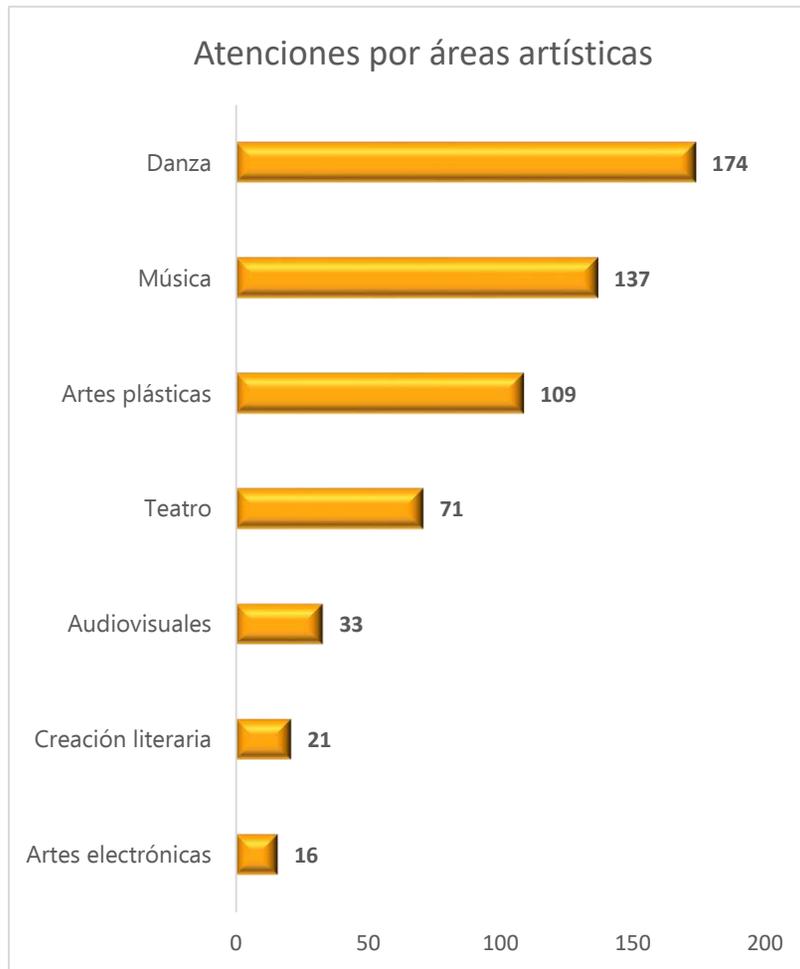
2.2 Registro de atenciones del programa CREA por género mes de julio de 2025



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

En relación con el género, la mayor parte de las atenciones registradas durante julio correspondió al género femenino, con un total de **462** atenciones con un **82%**. El género masculino, registró **99** atenciones equivalente al **18%**.

