



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

Informe de Atenciones Diciembre 2022

Informe generalidades de la atención del Área de Relacionamento con la Ciudadanía, Centros de Formación Artística CREA, PAES, Planetario de Bogotá y articulación Área de Convocatorias 2022

Área de Relacionamento con la Ciudadanía

Presentación



El Instituto Distrital de las Artes – Idartes, como gestor de las prácticas artísticas en Bogotá, está comprometido con aumentar la confianza de los artistas, gestores y ciudadanía en el sector de las artes en Bogotá, a través de un esfuerzo continuo de mejora en su gestión, con criterios de eficiencia, eficacia y efectividad.

Para este fin, establece su plataforma estratégica, en la cual desde su misionalidad se propende garantizar el ejercicio de los derechos culturales, mediante la promoción de las artes en el Distrito Capital, contribuyendo al desarrollo de sujetos creativos, sensibles, respetuosos de la diferencia, aportando a la construcción de una ciudad incluyente y solidaria.

De ello resulta la necesidad de centrarse en la política de atención, como una estrategia que fomente la empatía, a través de un lenguaje claro, pertinente y cálido, que permita un diálogo permanente con la ciudadanía para conocer sus expectativas y necesidades particulares; y que esta estructura se evidencie a través de la experiencia del servicio que se le brinda indistintamente del punto de atención al que acudan.

Objetivos

- Identificar las particularidades demográficas en relación con el género y la geolocalización del grupo de valor de las áreas de Relacionamiento con la Ciudadanía, el programa de Formación Artística CREA, PAES y Planetario de Bogotá.
- Consolidar la información sobre los temas de consulta más recurrentes en el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, PAES y Planetario de Bogotá; para el caso de los Centros de Formación CREA y Convocatorias, las áreas artísticas más consultadas, durante el mes de **diciembre 2022**.
- Determinar cuáles son los canales de atención más usados por la ciudadanía para contactarse con la entidad, de acuerdo con los programas, eventos y convocatorias en el mes de **diciembre 2022**.



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, se presenta el siguiente informe de atenciones del Instituto Distrital de las Artes durante el mes de diciembre 2022.

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 **diciembre 2022**, por las siguientes áreas y programas:



- Área de Relacionamento con la Ciudadanía.
- Centros de Formación Artística CREA.
- El Permiso para Aprovechamiento Económico de Artistas en Espacio Público PAES.
- El Planetario de Bogotá

Los insumos para el análisis se recibieron mediante el registro por parte de los funcionarios, llevado a cabo una vez finalizada la atención con un total de **879** registros de atención en el mes de **diciembre 2022**.

“Festival Rock al Parque”



Más de 300 mil personas marcaron el regreso de Rock al Parque

Luego de más de tres años de ausencia, regresó el festival musical más importante de Bogotá.

Agrupaciones que han marcado la historia del rock colombiano y latinoamericano protagonizaron el fin de semana de cierre de Rock al Parque 2022, que marcó el regreso de este importante festival, luego de su ausencia por más de tres años.

En los dos fines de semana que tuvo lugar el Festival, asistieron más de 300 mil personas, que habitaron el Parque Simón Bolívar en sus tres tarimas y vivieron la experiencia del evento musical más importante de la capital. Fue una edición que ofreció a la ciudadanía dos fines de semana llenos de música, con una amplia gama de sonidos de 87 agrupaciones, desde el tradicional metal hasta afrofuturismo, pasando por las propuestas de reconocidos artistas en el país, así como otras que pisaron por primera vez las tarimas colombianas y sorprendieron al público con sus originales puestas en escena.

Con Rock al Parque finaliza el ciclo 2022 de los Festivales al Parque del Idartes y la Alcaldía Mayor de Bogotá.



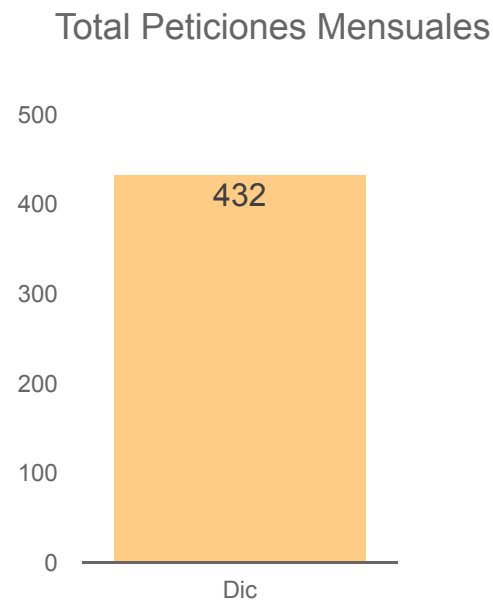
Mas Información



Comportamiento mensual de las atenciones por área y programa

Área de Relacionamento con la Ciudadanía

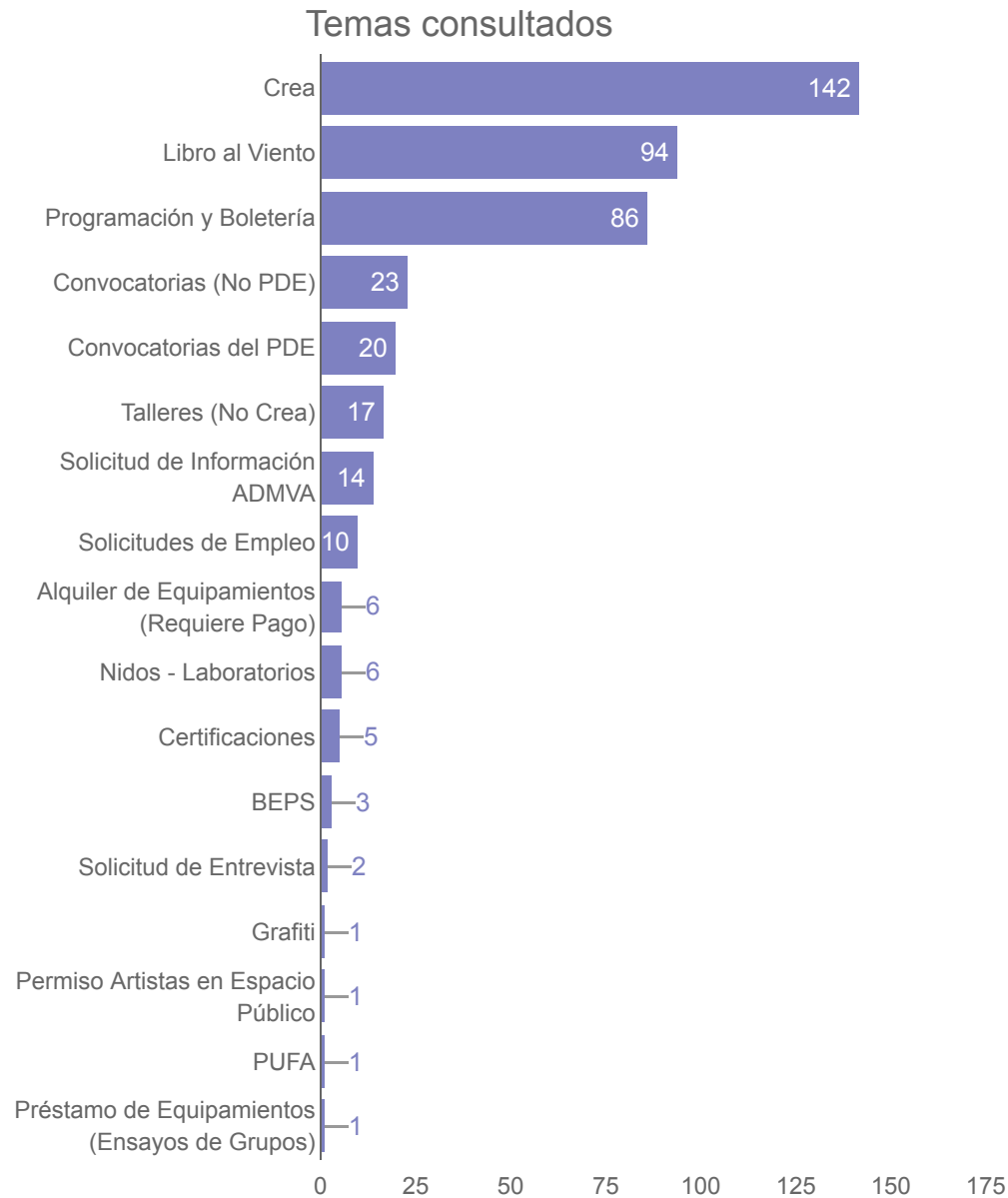
1. Área de Relacionamento con la Ciudadanía, total atenciones registradas en el mes de diciembre 2022.



