



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 Septiembre 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 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 **septiembre** 2025.
- Determinar cuáles son los canales de atención más usados por la ciudadanía, en el mes de **septiembre** 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 Relacionamento 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 **septiembre 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 septiembre 2025, por las siguientes áreas y programas:

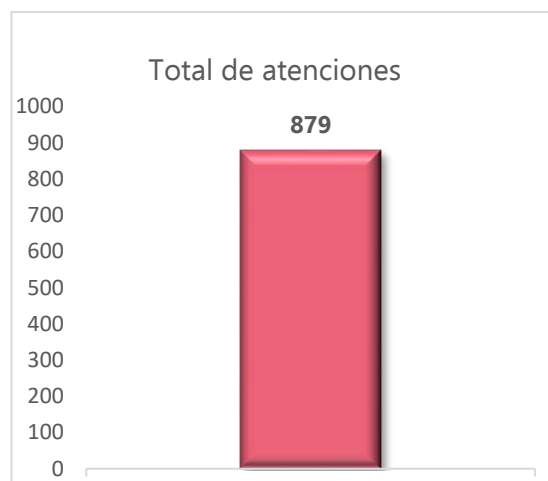
- Área de Relacionamento con la Ciudadanía sede Principal
- Centros de Formación Artística CREA.
- Artistas en Espacio Público PAES.
- El Planetario de Bogotá
- La articulación entre el Área de Relacionamento con la Ciudadanía y el área de Convocatorias.

Atenciones área de Relacionamento con la Ciudadanía

Desde el área de Relacionamento con la Ciudadanía se realizaron un total de **879** atenciones en el mes de septiembre 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 Relacionamiento con la Ciudadanía, en el mes de septiembre 2025.



1. Gráfico registro total atenciones mes de septiembre 2025

Durante el mes de septiembre el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía, atendió un total de **879** solicitudes a través de los canales dispuestos por la Entidad.

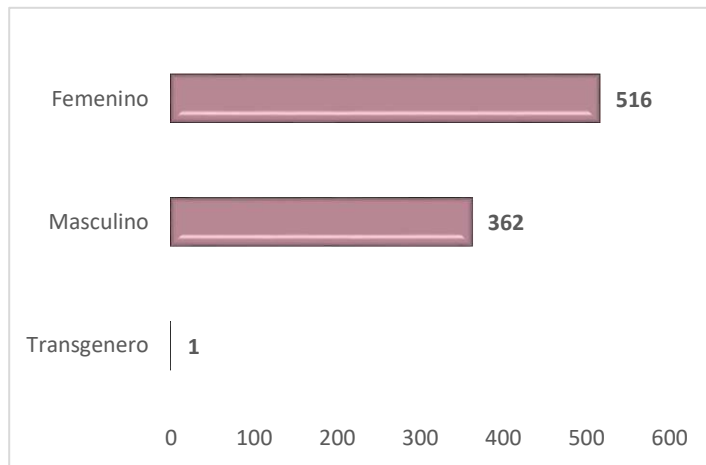
1.2. Registro de atenciones por canal - Área de Relacionamiento con la Ciudadanía mes de septiembre de 2025



2. Gráfico canal de atenciones mes de septiembre 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 **361** atenciones que representan el **41%**. El chat registro **297** con un **34%** y el presencial registró **221** atenciones correspondientes al **25%**.

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

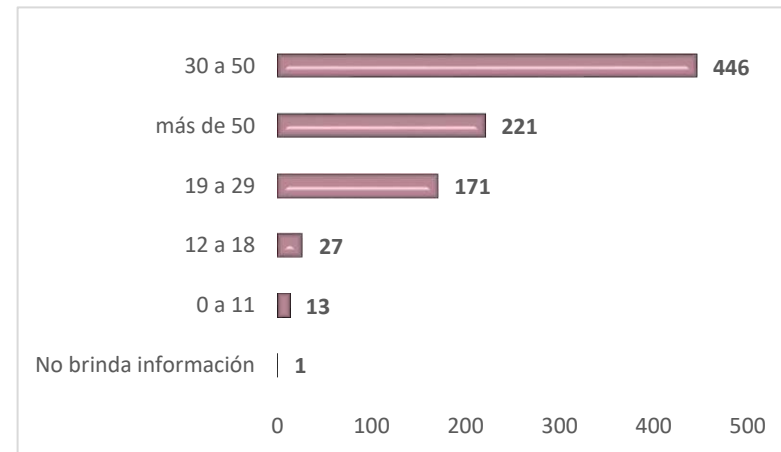


3. Gráfico registro de atenciones mes de septiembre 2025 por género

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

Mujeres: **516** atenciones, lo que equivale al **59%**
 hombres: **362** atenciones correspondiente al **41%**
 personas transgénico: **1** atención, cuyo valor porcentual corresponde a menos del 1%.