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

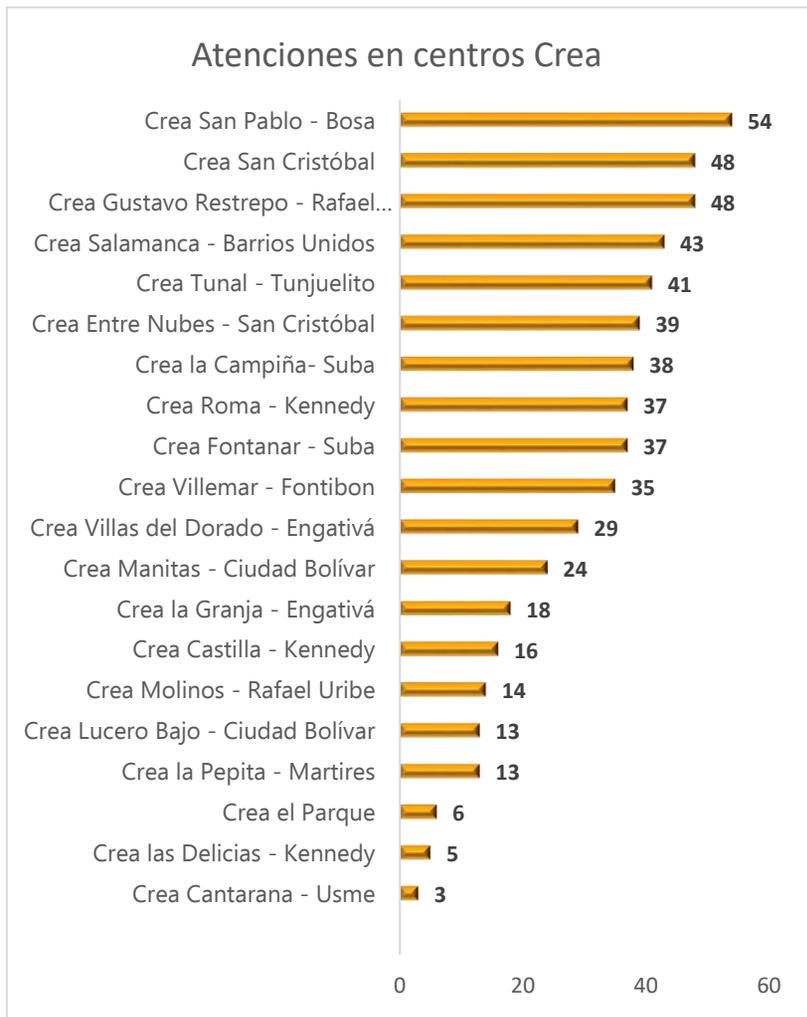


9. Gráfico registro por áreas artísticas CREA mes de julio 2025.

De acuerdo con los registros del mes de julio, el área de Danza fue la más consultada con **174** atenciones, lo que representa el **31%** del total, le sigue Música con **137** equivalentes al **24%**, mientras que Artes Plásticas ocupó el tercer lugar con **109** atenciones correspondientes al **19%**.

Por su parte, Arte Dramático Teatro registró **71** atenciones que equivalen al **13%**, le siguió Artes Audiovisuales con **33** atenciones que representan el **6%**. Finalmente, Creación Literaria sumó **21** atenciones con un **4%** y Artes Electrónicas cerró con **16** consultas equivalentes al **3%** del total.

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



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

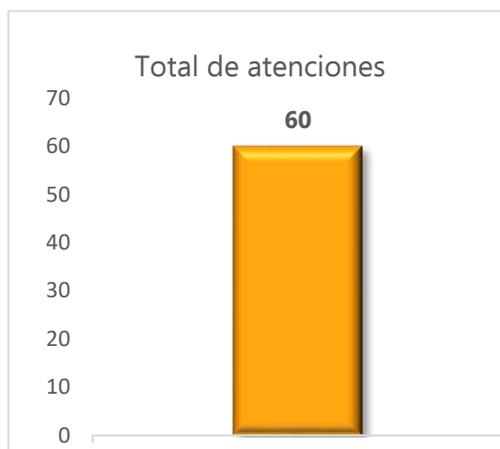
El análisis de atenciones revela que el Crea San Pablo - Bosa registró **54** atenciones, lo que corresponde al **10%**, seguido de los centros Crea San Cristóbal con **48** atenciones y Crea Gustavo Restrepo con **48** equivalentes al **8%** cada uno. Dentro de este top 5 también se encuentra Crea Salamanca con **43** atenciones que también representa un **8%** y Crea Tunal con **41** atenciones con un **7%**.

A este top 5 le sigue el Crea Entre Nubes con **39** atenciones, seguido de Crea La Campiña con **38** atenciones, Crea Roma y Crea Fontanar con **37** atenciones cada uno, los cuales representan un **7%** cada uno. Continúa el Crea Villemar con **35** atenciones con un **6%**, Crea Villas del Dorado con **5%** y Crea Manitas de la localidad de Ciudad Bolívar con **24** atenciones con un **4%**

Finalmente, el **15%** lo representan las Crea la Granja, Castilla, Molinos, Lucero bajo. La Pepita, el Parque, las Delicias y Cantarrana.

Artistas en Espacio Público PAES

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



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

El programa de Artistas en Espacio Público del programa "Arte a la KY" registró un total de **60** atenciones a través del canal presencial durante el mes de julio, 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 julio 2025



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

Según los datos de julio de 2025 relacionados con el permiso PAES, el **83%** de las atenciones correspondieron a personas del género masculino, con un total de **50** atenciones. En cuanto al género femenino, se reportaron **10** atenciones, lo que equivale al **17%**.

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



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

Durante el período, las consultas se concentraron, en temas relacionados con permisos, que lideraron las atenciones con **16** registros, representando el **27%**. Le siguió la educación informal y orientaciones pedagógicas con **11** solicitudes con un **18%**; Información regulación y Cuarto Salón de Artistas con **9** atenciones cada uno, lo que equivale al **15%** cada uno; Sofa 2025 con **6** atenciones, representando un **10%**; Registro **4** solicitudes, con un **7%**.

Así mismo, le siguieron los temas de Actualización de datos, Festival arte la KY 2024 y Bolsa de Circulación Artística 2025, equivalentes a un total del **8%** restante del total de las atenciones.