1. Gráfico total de atenciones Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de diciembre 2022.

Durante el mes de diciembre el Área de Relacionamento con la Ciudadanía, registró **432** atenciones, a través de todos los canales dispuestos por la entidad para este fin, hablamos del canal presencial, telefónico, virtual e-mail y chat Idartes ubicado en la parte inferior derecha en la web principal de Idartes <https://www.idartes.gov.co/es> en el horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m; en comparación con el mes de noviembre se presento una disminución del 71% , esto obedece a que los centros de formación artística Crea cerraron sus actividades el 15 de diciembre, hubo cierres de las convocatorias y el Teatro Jorge Eliécer Gaitán entró en adecuaciones por lo que, sólo presentó actividades artísticas durante la primera semana de diciembre.

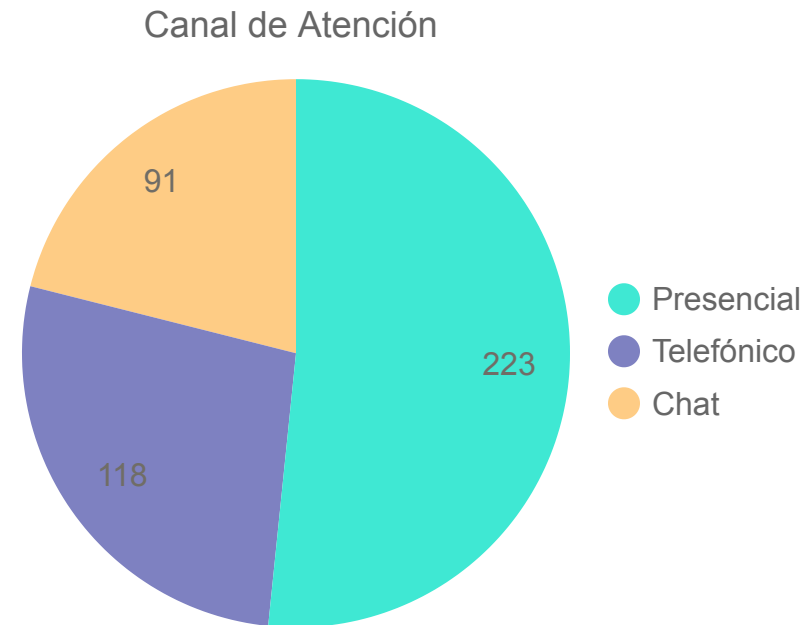
2.1. Área de Relacionamento con la Ciudadanía, registro de los temas consultados mes de diciembre 2022.



De acuerdo con el reporte del área, los temas de más consulta por parte de la ciudadanía tienen que ver con: los centros de formación artística Crea con un registro del **33%** de un total de **432** atenciones, debido a que se contó con programación de cursos vacacionales durante este mes, en segundo lugar, se encuentra Libro al viento con un **22%**, seguido de la programación de la agenda cultural y artística que representa un **20%**, que para este mes se centró en: el evento Rock al Parque, las actividades de es Cultura Local al Parque y la programación del Planetario de Bogotá. Finalmente, se encuentran las Convocatorias No PDE con un **5%** y el Programa Distrital de Estímulos - PDE con el **5%**.

2. Gráfico temas de más consulta Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de diciembre 2022.

2.2. Área de Relacionamento con la Ciudadanía, registro mes de diciembre 2022 por canal de atención.