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



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

Durante el mes de septiembre la mayoría de personas que se comunicaron con la Entidad correspondió a personas entre **30 y 50** años con un total de **446** atenciones que representan el **51%**, le siguen mayores de **50** años, que sumaron **221** interacciones alcanzando un **25%**; los grupos de 19 a 29 años, con **171** atenciones equivalentes al **19%**; adolescentes de **12-18** años, con **27** atenciones que conforman el **3%**; niños/as de **0-11** años, con **13** atenciones correspondientes al **1%** con no brinda información.

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



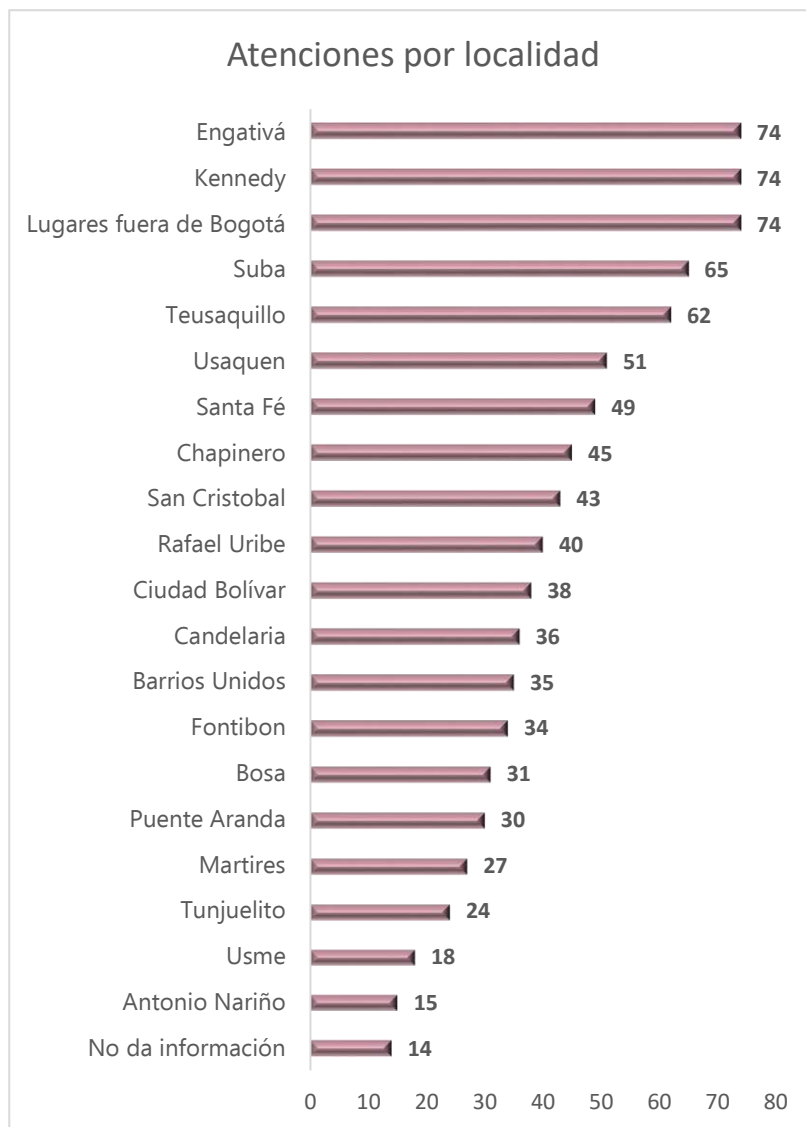
5. Gráfico temas de más consulta Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de septiembre 2025.

Los temas más consultados por la ciudadanía en el mes de septiembre estuvieron relacionados principalmente con programación y boletería **23%**, los centros de formación artística Crea con un **12%** Libro al Viento, Más Cultura Local y solicitud de información administrativa, cada una con un **8%** respectivamente, el **7%** tiene que ver con la Cinemateca de Bogotá, Convocatorias del PDE tiene un **6%**.

Invitaciones Culturales y Alquiler de equipamientos tiene un **4%** cada uno, el **20%** restante corresponde a los demás temas de consulta.



