



## 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 Noviembre 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](mailto: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 **noviembre** 2025.
- Determinar cuáles son los canales de atención más usados por la ciudadanía, en el mes de **noviembre** 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 **noviembre 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 noviembre 2025, por las siguientes áreas y programas:

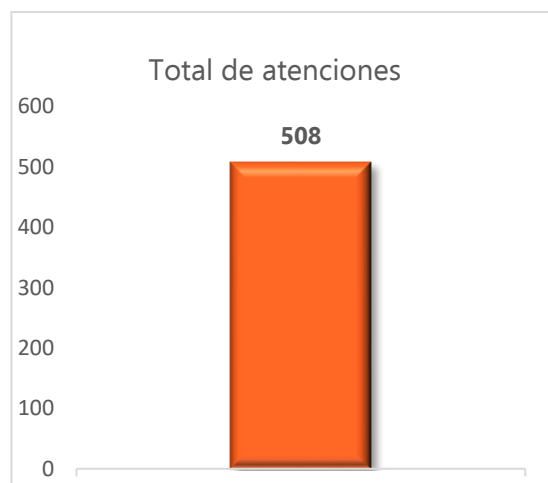
- Área de Relacionamento con la Ciudadanía sede Principal
- Centros de Formación Artística CREA.
- Artistas en Espacio Público PAES.
- El Planetario de Bogotá
- La articulación entre el Área de Relacionamento con la Ciudadanía y el área de Convocatorias.

## Atenciones área de Relacionamento con la Ciudadanía

Desde el área de Relacionamento con la Ciudadanía se realizaron un total de **508** atenciones en el mes de noviembre 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.



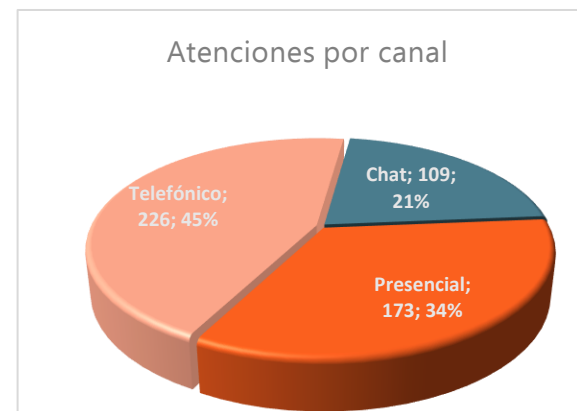
### 1.1 Atenciones del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, en el mes de noviembre 2025.



1. Gráfico registro total atenciones mes de noviembre 2025

Durante el mes de noviembre el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía, atendió un total de **508** solicitudes a través de los canales dispuestos por la Entidad.

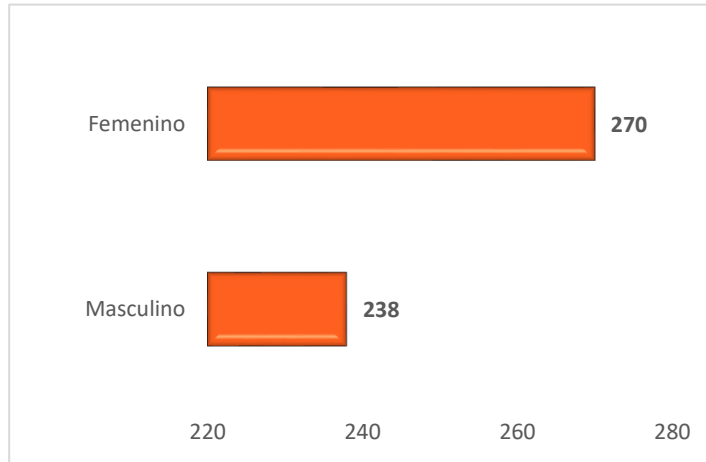
### 1.2. Registro de atenciones por canal - Área de Relacionamiento con la Ciudadanía mes de noviembre de 2025



2. Gráfico canal de atenciones mes de noviembre 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 **226** atenciones que representan el **45%**. El presencial registró **173** atenciones con un **34%**. Y el chat registro **109** correspondientes al **21%**