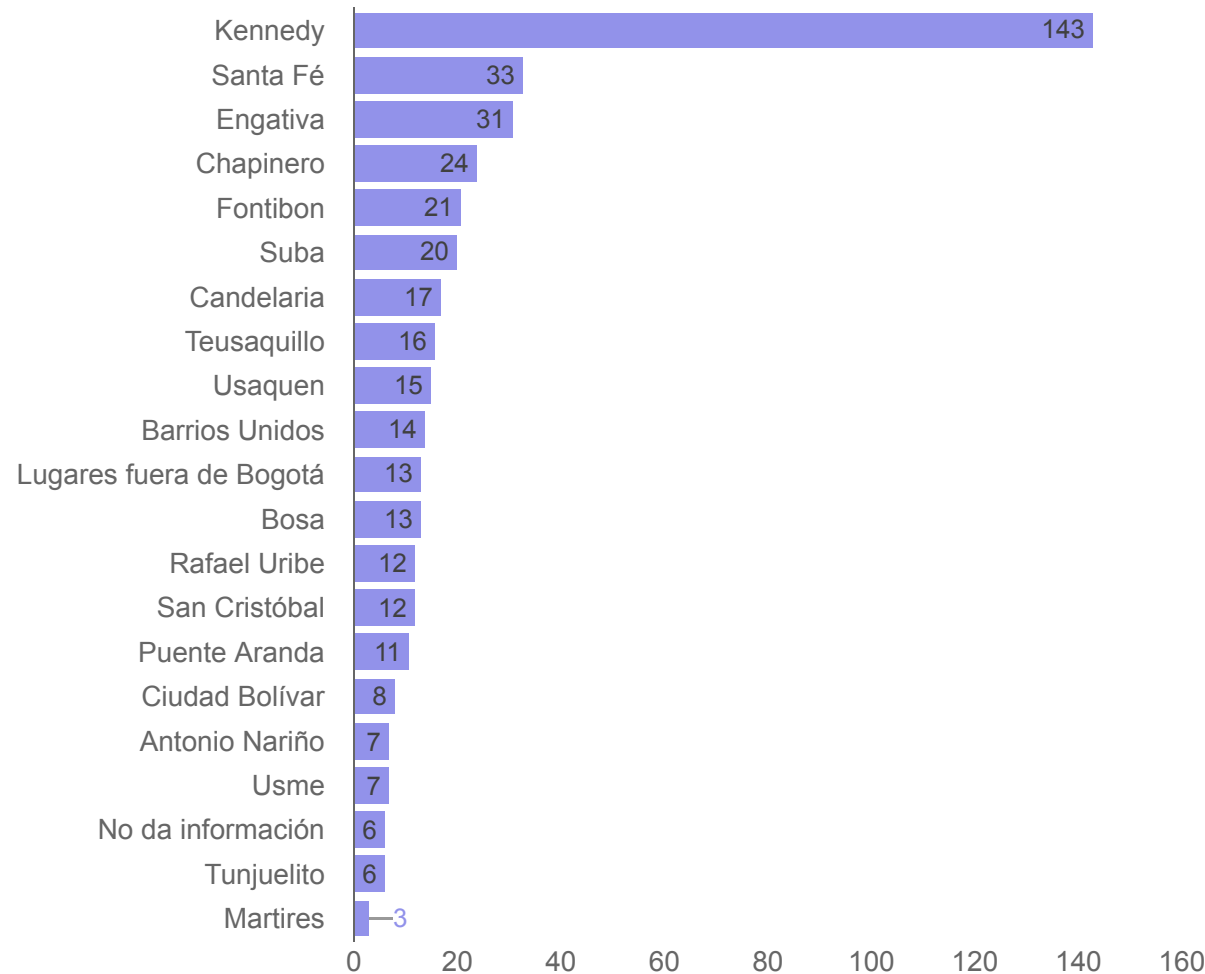


3. Gráfico canales de atención Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de diciembre 2022.

De acuerdo con los resultados, el canal con más registro de atenciones durante el mes de diciembre fue el presencial con un **52%** de atenciones de un total de **432** registros, seguido del canal telefónico con un **27%** y por último, el canal chat con un **21%** del total de atenciones. Respecto con el mes de noviembre se evidencia una disminución del **71%** en todos los canales de atención, debido a la disminución de las actividades artísticas realizadas, cierre de los Crea y cierre de las Convocatorias, por otra parte, el canal presencial se mantiene cómo el el canal de mayor atención, en parte porque se acercaron a solicitar información de los cursos vacacionales en el punto presencial de Castilla y en la sede Centro aprovechando las vacaciones varios ciudadanos solicitaron ejemplares de Libro al Viento.

2.3. Área de Relacionamento con la Ciudadanía, registro de atenciones mes de diciembre 2022 por localidad.

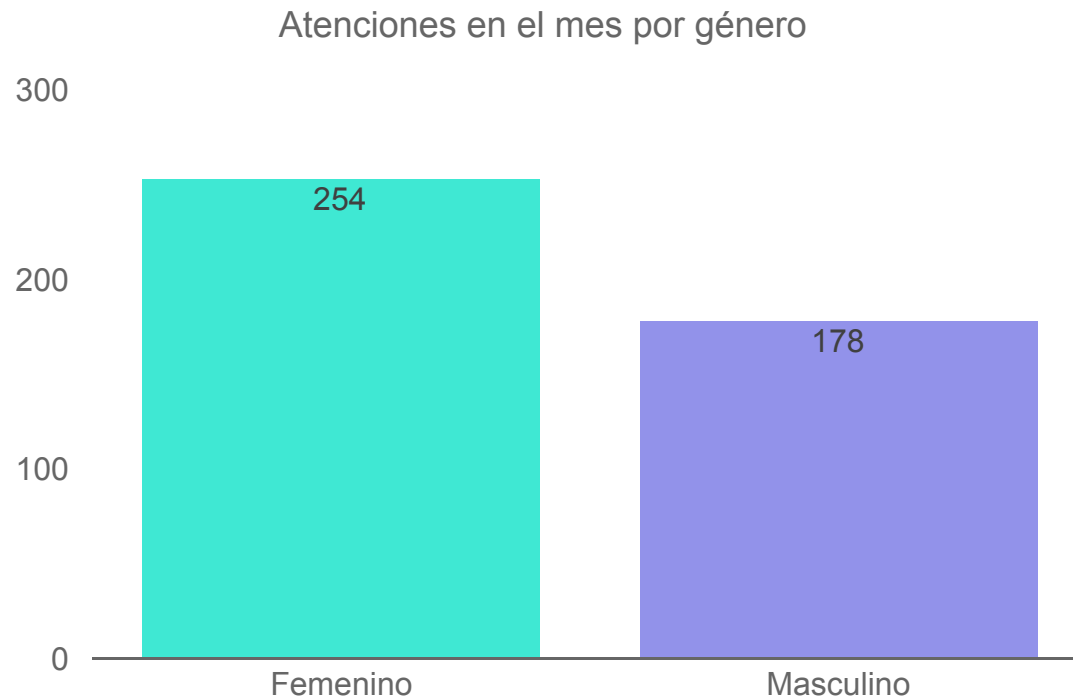
Atenciones por localidad



Según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía durante el mes de diciembre fueron las siguientes: Kennedy localidad que históricamente ha mantenido un comportamiento de alto registro en cuanto a solicitudes de acceso a la información, en este mes registró un **33%** de atenciones de un total de **432**, le sigue Santa Fé con un **8%**, Engativá con el **7%**, Chapinero con el **5%** y cerrando la lista de las 5 localidades que más se contactaron en el mes de noviembre se encuentra Fontibón con el **5%** de atenciones.

4. Gráfico geolocalización localidades Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de diciembre 2022.

2.4 Área de Relacionamento con la Ciudadanía, registro de atenciones mes de diciembre 2022 por género.



5. Gráfico registro de atenciones de diciembre 2022 por género

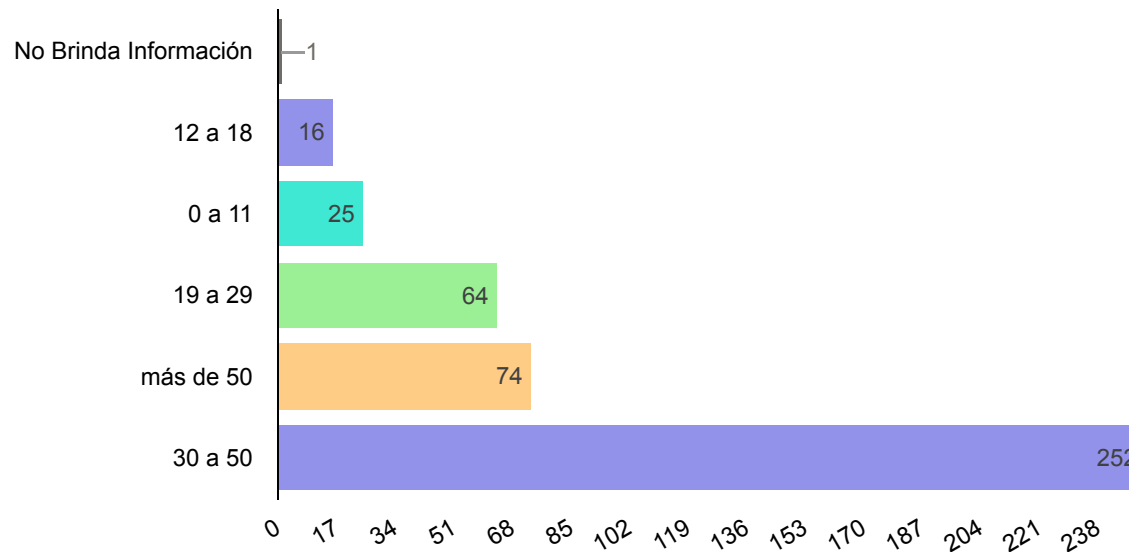
De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó predominaron las personas del género femenino, durante el mes de diciembre se registraron **254** atenciones equivalentes al **59%** de un total de **432** solicitudes, en el caso del género masculino se registró un total de **178** atenciones equivalente al **41%**.