1.6. Registro de atenciones por localidad - Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de septiembre de 2025



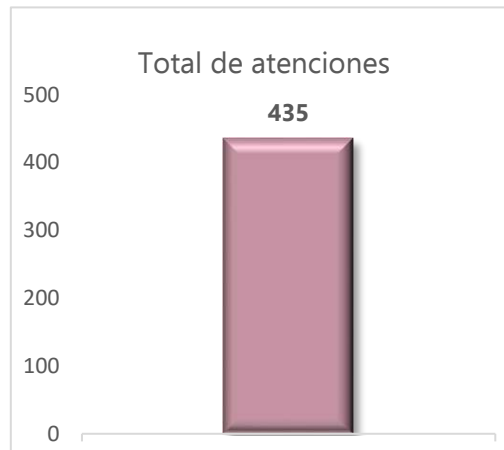
En el mes de septiembre, la ciudadanía que se comunicó con la Entidad fue atendida principalmente desde las localidades de Engativá, Kennedy y Lugares Fuera de Bogotá con **74** atenciones cada una, lo que representa un **8%** cada una; seguidas por Suba con **65** atenciones, y Teusaquillo sumó **62** interacciones, equivalente a un **7%** cada una; Usaquén con **51**, y Santa Fe con **49** casos, correspondientes a un **6%** cada una.

Le siguen las localidades de Chapinero con **45**, San Cristóbal con **43** y Rafael Uribe con **40** representando cada una un **5%**. Las localidades con menor participación en atenciones fueron: Ciudad Bolívar con **38**, Candelaria con **36**, Barrios Unidos con **35** y el resto de las localidades con menores atenciones.

6. Gráfico geocalización localidades Área Relacionamento con la Ciudadanía mes de septiembre 20255.

Centros de Formación Artística Crea

2.1 Registro de atenciones del programa CREA mes de septiembre de



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

Durante el mes de septiembre, el programa de formación artística CREA registró **435** 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.

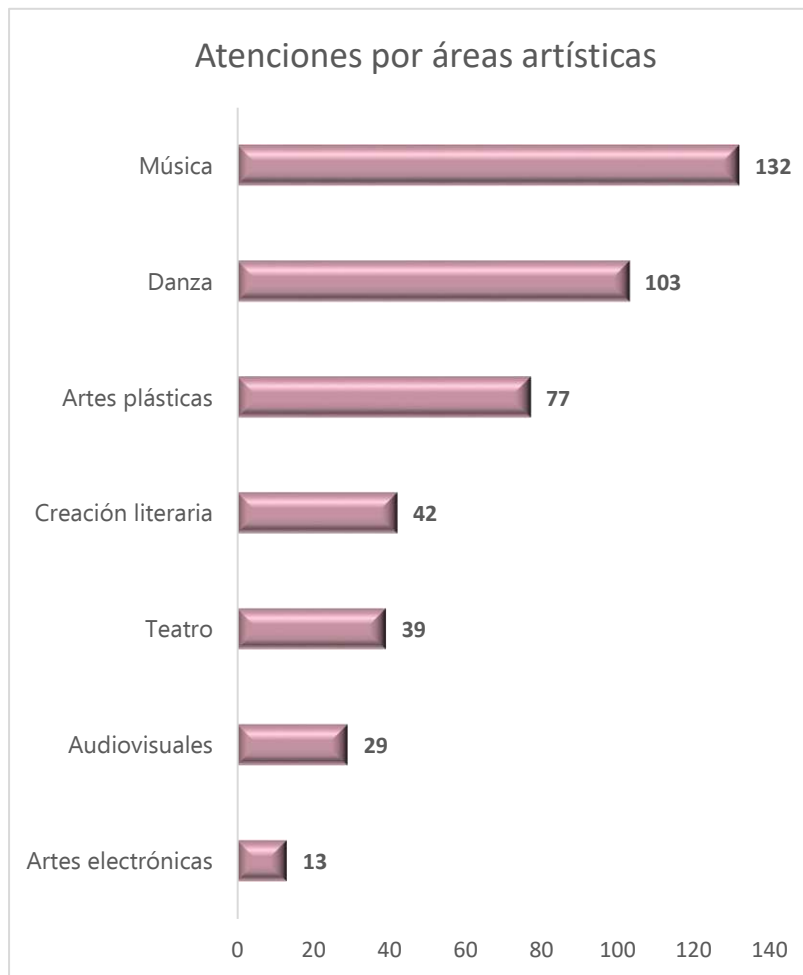
2.2 Registro de atenciones del programa CREA por género mes de septiembre de 2025



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

En relación con el género, la mayor parte de las atenciones registradas durante septiembre correspondió al género femenino, con un total de **334** atenciones con un **77%**. El género masculino, registró **101** atenciones equivalente al **23%**.