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

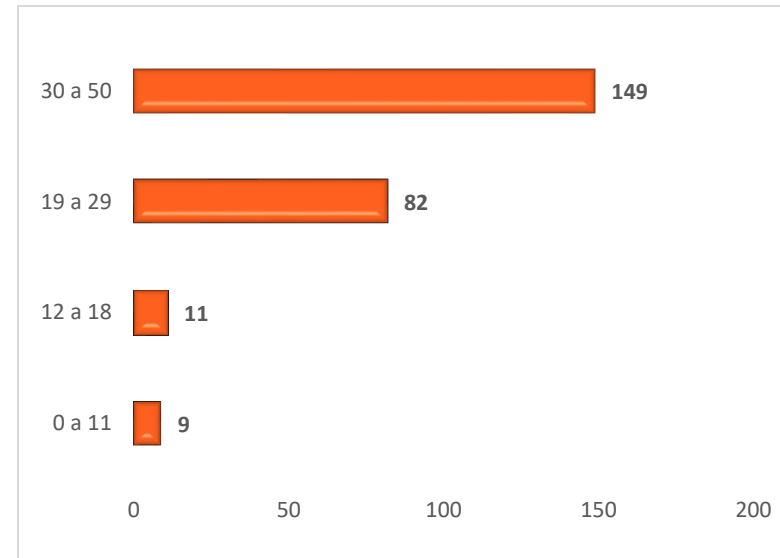


3. Gráfico registro de atenciones mes de noviembre 2025 por género

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

Mujeres: **270** atenciones, lo que equivale al **53%**  
hombres: **238** atenciones correspondiente al **47%**.

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



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

Durante el mes de noviembre la mayoría de personas que se comunicaron con la Entidad correspondió a personas mayores de **50** años, que sumaron **257** interacciones alcanzando un **51%** del total; le siguen personas entre **30** y **50** años con un total de **149** atenciones que representan el **29%**, le siguen los grupos de **19** a **29** años, con **82** atenciones equivalentes al **16%**; adolescentes de **12-18** años, con **11** atenciones que conforman el **2%**; niños/as de **0-11** años, con **9** atenciones correspondientes al **2%** restante.

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



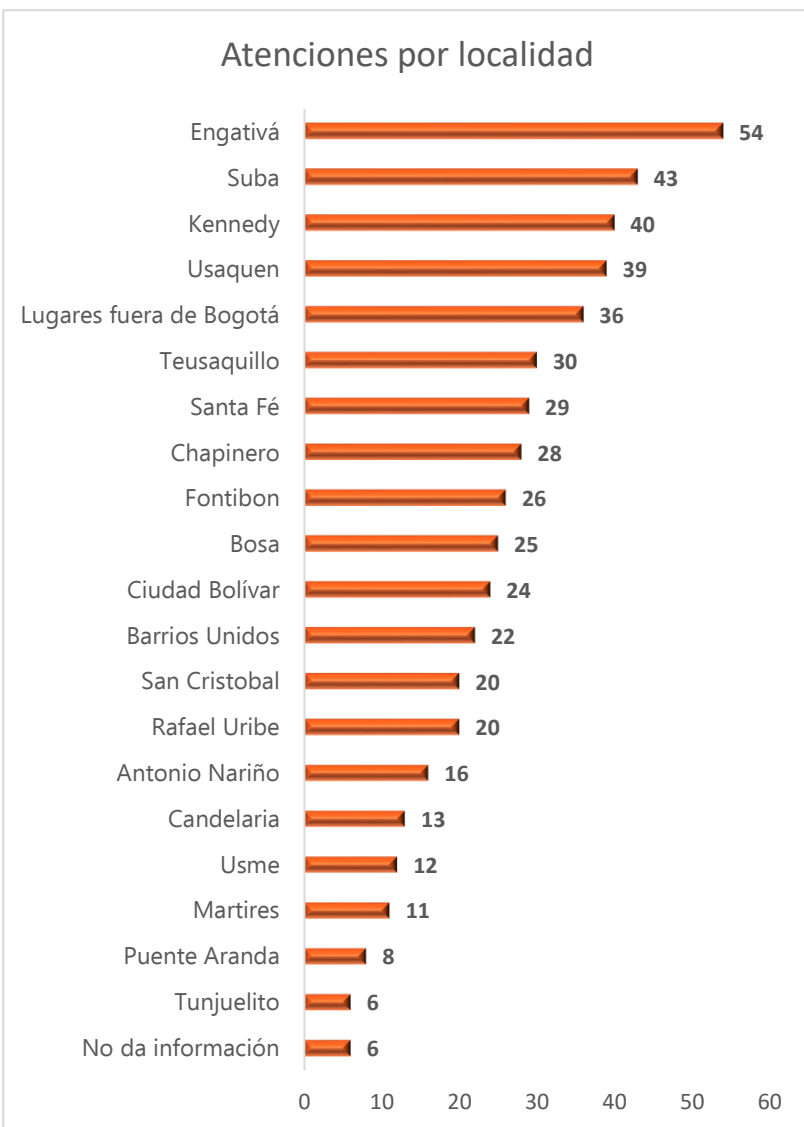
Los temas más consultados por la ciudadanía en el mes de noviembre estuvieron relacionados principalmente con Crea con un **19%**, programación y boletería **18%**, Cinemateca Programación y boletería **13%**, Libro al Viento **9%** y la solicitud de información administrativa **8%**.