En comparación con el mes anterior se evidencia que el comportamiento se mantiene ya que, las mujeres históricamente son las que más se contactan con la Entidad.



2.5. Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, registro de atenciones mes de diciembre 2022 por rango de edad.

Total atenciones en el mes por rango de edad

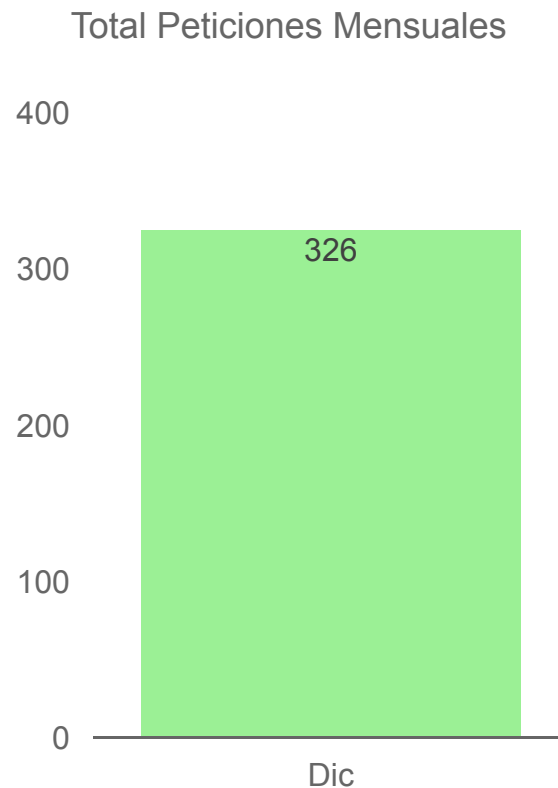


6. Gráfico registro de atenciones diciembre 2022 por edades

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad, se ha verificado que las personas entre **30 a 50** años fueron las que más se contactaron con la entidad, lo que representa un 58% del total de atenciones que para el mes de diciembre registraron **432** solicitudes; le sigue el grupo de personas mayores de 50 años quienes representan el 17% de las atenciones, luego se encuentran las personas en edades entre los de **19 a 29** años, el cual representó **15%** lo cual tuvo relación con los eventos programados por la entidad, finalmente, se encuentra el grupo en edades de **0 a 11** años con un **6%** al igual que el grupo de **12 a los 18** años con un **4%**.

Centros de Formación Artística CREA

3 Programa CREA, total atenciones registradas en el mes de diciembre 2022.

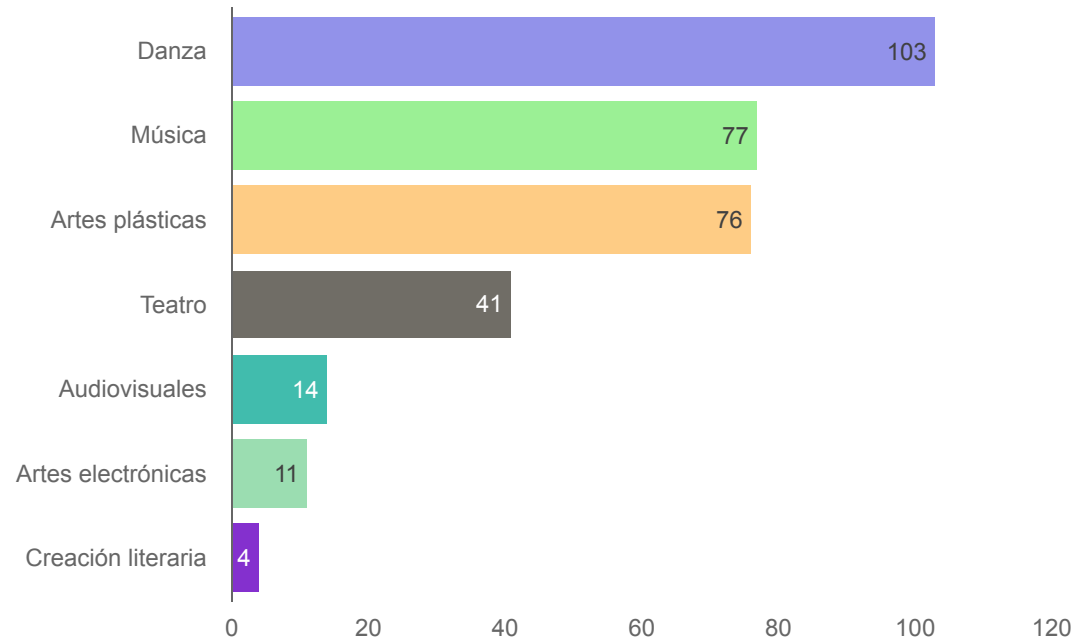


7. Gráfico registro de atenciones CREA diciembre 2022 .

Durante el mes de diciembre el programa de formación artística CREA registró **326** atenciones, siendo el canal presencial el de mayor registro, lo cual ratifica la presencia y constancia del programa en las diferentes localidades de Bogotá. En comparación con el mes anterior se evidenció una disminución de **168** atenciones, debido a la terminación de los cursos en los Centros de Formación.