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

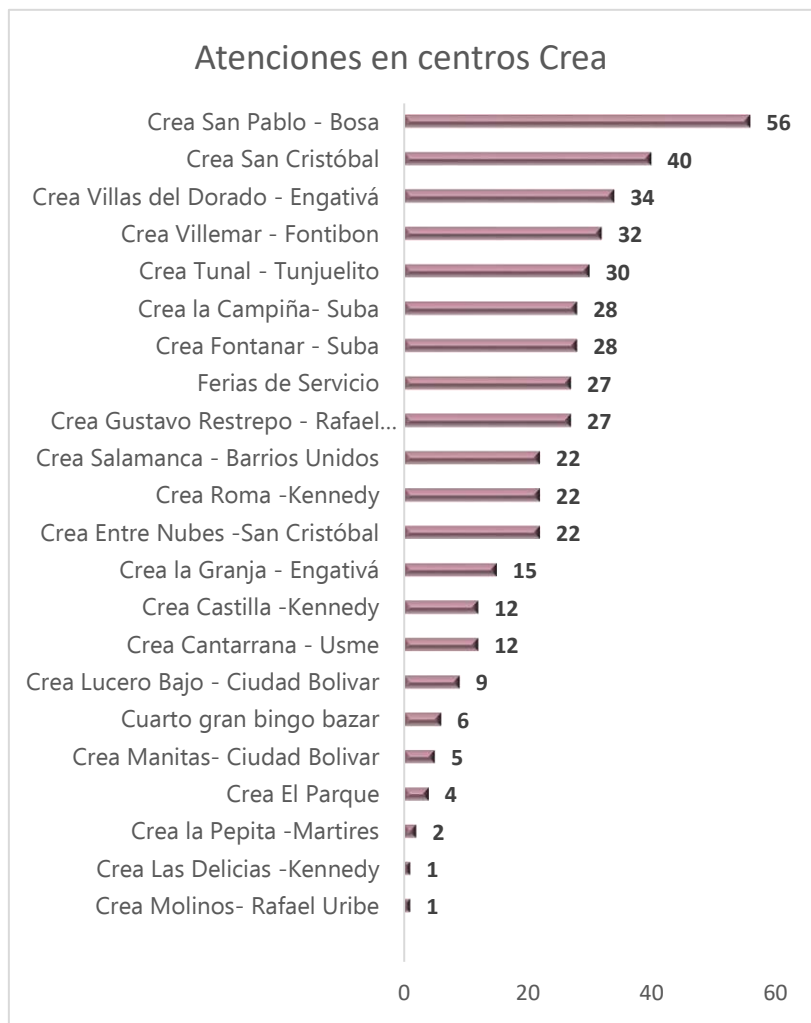


9. Gráfico registro por áreas artísticas CREA mes de septiembre 2025.

De acuerdo con los registros del mes de septiembre, el área de Música fue la más consultada con **132** atenciones, lo que representa el **30%** del total, le sigue Danza con **103** atenciones equivalente al **23%**, mientras que Artes Plásticas ocupó el tercer lugar con **77** atenciones correspondientes al **18%**.

Por su parte, Creación Literaria sumó **42** atenciones con un **10%**, le sigue Teatro registró que **39** atenciones que equivalen al **9%**, Artes Audiovisuales con **29** atenciones que representan el **7%**. Finalmente, Artes Electrónicas cerró con **13** consultas equivalentes al **3%** del total.

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



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

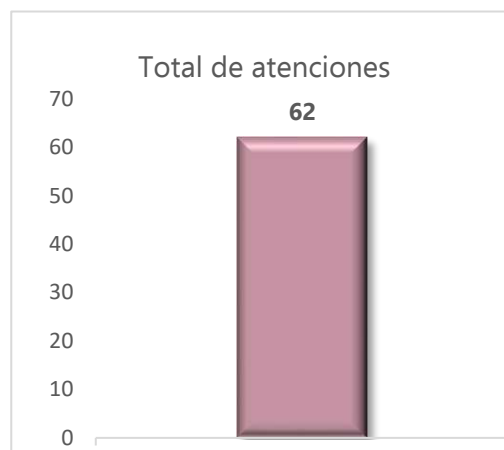
El análisis de atenciones revela que el Crea San Pablo - Bosa registró **56** atenciones, lo que corresponde al **13%**, seguido de Crea San Cristóbal con 40 atenciones que representa el **9%**, Crea Villas del Dorado con **34** atenciones con un **8%**, Dentro de este top 5 también se encuentran Crea Villemar - Fontibón con **32** atenciones y Crea Tunal Tunjuelito con **30** equivalentes al **7%** cada uno.