El **32%** restante tiene que ver con la Cinemateca de Bogotá y la parrilla de programación, alquiler de equipamientos, convocatorias del PDE, el programa Más Cultura Local, solicitudes de empleo, BEPS, talleres no Crea, Nidos, Permiso de artistas de Espacio Público, PUFA...



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

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



En el mes de noviembre, la mayoría de las atenciones ciudadanas registradas por la Entidad se concentraron en las localidades de Engativá, con **54** atenciones que representan el **11%** del total. Le siguieron Suba, Kennedy y Usaquén, con **43**, **40** y **39** atenciones respectivamente, equivalentes a un **8%** en cada una. También se atendieron **36** solicitudes desde fuera de Bogotá, lo que corresponde a un **7%** del total.

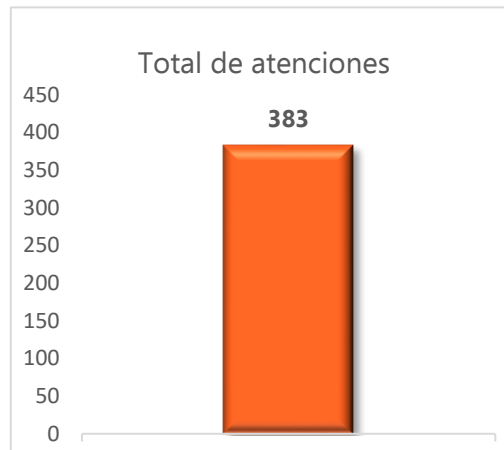
Por otro lado, las localidades con menor participación en atenciones fueron Teusaquillo, Santa Fe y Chapinero, con **30**, **29** y **28** atenciones respectivamente, cada una representando un **6%**. Fontibón, Bosa y Ciudad Bolívar registraron **26**, **25** y **24** atenciones, lo que equivale a un **5%** en cada localidad. Barrios Unidos, San Cristóbal y Rafael Uribe tuvieron **22** y **20** atenciones respectivamente, con un **4%** en cada una, mientras que Antonio Nariño y La Candelaria alcanzaron **16** y **13** atenciones, representando un **3%** respectivamente. El **7%** restante corresponde a las demás localidades de Bogotá.

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



## Centros de Formación Artística Crea

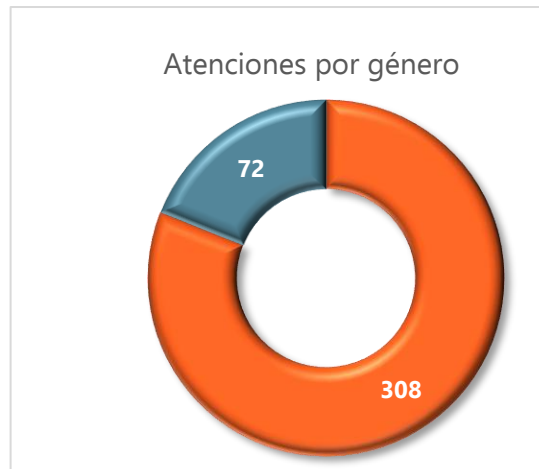
### 2.1 Registro de atenciones del programa CREA mes de noviembre de 2025



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

Durante el mes de noviembre, el programa de formación artística CREA registró **383** 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.