3.1 Programa CREA, registro de las áreas artísticas consultadas en el mes de diciembre 2022.

Áreas Artísticas Centros CREA



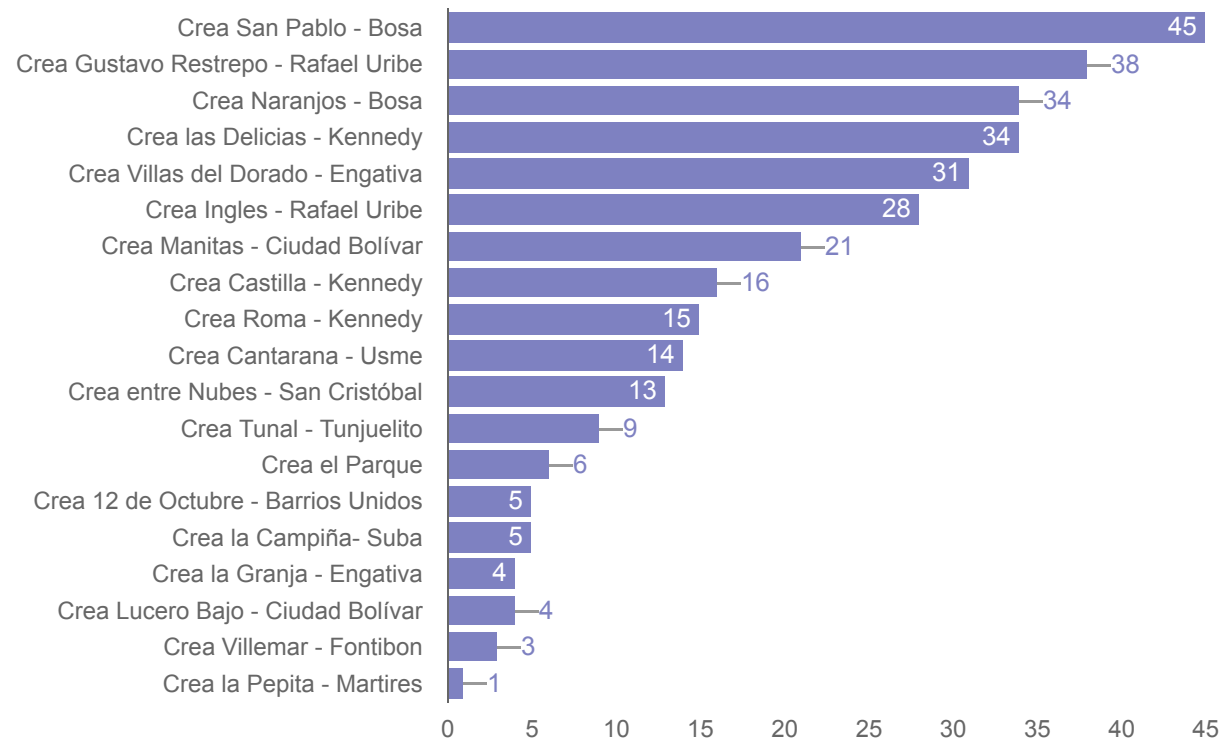
7. Gráfico registro de atenciones CREA diciembre 2022 por área de consulta.

De acuerdo con los resultados de la base de registro, se evidencia que el área artística de más consulta durante el mes de diciembre fue Danza con un equivalente al **32%** de las consultas, seguido de Música con el **24%**, Artes Plásticas con el **23%**, Arte Dramático Teatro **12%**, Audiovisuales **4%**, Artes Electrónicas **3%** y Creación Literaria **1%**, con relación al mes de noviembre se mantiene el orden de las área artísticas más consultadas. Les contamos que, la nueva interfaz de la web CREA le permitirá conocer de fondo de qué se trata la oferta de formación, siendo una oportunidad para identificar habilidades y lograr establecer un perfil que le permita a la ciudadanía, disfrutar de estas áreas artísticas.

<https://sif.idartes.gov.co/sif/framework/crea/territorial/oferta/oferta-disponible>

3.2 Programa CREA, registro de atenciones mes de diciembre 2022 por localidad.

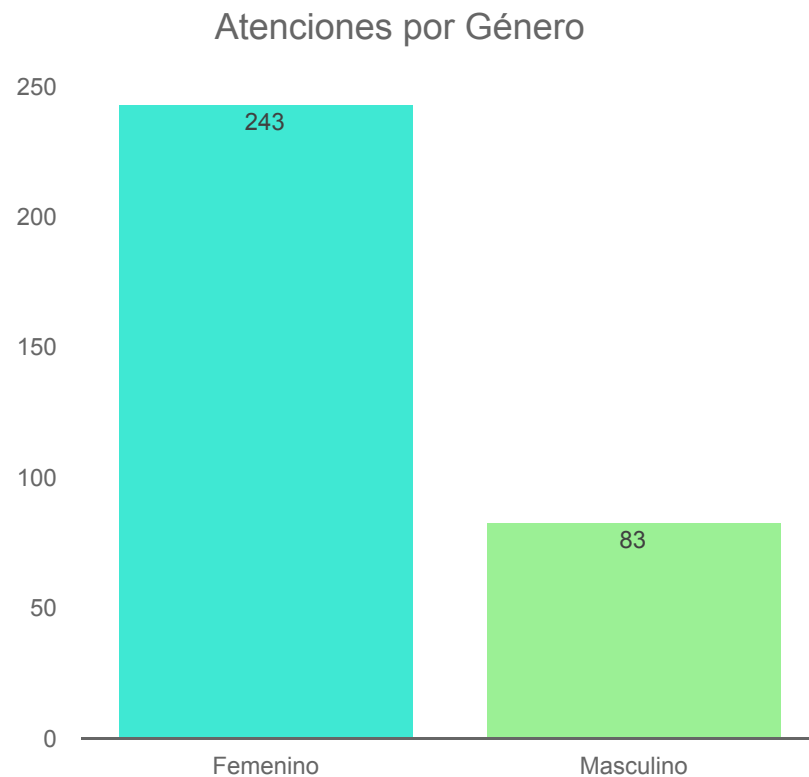
Atenciones Centros CREA



8. Gráfico registro de atenciones CREA diciembre 2022 por localidad.

Según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía fueron las siguientes: Bosa Crea San Pablo - Bosa el cual representa el **14%** de las atenciones de un total de **326**, Rafael Uribe Crea Gustavo Restrepo **12%** le sigue, Bosa Crea Naranjos **10%**, a Kennedy Crea las Delicias **10%**, Engativá Crea Villas del Dorado **9%** y Crea Ingles con un **8%**.

3.3 Programa CREA, registro de atenciones mes de diciembre 2022 por género.



9. Gráfico registro de atenciones CREA diciembre 2022 por género.

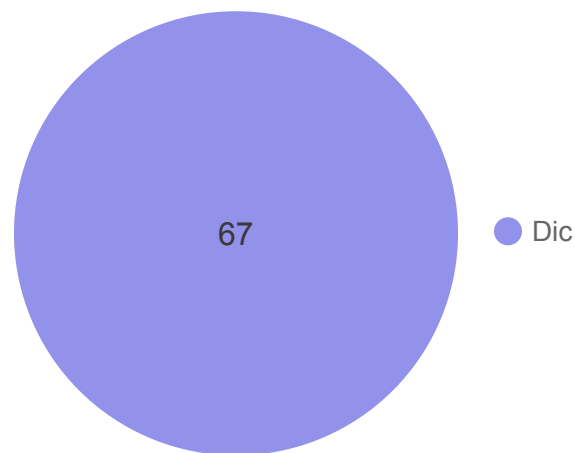
De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad a través del programa Crea, se ha verificado que predominan las personas del género femenino representado con un **75%** correspondiente a **243** atenciones, en el caso del género masculino se registró un **25%** correspondiente a **83** atenciones. Este resultado en parte se debe a que las madres de familia se contactan para acceder a información de la oferta de formación para sus hijos, por otro lado, mujeres de todos los grupos etarios con interés en cursos para participar.



Permiso para el aprovechamiento económico de Artistas en Espacio Público PAES.