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

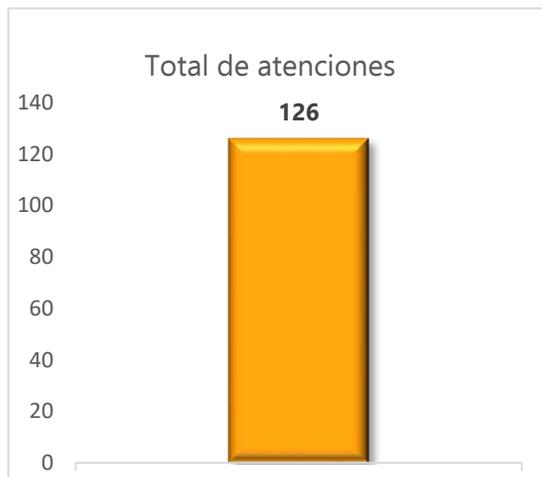


14. Gráfico de atenciones por localidad PAES mes de julio 2025

Las consultas ciudadanas mostraron una marcada concentración en la localidad de la Santa Fe con un **32%** de un total de **19** atenciones, destacándose como la de mayor demanda. Le sigue la localidad de Candelaria con **11** solicitudes, que representaron el **18**, seguida de San Cristóbal con **6** atenciones que representan el **10%**, Usme con **5** atenciones, lo que equivale al **8%**, Rafael Uribe y Kennedy cada una con **4** atenciones, representando un **7%** cada una; Engativá, Ciudad Bolívar, Fontibón, Antonio Nariño y Barrios Unidos con **2** atenciones cada una, lo que corresponde un **3%** cada una y finalmente Teusaquillo con **1** atención, equivalente a un **2%**.

Planetario de Bogotá

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



15. Gráfico total de atenciones Planetario julio 2025

Durante el mes de julio el Planetario de Bogotá registró un total de **126** atenciones.

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



16. Gráfico de atenciones por género Planetario

En mayo, el Planetario registró **98** atenciones, lo que equivale al **78%** por parte del género femenino, en cuanto al género masculino se registraron **28** atenciones, representando el **22%**. Estos datos reflejan una mayor participación de las mujeres.

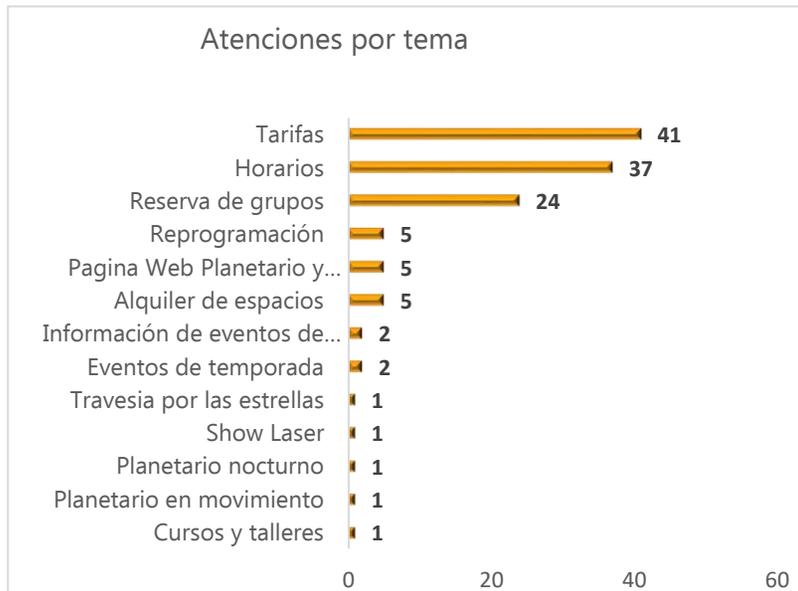
4.3 Atenciones registradas por canal en el mes de julio 2025



17. Gráfico de atenciones por canales Planetario

En este mes, se registraron **126** atenciones a través del canal telefónico, lo que equivale al **100%** de las atenciones.

4.4 Atenciones registradas por temas en el mes de julio 2025



18. Gráfico de atenciones por temas Planetario

Los temas más consultados fueron: tarifas con **41** atenciones equivalente al **33%** y horarios, con **37** atenciones, igual al **29%**; reservas de grupos, con **24** consultas, representando un **19%**; reprogramación, página web, Tuboleta y alquiler de espacios con **5** solicitudes, cada uno, lo que corresponde a un **4%** cada uno; información de eventos de acceso libre y eventos de la temporada con **2** atenciones cada uno, lo que equivale al **2%** y los demás temas con **1** atención con un **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 julio, el Área de Convocatorias gestionó **1** solicitudes para el programa Más Cultura Local y **69** 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, la categoría de Invitaciones Culturales, recibió **20** solicitudes, lo que representa el **29%** del total, **17** en Interdisciplinar, con un **25%**; Música y Danza con **7** solicitudes cada una, representando un **10%** en ambos casos; Jurados **6** solicitudes y un **9%**: Las categorías de Literatura y Plásticas tuvieron **4** atenciones cada una, con un **6%** respectivamente y Audiovisuales con **1** atención, equivalente al **1%**.