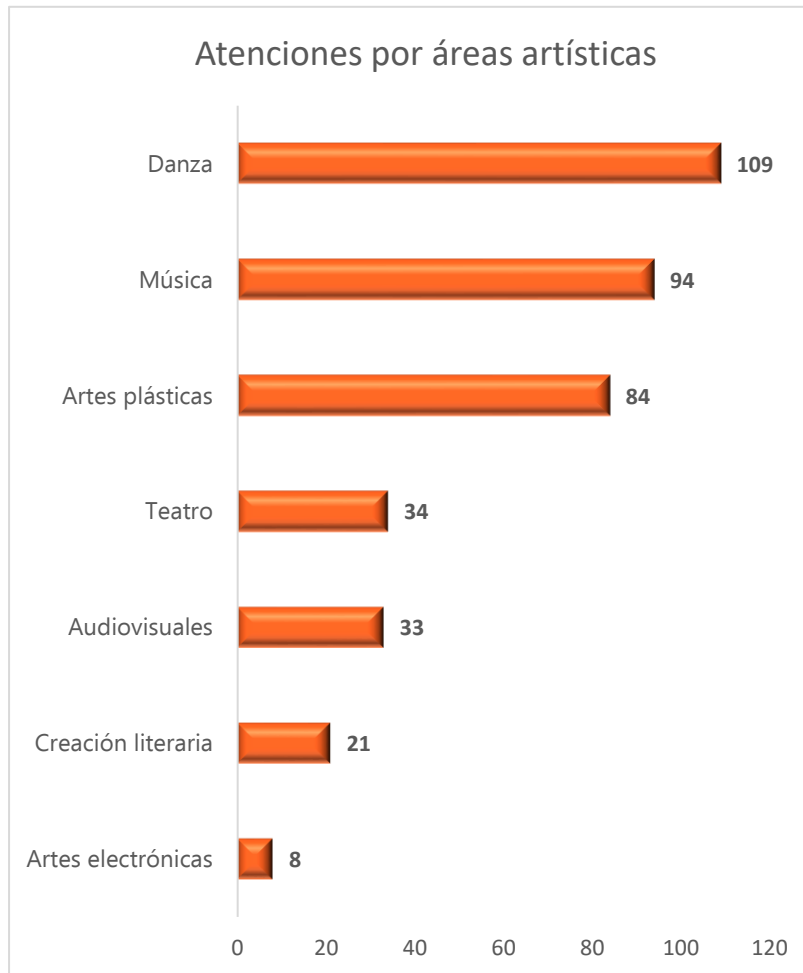
### 2.2 Registro de atenciones del programa CREA por género mes de noviembre de 2025



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

En relación con el género, la mayor parte de las atenciones registradas durante noviembre correspondió al género femenino, con un total de **308** atenciones con un **81%**. El género masculino, registró **72** atenciones equivalente al **19%**.

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

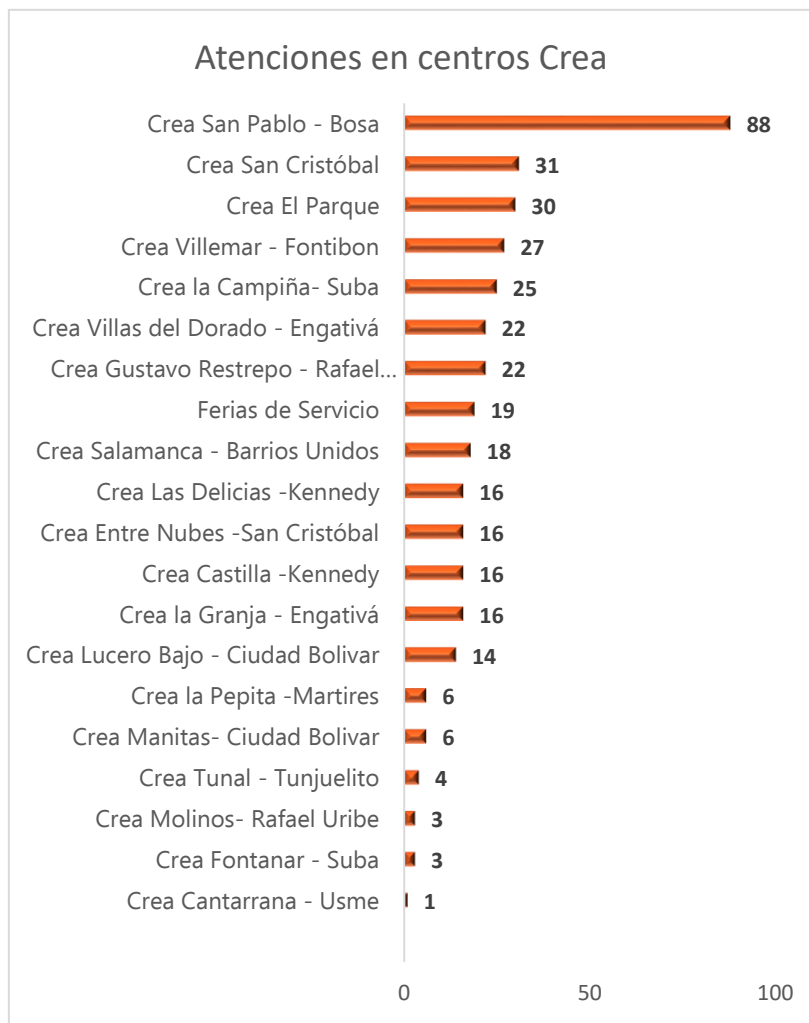


9. Gráfico registro por áreas artísticas CREA mes de noviembre 2025.

De acuerdo con los registros del mes de noviembre, el área de Danza fue la más consultada con **109** atenciones, lo que representa el **28%** del total, le sigue Música con **94** atenciones, equivalentes al **25%**, mientras que Artes Plásticas ocupó el tercer lugar con **84** atenciones correspondientes al **22%**.