4. Permiso PAES, total atenciones registradas en el mes de diciembre 2022.

Total de Atenciones PAES

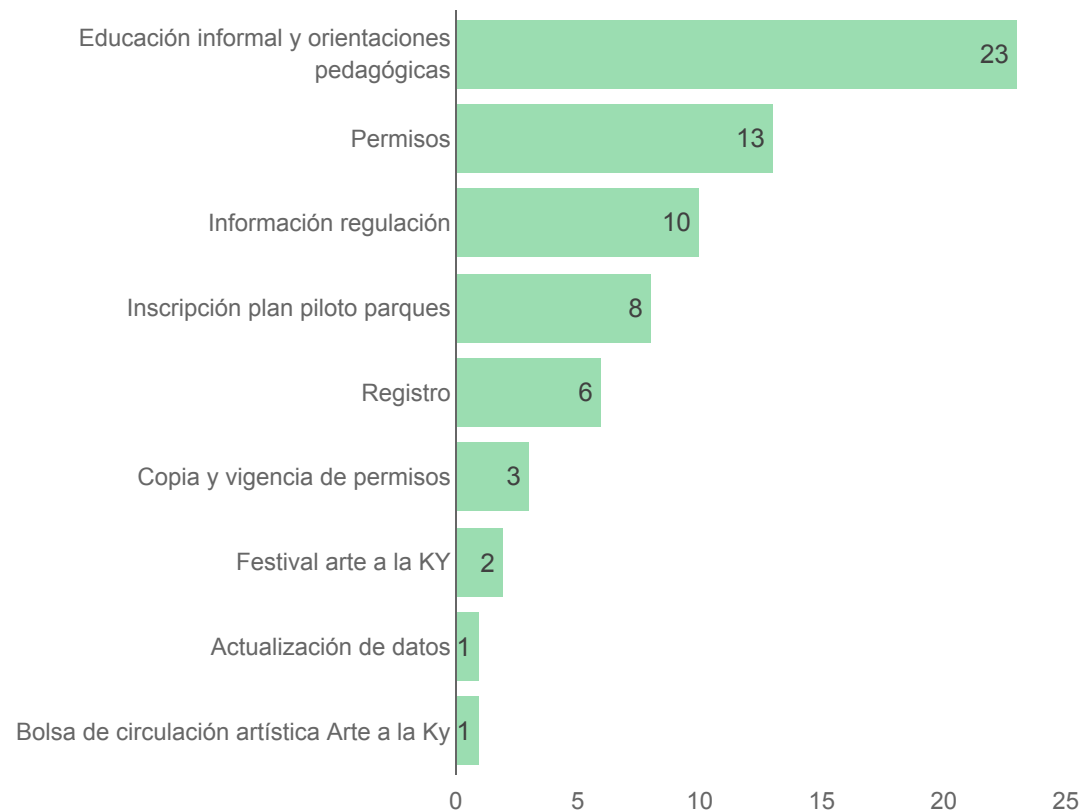


10 Gráfico registro de atenciones PAES diciembre 2022.

Durante el mes de diciembre, el permiso PAES registró 67 atenciones, siendo el canal presencial el de mayor registro, lo cual ratifica la presencia y acompañamiento por parte de la entidad con los artistas del permiso.

4.1 Permiso PAES, registro de los temas consultados mes de diciembre 2022.

Temas de Atención PAES



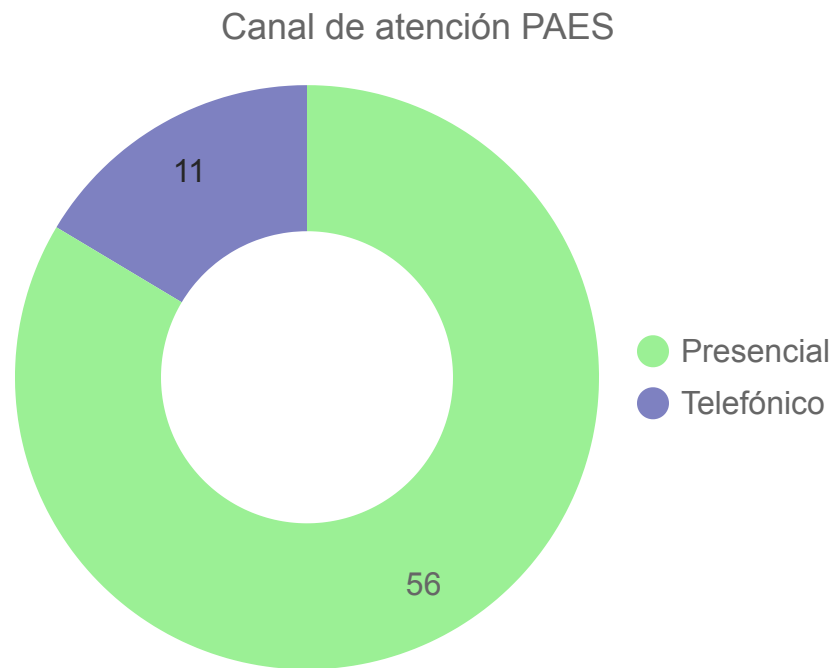
11. Gráfico registro de atenciones PAES por tema diciembre 2022

De acuerdo con los resultados de la base de registro PAES, durante el mes de diciembre se evidenció la acogida del programa y el interés de los artistas por hacer parte de PAES.

De esta manera, el **34%** de las atenciones tuvieron que ver con educación informal y orientaciones pedagógicas, seguido de permisos que representa el **19%** de las atenciones, información regulación **15%**, inscripción plan piloto parques con el **12%** y finalmente registro con el **9%**.



4.2 Permiso PAES, registro mes de diciembre 2022 por canal de atención.



12. Gráfico registro de atenciones PAES diciembre 2022 por canal.



De acuerdo con los resultados el canal con un mayor registro es el presencial con un **84%** del total de atenciones, seguido del canal telefónico con un **16%**, este comportamiento se refleja en parte, por las dinámicas del permiso, y la relevancia que cobra el acompañamiento a los artistas de manera presencial, para todo lo referente a los trámites y postulaciones a las invitaciones y eventos que genera el programa.

4.3 Permiso PAES, registro de atenciones mes de diciembre 2022 por localidad.



14. Gráfico registro de atenciones PAES diciembre 2022 por localidad.

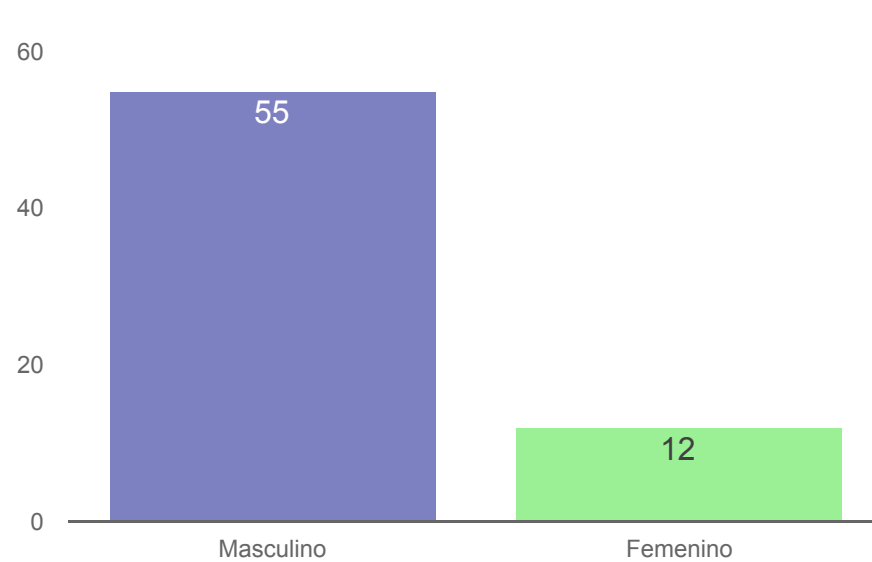
Los resultados demográficos muestran que la población perteneciente al programa se focaliza en las zonas, en las que se cuentan con corredores artísticos, como el caso de la carrera 7°, por esta razón, la localidad de Santa Fe ocupa el primer lugar con un **28%**, Candelaria con **10%**, San Cristóbal con un **9%** y no da información con un **9%**.