Continúa Crea la Campiña y Crea Fontanar – Suba con **28** atenciones cada uno, Ferias de servicio y crea Gustavo Restrepo con **27**, lo que representan un **6%** cada uno. Le siguen Crea Salamanca – Barrios Unidos, Crea Roma – Kennedy y Crea Entre Nubes – San Cristóbal, cada uno con **22** atenciones, correspondiente a un **5%** cada uno.

Finalmente, el **17%** lo representan los Crea de Castilla, Cantarrana, Lucero Bajo y el resto de los crea.

Artistas en Espacio Público PAES

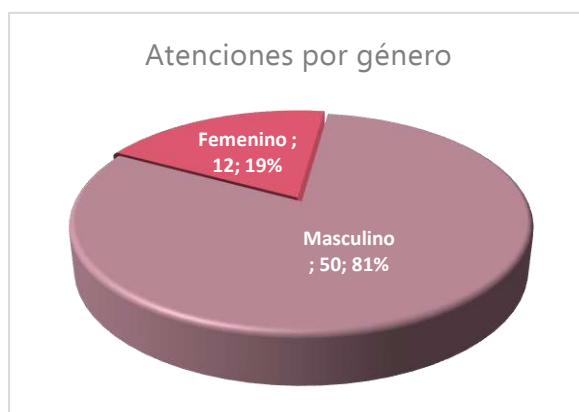
3.1 Atenciones de Artistas de Espacio Público PAES en el mes de septiembre 2025.



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

El programa de Artistas en Espacio Público del programa "Arte a la KY" registró un total de **62** atenciones a través del canal presencial durante el mes de septiembre, todas realizadas a través del canal presencial, lo que equivale al 100% del total de

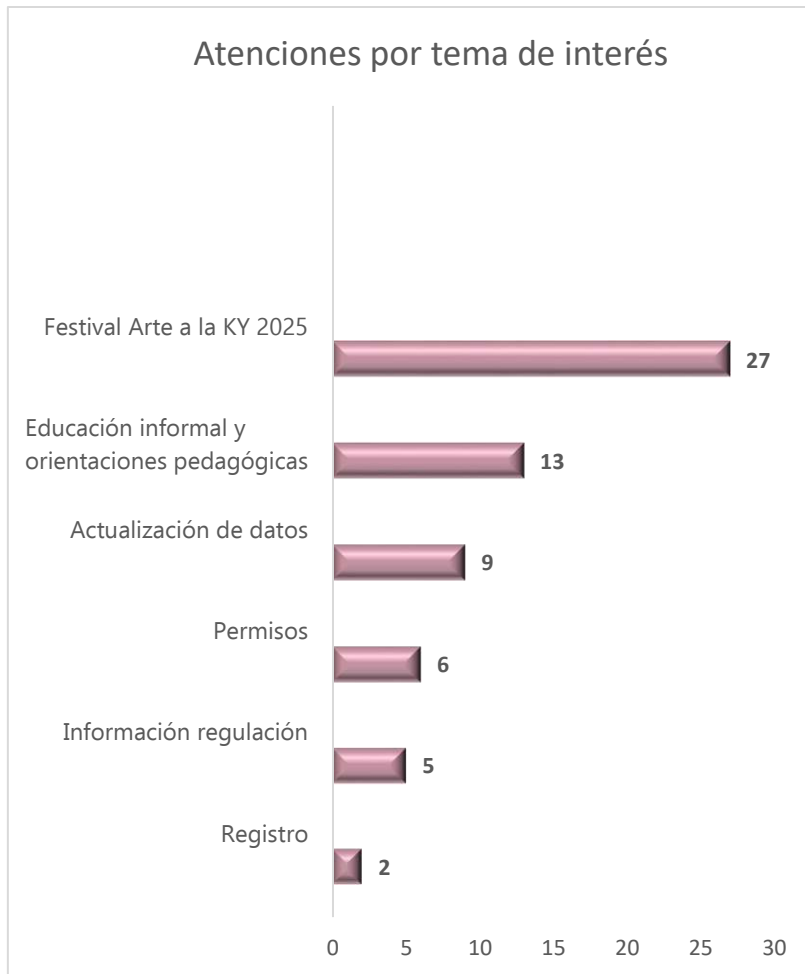
3.2 Atenciones de Artistas de Espacio Público PAES por género en el mes de septiembre 2025