Por su parte, Arte Dramático Teatro registró **34** atenciones, Artes Audiovisuales con **33** atenciones que equivalen al **9%**, cada una, Creación Literaria sumó **21** atenciones con un **5%** y Finalmente Artes Electrónicas cerró con **8** consultas equivalentes al **2%** del total.

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



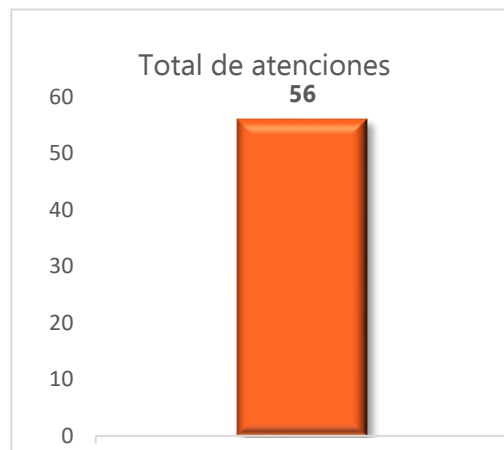
10. Gráfico registro de atenciones por Centros CREA mes de noviembre 2025.

El análisis de atenciones revela que el Crea San Pablo - Bosa registró **88** atenciones, lo que corresponde al **23%**, seguido de Crea San Cristóbal con 31 atenciones y Crea el Parque con **30** atenciones que representa el **8%**, el centro Crea Villemar - Fontibón con **27** atenciones con **7%** y Crea La Campiña – Suba con **25** equivalentes al **6%**.

A este top 5 le sigue Crea Villas del Dorado – Engativá y Crea Gustavo Restrepo – Rafel Uribe con **22** atenciones cada una, Ferias de servicio con **19** y Crea Salamanca – Barrios Unidos con **18** atenciones, con un **5%**, cada localidad. Seguido de Crea las Delicias – Kennedy, Crea Entre Nubes – San Cristóbal, Crea Castilla – Kennedy, Crea la Granja - Engativá con **16** atenciones con un **4%**, al igual que Crea Lucero bajo con **14** atenciones, también con un **4%**. El restante **8 %** equivale al resto de las localidades.

## Artistas en Espacio Público PAES

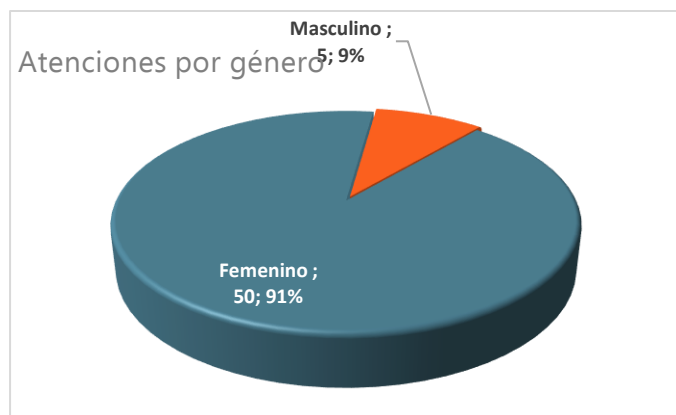
### 3.1 Atenciones de Artistas de Espacio Público PAES en el mes de noviembre 2025.



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

El programa de Artistas en Espacio Público del programa "Arte a la KY" registró un total de **56** atenciones a través del canal presencial durante el mes de noviembre, todas realizadas a través del canal presencial, lo que equivale al **100%** del total de