Sin embargo, también se registran atenciones de localidades como: Usme con el **7%**, Kennedy **6%**, Engativá con el **6%**, Rafael Uribe Uribe **4%** y Tunjuelito con el **3%**



4.4 Permiso PAES, registro de atenciones mes de diciembre 2022 por género

Atenciones por género

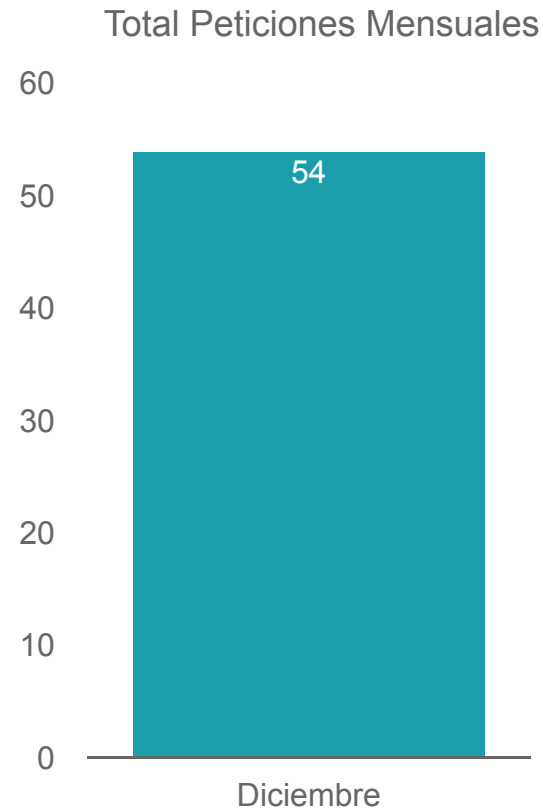


15. Gráfico registro de atenciones PAES diciembre 2022 por por género

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad a través del permiso PAES, se ha verificado que en el mes de diciembre del 2022 siguen predominando las personas del género masculino con un registro del **82%** equivalente a **55** atenciones, en el caso del género femenino se registró un **18%** con un registro de **12** atenciones. De acuerdo con el comportamiento de estas variables, se ha evidenciado una constante este primer bimestre.

Planetario de Bogotá

5. Planetario de Bogotá atenciones registradas en el mes de diciembre 2022.



16. Gráfico registro de atenciones Planetario de Bogotá diciembre 2022.

Durante el mes de diciembre, el Planetario de Bogotá registró **54** atenciones, siendo el canal telefónico el de mayor registro, en comparación con el mes de noviembre se evidencia una disminución de 121 atenciones, debido al inicio de vacaciones lo cual disminuyen las reservas de los colegios para las visitas.

5.1. Planetario de Bogotá, registro de los temas consultados mes de diciembre 2022.

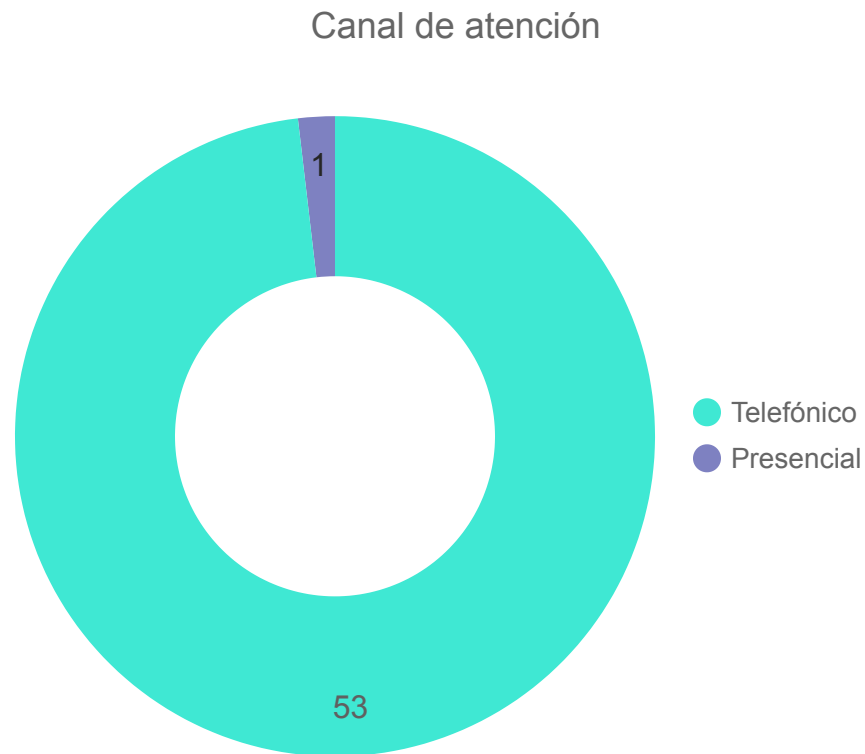


17. Gráfico registro de atenciones Planetario de Bogotá por tema diciembre 2022.

De acuerdo con los resultados de la base de registro del Planetario de Bogotá, durante el mes de diciembre se evidenció que el tema de más consulta fue horarios de atención, Show Laser, seguido de reserva de grupos, pagina web planetario y Tuboleta y alquiler de espacios.



5.2. Planetario de Bogotá, registro mes de diciembre 2022 por canal de atención.

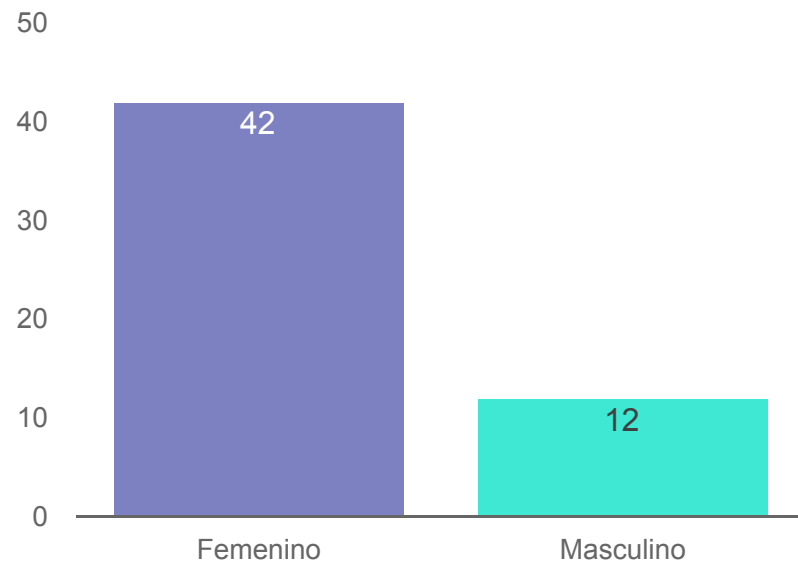


18. Gráfico registro de atenciones Planetario de Bogotá diciembre 2022 por canal.

De acuerdo con los resultados el canal con un mayor registro en el Planetario de Bogotá es el telefónico con un **98%** del total de atenciones que para este mes fueron de **53**, seguido del canal presencial con un **2%** representado con **1** ciudadano.