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

Según los datos de septiembre de 2025 relacionados con el permiso PAES, el **81 %** de las atenciones correspondieron a personas del género masculino, con un total de **50** registros. En cuanto al género femenino, se reportaron **12** atenciones, lo que equivale al **19%**.

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

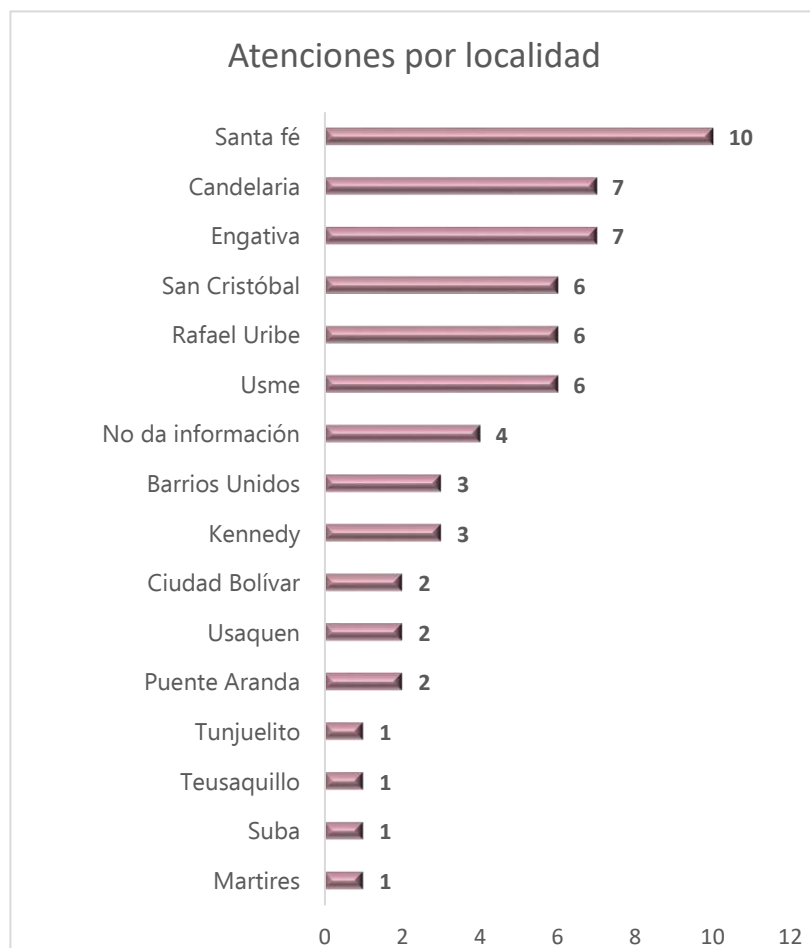


13. Gráfico de atenciones por temas PAES mes de septiembrev2025

Durante el período, las consultas se concentraron, en temas relacionados con Festival Arte a la KY 2025, que lideraron las atenciones con **27** registros, representando el **43%**. Le siguió la educación informal y orientaciones pedagógicas con **13** solicitudes con un **21%**; así mismo las solicitudes de actualización de datos con **9** atenciones con un **15%**.

También destacaron los Permisos con **6** atenciones, que equivalente a un total del **10%**. Así como las inquietudes sobre información regulación con **5** atenciones que representa el **8%** y registro con **2** atenciones correspondiente al **3%**.

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



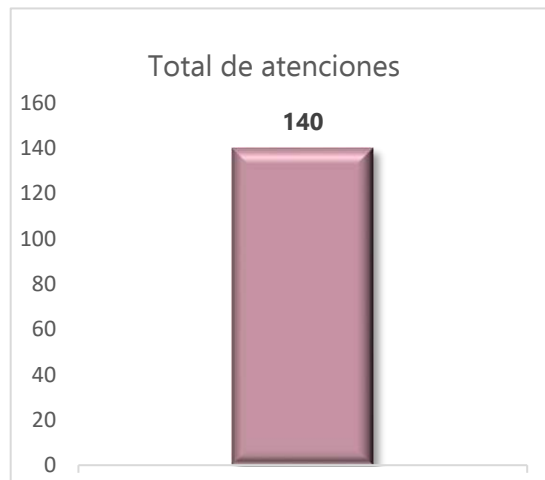
14. Gráfico de atenciones por localidad PAES mes de septiembre 2025