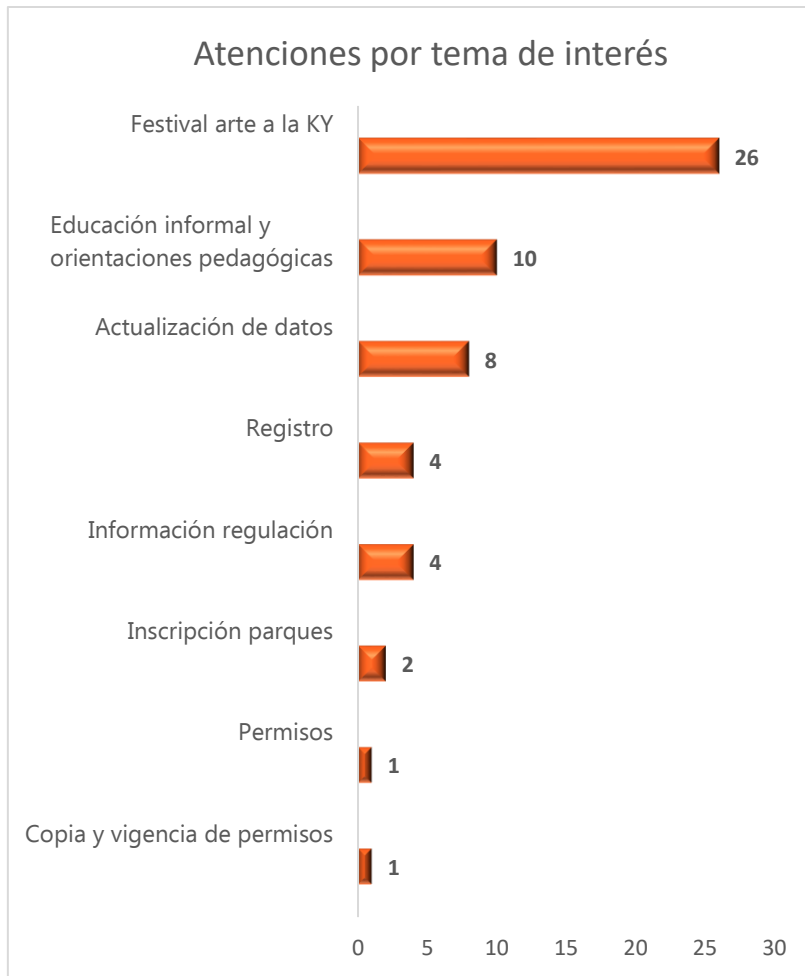
### 3.2 Atenciones de Artistas de Espacio Público PAES por género en el mes de noviembre 2025



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

Según los datos de noviembre de 2025 relacionados con el permiso PAES, el **89 %** de las atenciones correspondieron a personas del género masculino, con un total de **50** registros. En cuanto al género femenino, se reportaron **6** atenciones, lo que equivale al **11 %**.

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

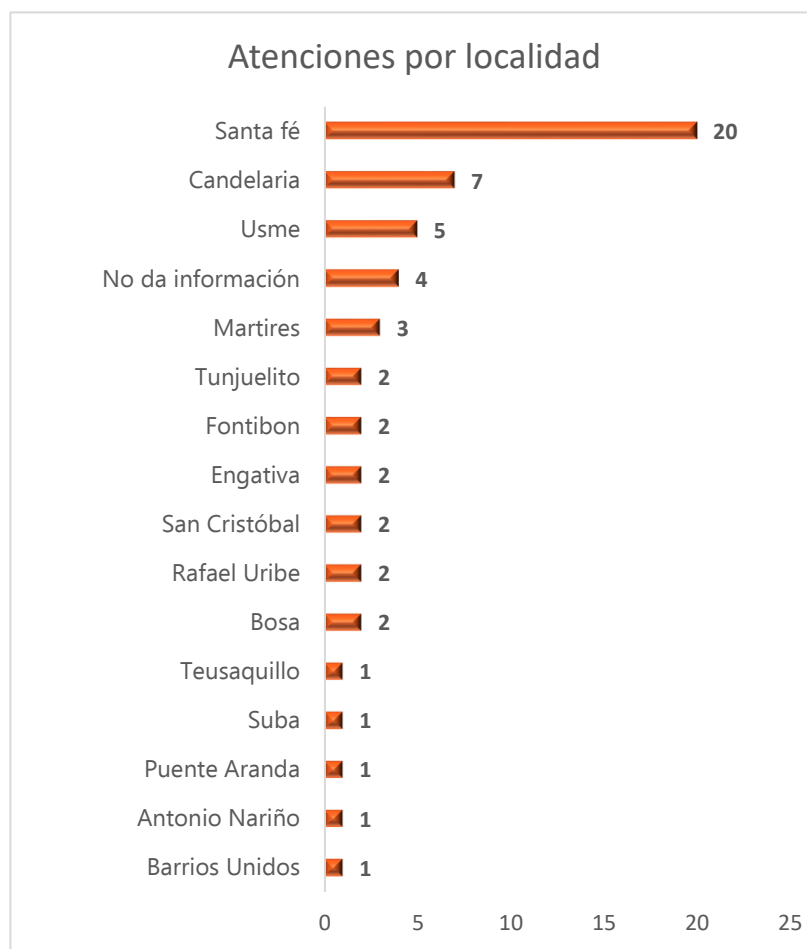


13. Gráfico de atenciones por temas PAES mes de noviembre 2025

Durante el período, las consultas se concentraron, en temas relacionados con Festival Arte a la KY, que lideraron las atenciones con **26** registros, representando el **46%**. Le siguió la educación informal y orientaciones pedagógicas con **10** solicitudes con un **18%**; así mismo las solicitudes Actualización de Datos con **8** atenciones con un **14%**.