5.3 Planetario de Bogotá, registro de atenciones mes de diciembre 2022 por género.

Atenciones por Género



19. Gráfico registro de atenciones Planetario de Bogotá diciembre 2022 por género

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad a través del Planetario de Bogotá, se ha verificado que en el mes de diciembre del 2022 predominaron las personas del género femenino con un **78%**, en parte porque son madres de familia, profesoras de primera infancia y niñas interesadas en la programación del Planetario de Bogotá, en el caso del género masculino se registró un menor número de solicitudes con un **22%**.

Conclusiones:

En el presente informe, se analizaron las generalidades demográficas en cuanto a género y rango de edad; de geolocalización por localidades, temas de más consulta, canales de atención y aspectos en general sobre del servicio prestado durante el mes de diciembre 2022, por las siguientes áreas y programas:

- Área de Relacionamento con la Ciudadanía.
- Centros de Formación Artística CREA.
- El Permiso para Aprovechamiento Económico de Artistas en Espacio Público PAES.
- El Planetario de Bogotá



Los insumos para el análisis se recibieron mediante el registro por parte de los funcionarios de las áreas y programas, llevado a cabo una vez finalizada la atención, con un total de **879** registros de atención en el mes de diciembre 2022; de los cuales **432** corresponden al servicio prestado en el Área de Relacionamento con la Ciudadanía, mientras que en el programa de Formación Artística Crea se registró un total de **326** atenciones, en cuanto al Permiso para Aprovechamiento Económico de Artistas en Espacio Público PAES se registró un total de **67** atenciones y el Planetario de Bogotá de **54** atenciones.

En cuanto al Área de Relacionamiento con la Ciudadanía los temas de más consulta por parte de la ciudadanía durante el mes de diciembre tienen que ver con: los Centros de Formación Artística Crea, a Libro al Viento, seguido de la programación de la agenda cultural y artística; así mismo, se evidenció un aumento de las solicitudes de acceso a la información sobre el programa Libro al Viento y el alquiler de equipamientos, la agenda cultural y artística y convocatorias No PDE.



En cuanto a los canales de atención se observó que en todos los canales se presentó una disminución, el canal con más registro de atenciones durante el mes de diciembre fue el presencial, en este sentido en diciembre el canal presencial registró **223** atenciones, el canal telefónico **118** y a través del chat **91** atenciones.



Con respecto a la geolocalización, Kennedy mantuvo el primer lugar debido a que es una localidad que históricamente ha presentado un comportamiento de alto registro en cuanto a solicitudes de acceso a la información, en este mes registró un **33%** de atenciones de un total de **432**, le sigue Santa Fé con un **8%**, Engativá con el **7%**, Chapinero con el **5%** y cerrando la lista de las 5 localidades que más se contactaron en el mes de noviembre se encuentra Fontibón con el **5%** de atenciones.

Por otro lado, y de acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad, se ha verificado que siguen predominando las personas del género femenino, durante el mes de diciembre se registraron **254** atenciones equivalentes al **59%** de un total de **432** solicitudes, en el caso del género masculino se registró un total de **178** atenciones equivalente al **41%**.



También, se ha verificado que las personas entre 30 a 50 años fueron las que más se contactaron con la entidad, lo que representa un **58%** de un total de **432** solicitudes; le sigue el grupo de personas mayores de 50 años quienes representan el **17%**, luego se encuentran las personas con edades entre los de 19 a 29 años, el cual representó el **15%**, finalmente, se encuentra el grupo en edades de 0 a 11 años con un **6%** al igual que el grupo de 12 a los 18 años con un **4%**.

En cuanto al programa de formación artística Crea, se evidencia un cambio en el orden las localidades, según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía fueron las siguientes: Bosa Crea San Pablo el cual representa el **14%** de las atenciones de un total de **326**, Rafael Uribe Crea Gustavo Restrepo **12%** le sigue, Bosa Crea Naranjos **10%**, a Kennedy Crea las Delicias **10%**, Engativá Crea Villas del Dorado **9%** y Crea Ingles con un **8%**.



El canal de atención en los Centros Crea fue el presencial, en el caso del canal telefónico y chat se atendieron a través de los canales del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía; por lo anterior es notable el resultado del canal presencial, que históricamente en el programa Crea ha sido el de mayor afluencia.



En cuanto a las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad a través del programa Crea, se ha verificado que siguen predominando las personas del género femenino representado con un **75%** de un total de **326** atenciones, en el caso del género masculino se registró un **25%**. Este resultado en parte se debe a que, las madres de familia se contactan para acceder a información de la oferta de formación para sus hijos, por otro lado, mujeres de todos los grupos etarios con interés en cursos para participar.

Finalmente, se encuentra el programa PAES con un registró de **67** atenciones, los temas de más frecuencia tuvieron que ver con información general del programa y orientaciones pedagógicas con un **34%**, seguido de permisos con un **19%** de las atenciones, información de regulación **15%**, inscripción plan piloto parques con el **12%** y finalmente registro con el **9%**.

Las localidades de más contacto con el programa PAES son: Santa Fe, Candelaria, San Cristóbal, no da información, Usme y Kennedy.

En cuanto a las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad a través del permiso PAES, se ha verificado que en el mes de diciembre del 2022 siguen predominando las personas del género masculino, con un registro del **82%** lo que equivalente a **55** atenciones, en el caso del género femenino se registró un **18%** con un registro de **12** atenciones.



Finalmente, con respecto a los registros de atenciones del Planetario de Bogotá durante el mes de diciembre se evidencian **54** atenciones, siendo el canal telefónico el de mayor registro; horarios de atención, Show Laser, seguido de reserva de grupos, pagina web planetario, Tuboleta y alquiler de espacios.

Así mismo, y de acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad a través del Planetario de Bogotá, se ha verificado que en el mes de diciembre del 2022 predominaron las personas del género femenino en parte porque son madres de familia, profesoras de primera infancia y niñas interesadas en la programación del Planetario de Bogotá.



Elaboró

Yecxy Salas Flórez
yecxy.salas@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4501

Gloria Aida Cogollo R.
gloria.cogollo@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4502

Apoyo en la gestión de datos

Juan Felipe Villamil
juan.villamil@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4502

Diseño Gráfico

Isabel Cristina Restrepo
isabel.restrepo@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4504

Revisó y Aprobó

Viviana Ortiz
viviana.ortiz@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4500

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
— CIUDADANÍA —