Por otro lado, en el programa Más Cultura Local, tuvo **1** atención de la localidad de Rafael Uribe, la cual representó el **100%** del total de las atenciones.



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 julio de 2025 por las siguientes áreas y programas:

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

Centros de Formación Artística CREA

Artistas en Espacio Público (PAES)

Planetario de Bogotá



Los datos para el análisis fueron recopilados por los funcionarios de cada área y programa mediante el registro de las atenciones prestadas, con un total de **1.412** registros en julio de 2025. De estos, **665** corresponden al Área de Relacionamento con la Ciudadanía de la sede principal y la Cinemateca de Bogotá, **561** al programa de Formación Artística CREA, **60** a Artistas en Espacio Público (PAES) y **126** al Planetario de Bogotá.

El Área de Relacionamento con la Ciudadanía brindó atención principalmente a través del chat, que registró **242** atenciones, lo que representa el **37%** seguido por el canal presencial con **224** atenciones, equivalente al **34%** y el canal telefónico registró **189** atenciones con el **29%**.

Los temas más consultados fueron Programación y boletería con **102** atenciones, que representa el **16%**, en segundo y tercer lugar están Libro al Viento y el programa Crea con **101** consultas cada una, representando el **15%** cada una.

En cuanto a los datos demográficos las mujeres realizaron la mayoría de las consultas con **368** atenciones, representando el **56%** mientras que los hombres realizaron **287** atenciones con un **44%**. Las personas entre **30** y **50** años fueron las que más se contactaron, con **312** atenciones, lo que corresponde al **48%**.

Respecto a la geolocalización, las localidades con mayor número de atenciones fueron: Engativá con **69** atenciones, equivalente a un **11%**; le siguió Kennedy con **61** atenciones, lo que corresponde al **9%**, mientras Santa Fe con **50** atenciones, lo que representa el **8%**;

En comparación con el mes de junio, hubo una disminución del **17%** en el total de atenciones, pasando de **799** a **665** en el mes de julio. Mientras que en junio el principal canal de atención fue el telefónico con un **45%** de las solicitudes, en julio tuvo una disminución del **28%**, debido a fallas técnicas las cuales fueron oportunamente reportadas y comunicadas a la ciudadanía a través de la página oficial de la Entidad. Como resultado de esto, el chat pasó a ser el principal canal de atención, pasando de un **30%** en junio a un **37%** en julio.

Demográficamente, las mujeres siguieron siendo el género que más se contactó, de **53%** en junio a **56%** en julio, con un ligero aumento en su participación. En cuanto a temas de consulta julio mostró un cambio en las prioridades: Programación y boletería paso al primer lugar con un **16%** mientras que en junio ocupó el tercer lugar con un **17%**, teniendo en cuenta la reducción general en el número de atenciones. Crea que lideraba en junio con un **19%** paso a ocupar el tercer lugar en julio con un **15%**.

Geográficamente, la localidad de Engativá se posicionó en primer lugar con un **11%** desplazando a la localidad de Suba que en junio registro un **10%**.



El programa Crea registró **561** atenciones en julio, todas a través del canal presencial.

Las áreas más consultadas fueron Danza con **174** atenciones y Música con **137** atenciones. Las mujeres realizaron la mayoría de las consultas con **462** atenciones. Los centros CREA con más atenciones fueron Crea San Pablo - Bosa con **54** atenciones, Crea San Cristóbal - Bosa y Crea Gustavo Restrepo – Rafael Uribe, cada uno con **48** atenciones. En comparación con junio, hubo un aumento en el total de atenciones, pasando de **450** a **561**.)

El programa Arte a la KY – permiso PAES* registró **60** atenciones en julio, todas a través del canal presencial. El tema más consultado fue permisos con **16** atenciones. Los hombres realizaron la mayoría de las consultas con **50** atenciones. La localidad con más atenciones fue Santa Fe con **19** atenciones. En comparación con junio, hubo un aumento en el total de atenciones, pasando de **52** a **60**, en donde siguen siendo los hombres, que más se contactan. El tema más recurrente continuó siendo Permisos con un **27%** en julio, comparado con el **40%**, en junio. Continúa en segundo lugar el tema Educación informal y consultas pedagógicas que disminuyeron pasando de un **25%** en junio a un **18%** en julio.

El Planetario de Bogotá registró **126** atenciones en julio, todas a través del canal telefónico. Las mujeres realizaron la mayoría de las consultas con **98** atenciones. En comparación con junio, hubo una disminución en el total de atenciones, pasando de **167** a **126**. Los temas más frecuentes fueron tarifas con un **33%** y horarios con un **29%**.

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 —