Las consultas ciudadanas mostraron una marcada concentración en la localidad de la Santa Fé con un **16%** de un total de **10** atenciones, destacándose como la de mayor demanda. Le sigue las localidades de Candelaria y Engativá con **7** solicitudes cada una que representa el **11%** cada una, seguida de San Cristóbal, Rafael Uribe y Usme con **6** atenciones, cada una que representan el **10%** cada una.

Le sigue No da información con 4 atenciones, lo que equivale a un 6%. Le siguen otras zonas como Barrios Unidos y Kennedy registran **3** atenciones cada una con un total de **10%**, Ciudad Bolívar, Usaquén y Puente Aranda con **2** atenciones que equivalen al **9%**, el resto de las localidades representan el **8%** del total.

Planetario de Bogotá

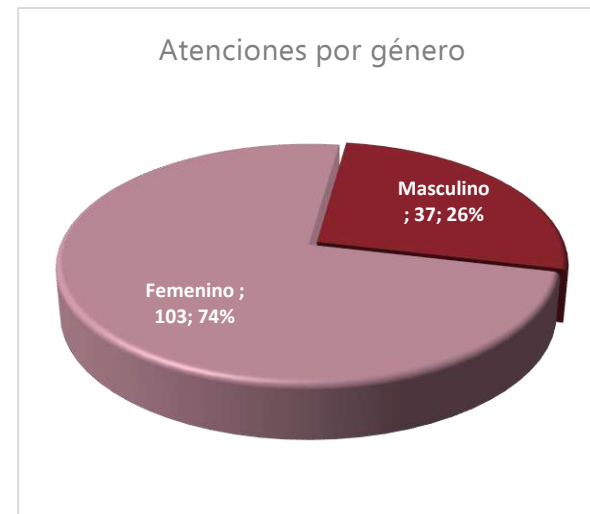
4.1 Atenciones en el Planetario de Bogotá registradas en el mes de septiembre 2025



15. Gráfico total de atenciones Planetario septiembre 2025

Durante el mes de septiembre el Planetario de Bogotá registró un total de **140** atenciones.

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



16. Gráfico de atenciones por género Planetario

En septiembre, el Planetario registró un total de **140** atenciones, de las cuales el **74%** por parte del género femenino, y el género masculino, con **37** atenciones, representando el **26%**. Estos datos reflejan una mayor participación de las mujeres.

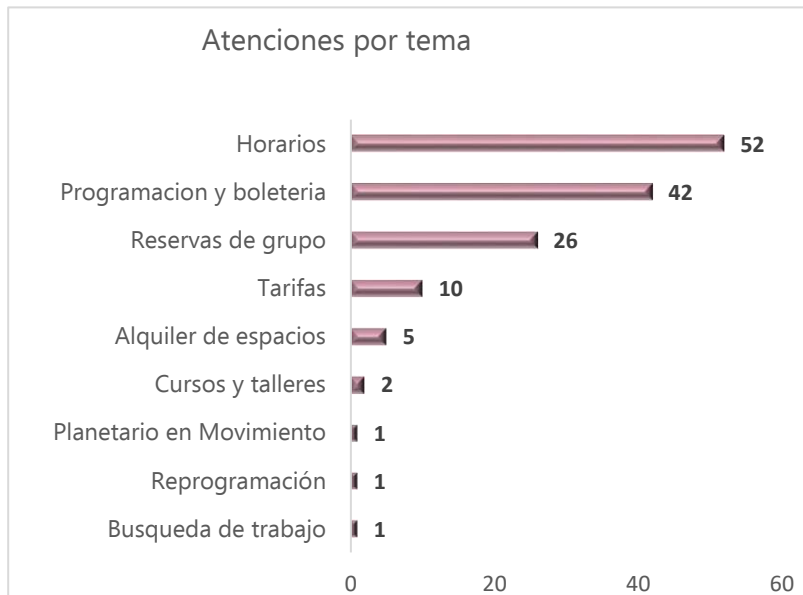
4.3 Atenciones registradas por canal en el mes de septiembre 2025



17. Gráfico de atenciones por canales Planetario

En este mes, se registraron **140** atenciones a través del canal telefónico, lo que equivale al **100%**.