También destacaron las consultas vinculadas a registros e Información regulación cada uno con **4** atenciones, que equivalente a un total del **7%**, cada una. Así como las inquietudes sobre Inscripción a Parques, con **2** atenciones, con un **4%**. Permisos, y copia y vigencia de permisos con **1** atención cada una, con un **2%** cada una.

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



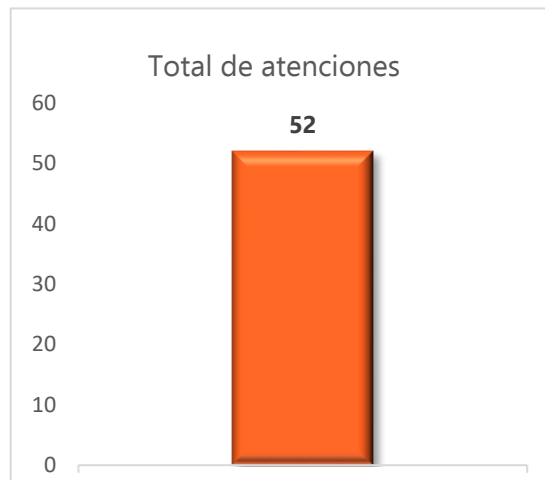
14. Gráfico de atenciones por localidad PAES mes de noviembre 2025

Las consultas ciudadanas mostraron una marcada concentración en la localidad de Santa Fé con un **36%** de un total de **20** atenciones, destacándose como la de mayor demanda. Le sigue la localidad de la Candelaria con **7** solicitudes que representaron el **13%**, seguida de Usme con **5** atenciones que representan el **9%** No da información con **4** atenciones con un **7%** y Mártires con **3** atenciones correspondiente a un **6%**

Otras zonas como Tunjuelito, Fontibón, Engativá, San Cristóbal, Rafael Uribe y Bosa registran **2** atenciones cada una con un **4 %** cada una. Le siguen Suba, Puente Aranda, Antonio Nariño y Barrios Unidos con **1** atenciones cada una, que equivalen al **1%** cada una del total de atenciones.

## Planetario de Bogotá

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



15. Gráfico total de atenciones Planetario noviembre 2025

Durante el mes de noviembre el Planetario de Bogotá registró un total de **52** atenciones.

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



16. Gráfico de atenciones por género Planetario

En noviembre, el Planetario registró **27** atenciones, lo que equivale al **52%** por parte del género femenino, en cuanto al género masculino se registraron **25** atenciones, representando el **48%**. Estos datos reflejan una mayor participación de las mujeres.

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



17. Gráfico de atenciones por canales Planetario

En este mes, se registraron **52** atenciones a través del canal telefónico, lo que equivale al **100%**.

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



18. Gráfico de atenciones por temas Planetario

Los temas más consultados durante el período fueron los horarios, con **24** atenciones que representan el **46%** del total. Le siguieron los eventos de temporada, con **8** consultas equivalentes al **15%**, y las reservas de grupos, con **5** solicitudes que corresponden al **9%**. Tanto las tarifas como la programación y la boletería registraron **4** atenciones cada una, representando un **8%** en cada tema. Los cursos y talleres recibieron **3** atenciones, lo que equivale a un **6%**, mientras que el alquiler de espacios sumó **2** atenciones, con un **4%**. Finalmente, la reprogramación y el Domo portátil registraron **1** atención cada uno, con un **2%** respectivamente.



## Área de Convocatorias Portafolio Distrital de Estímulos PDE 2025



El Programa Distrital de Estímulos (PDE) busca apoyar el trabajo de artistas, gestores culturales y colectivos de la ciudad a través de becas, premios, pasantías, residencias y el acompañamiento de un banco de expertos. Estas convocatorias buscan fortalecer proyectos artísticos y culturales, facilitar procesos de formación y promover el desarrollo de propuestas artísticas en espacios especializados. Aunque están dirigidas a la ciudadanía bogotana, en algunos casos también pueden participar residentes de municipios cercanos e incluso de otras regiones del país o del extranjero.

Asimismo, el PDE cuenta con un equipo dedicado a atender y orientar a los ciudadanos en sus postulaciones y solicitudes. En el mes de noviembre, el Área de Convocatorias gestionó **24** solicitudes de atención ciudadana. De estas, **22** solicitudes correspondieron al programa Más Cultura Local, lo que representa el **92%** del total de atenciones y **2** solicitudes para el PDE en la categoría Invitaciones culturales y Literatura, que representan el **8%** del total de atenciones. Todas estas solicitudes fueron recibidas a través de diferentes canales como el telefónico, virtuales como el chat, el correo electrónico y de atención presencial. Inicialmente el Área de Relacionamento recibe las solicitudes y las gestiona al Área de Convocatorias, que es la encargada de dar respuesta.



En el caso de Más Cultura Local, se espera que las respuestas sean enviadas al Área de Relacionamento para que esta, a su vez, las comunique a la ciudadanía.

Dentro del programa Más Cultura Local, la convocatoria de Invitaciones Culturales fue la de mayor demanda, con **5** solicitudes, equivalentes al **23%** del total. Le siguió la localidad de Bosa, con **4** solicitudes, que representan el **18%**. Las localidades de Barrios Unidos y Usme registraron **3** atenciones cada una, lo que equivale al **14%** en cada caso. Finalmente, las localidades de San Cristóbal, Usaquén, Fontibón, Suba, Engativá, Ciudad Bolívar y Rafael Uribe tuvieron 1 atención cada una, representando un **5%** respectivamente.



## 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 noviembre 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 brindadas, alcanzando un total de **999** registros en noviembre de 2025. De este total, **508** corresponden al Área de Relacionamento con la Ciudadanía, que incluye la sede principal y la Cinemateca de Bogotá, Por su parte, el programa de Formación Artística CREA aportó **383** registros, mientras que Artistas en Espacio Público (PAES) registró, **56** atenciones y el Planetario de Bogotá, **52**.

El Área de Relacionamento con la Ciudadanía atendió **508** solicitudes en noviembre, principalmente a través del canal telefónico, que registró **226** atenciones, seguido por el canal presencial con **173** atenciones y el chat en línea con **109** atenciones. Los temas más consultados fueron CREA con **95** consultas y Programación y Boletería con **92** atenciones. Las mujeres realizaron la mayoría de las consultas con **270** atenciones, mientras que los hombres realizaron **238** atenciones. Las personas mayores de **50** años fueron las que más se contactaron, con **257** atenciones. Las localidades con más atenciones fueron Engativá con **54** atenciones, Suba con **43** atenciones y Kennedy, con **40** atenciones.



En comparación con octubre, el total de atenciones disminuyó de **725** a **508**, lo que representa una reducción del 30%. Esta caída se vio especialmente afectada por el canal telefónico, que pasó de **303** a **226** atenciones, principalmente debido a fallas técnicas en las líneas telefónicas, lo que significó una disminución del **25%**.

Los canales preferidos por la ciudadanía se mantuvieron consistentes, con el telefónico liderando en ambos meses. Demográficamente, las mujeres siguieron siendo el género con mayor contacto, aunque hubo una disminución significativa, pasando de **412** a **270** atenciones, lo que equivale a una reducción del 34%. En noviembre, las personas mayores de **50** años lideraron las atenciones con **257**, en comparación con las **179** registradas en octubre, lo que representa un aumento del **44%**.

En cuanto a los temas consultados, noviembre mostró un cambio en las prioridades: el programa CREA pasó a ser el más consultado con **95** atenciones, frente a las **100** registradas en octubre, cuando ocupaba el segundo lugar. Aunque el número de consultas disminuyó, esta caída del **5%** es menor en comparación con la reducción general de atenciones en el mes.

Geográficamente, Engativá consolidó su liderazgo en atenciones, aunque también experimentó una disminución, pasando de **79** en octubre a **54** en noviembre, lo que equivale a una reducción del **32%**.

El programa **CREA** registró **383** atenciones en noviembre, todas a través del canal presencial.



Las áreas más consultadas fueron Danza con **109** atenciones y Música con **94** atenciones. Las mujeres realizaron la mayoría de las consultas con **308** atenciones. Los centros CREA con más atenciones fueron Crea San Pablo - Bosa con **88** atenciones y Crea San Cristóbal con **31** atenciones.

En comparación con octubre, hubo un aumento en el total de atenciones, pasando de **318** a **383**, lo que representa un crecimiento del **20%**.

El programa Arte a la KY – permiso PAES\* registró **56** atenciones en noviembre, todas a través del canal presencial. El tema más consultado fue Festival arte a la KY con **26** atenciones. Los hombres realizaron la mayoría de las consultas con **50** atenciones. La localidad con más atenciones fue Santa Fe con **20** atenciones. En comparación con octubre, hubo un aumento significativo en el total de atenciones, pasando de **33** a **56**, lo que representa un crecimiento del **70%**.

En octubre, el Planetario de Bogotá registró un total de **52** atenciones, realizadas en su totalidad a través del canal telefónico. Las mujeres realizaron la mayoría de las consultas, con **27** atenciones, lo que representa el **52%** del total. Al comparar con el mes de octubre, se observa una disminución significativa en el total de atenciones pasando **125** a **52**, lo que representa una reducción del **58%** en las consultas realizadas.

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 —**