4.4 Atenciones registradas por temas en el mes de septiembre 2025



18. Gráfico de atenciones por temas Planetario

Los temas más consultados fueron: horarios con **52** atenciones, con el **37%**; programación y boletería, con **42** consultas, equivalente al **30%**; reservas de grupos con **26** solicitudes que equivalen al **19%**, tarifas con **10** atenciones con **7%** y alquiler de espacios con **5** equivalente con **3%**, cursos y talleres con **2** atenciones, representando un **1%**, el resto de los temas tuvieron **1** atención cada uno.

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 septiembre, el Área de Convocatorias gestionó **17** solicitudes para el programa Más Cultura Local y **117** 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 del PDE, la que registró el mayor número de solicitudes fue Invitaciones Culturales, con un **47%** del total. Le sigue la convocatoria de Danza, con un **18%**, y la categoría Interdisciplinar, que representa un **11%**. El **24%** restante corresponde a las demás convocatorias.

Por otro lado, en el programa Más Cultura Local, presentó un aumento significativo en el mes de septiembre, pasando de **4** atenciones en agosto a **117** en septiembre, lo que representa un incremento del **2.825%**. En cuanto a las categorías con mayor número de solicitudes, San Cristóbal registró **15** con un **13%**; seguida de Ciudad Bolívar y Generalidades ambas con **14** cada una, representando un **12%** cada una; Engativá con **13** lo que equivale al **11%** y Kennedy con **10**, con un **8%**. El **44%** restante correspondió a las convocatorias de las demás localidades.



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 septiembre 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 **1.516** registros en septiembre de 2025. De estos, **879** corresponden al Área de Relacionamento con la Ciudadanía de la sede principal y la Cinemateca de Bogotá; **435** corresponden al programa de Formación Artística CREA; **62** a Artistas en Espacio Público (PAES) y **140** al Planetario de Bogotá.

El Área de Relacionamento con la Ciudadanía atendió **879** solicitudes en septiembre, principalmente a través del canal telefónico, que registró **361** atenciones, seguido por el chat en línea con **297** atenciones y el canal presencial con **221** atenciones. Los temas más consultados fueron Programación y Boletería con **199** atenciones y CREA con **105** consultas. Las mujeres realizaron la mayoría de las consultas con **464** atenciones, mientras que los hombres realizaron **361** atenciones. Las personas entre **30** y **50** años fueron las que más se contactaron, con **446** atenciones. Las localidades con más atenciones fueron Engativá, Kennedy y lugares Fuera de Bogotá, cada una con **74** atenciones.



En comparación con agosto, hubo un incremento considerable en el total de atenciones, pasando de **683** a **879**. Las atenciones por el canal telefónico aumentaron en un **22%** en septiembre respecto al mes de agosto. 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, en el mes de septiembre hubo un incremento del **31%** en atenciones respecto a agosto. En cuanto a temas, septiembre se mantuvo con el tema de Programación y Boletería, con un aumento del **30%** a diferencia de agosto. Geográficamente, la localidad de Engativá lideró en el mes de septiembre con un aumento de **37%**, mientras en agosto ocupó el segundo lugar.



El programa **CREA** registró **435** atenciones en septiembre, todas a través del canal presencial.

Las áreas más consultadas fueron Música con **313** atenciones y Danza con **103** atenciones. Las mujeres realizaron la mayoría de las consultas con **334** atenciones. Los centros CREA con más atenciones fueron Crea San Pablo - Bosa con **56** atenciones y Crea San Cristóbal con **40** atenciones. En comparación con agosto, hubo una pequeña disminución en el total de atenciones, pasando de **457** a **435**.

El programa Arte a la KY – permiso PAES* registró **62** atenciones en septiembre, todas a través del canal presencial. El tema más consultado fue Festival Arte a la KY 2025 con **27** atenciones. Los hombres realizaron la mayoría de las consultas con **50** atenciones. La localidad con más atenciones fue Santa Fe con **10** atenciones. En comparación con agosto, hubo una disminución en el total de atenciones, pasando de **95** a **62**, correspondiente a un **35 %**.

El Planetario de Bogotá registró **140** atenciones en septiembre, todas a través del canal telefónico. Las mujeres realizaron la mayoría de las consultas con **103** atenciones. En comparación con agosto hubo un aumento significativo en el total de atenciones, pasando de **40** atenciones en agosto a **140** en septiembre, con un incremento significativo del **250%** en las 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 —

