



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO  
DISTRITAL DE LAS ARTES  
IDARTES



# Informe de Atenciones Febrero 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

## **Instituto Distrital de las Artes - Idartes**

Carrera 8 No. 15 - 46 Bogotá - Colombia

PBX: (+571) 379 5750 Opción 1 o Ext. 4502

Horario de atención lunes a viernes

7:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua

Chat: <https://idartes.gov.co/es> parte inferior derecha

contactenos@idartes.gov.co

**Área de 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 Relacionamento 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 Relacionamento 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 **febrero 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 **febrero 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 **febrero 2022**.

## Alcance del Informe



Área de [Convocatorias](#).

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 febrero 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](#)
- La articulación entre el Área de Relacionamento con la Ciudadanía y el

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 **2.139** registros de atención en el mes de febrero 2022.

## “Colombia al Parque - 20 años”



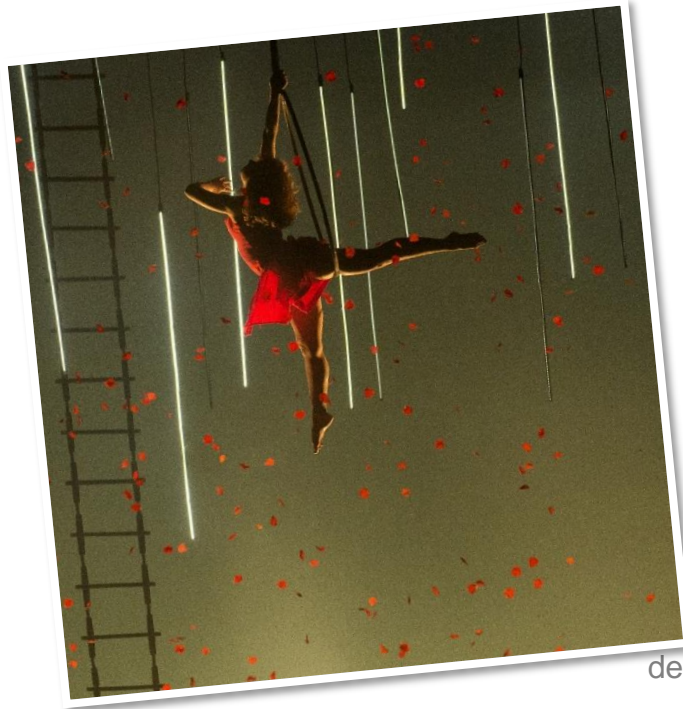
Para la vigésima versión del Festival Colombia al Parque, que se realizó del 24 al 27 de febrero, se hizo un especial homenaje a los 20 años de la carrera artística de Marta Gómez. La artista fue la invitada especial de la Gala de inauguración el jueves 24 de febrero en el Teatro Municipal Jorge Eliécer Gaitán.

Junto a ella se presentaron artistas colombianas Ensamble Macondo, María Vanedi, Astrid Carolina y el Grupo Mayelé, ganadores de la convocatoria distrital del Idartes.

El viernes 25 de febrero, por primera vez, se incluyó en la programación el Teatro Al Aire libre La Media Torta, donde los nuevos sonidos distritales ofrecieron una tarde entre músicas llaneras, tropicales y de la montaña, acompañados del Grupo Alturas de Perú, con más de 40 años de tradición y con el cierre a cargo del dúo de electrónica de la selva Mitú. Desde el mediodía del viernes 25 de febrero, allí se presentaron los grupos locales Tr3s en uno, Grupo Carranguero Los Parientes, entre otros con más de 30 artistas que circularán por diferentes escenarios como el Teatro Jorge Eliécer Gaitán, el Teatro Al Aire libre La Media Torta y el Parque El Lago (Parque de Los Novios).

## Programa Distrital de Estímulos- PDE

*“Una ventana de oportunidades para los agentes del arte y la cultura en Bogotá y el país”.*



El **Programa Distrital de Estímulos - PDE** es un portafolio de convocatorias públicas conformado por becas, premios, pasantías, residencias y un banco de jurados que se diseña y lanza anualmente con el propósito de fortalecer y reconocer, por medio de recursos económicos y técnicos, la trayectoria, obras e iniciativas de los agentes artísticos y culturales de Bogotá.

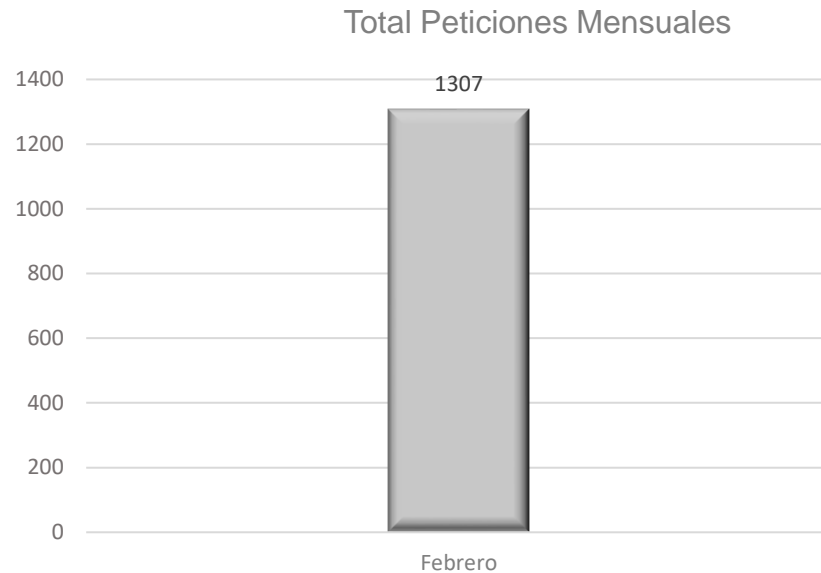
El PDE es uno de los mecanismos de acceso y apropiación de los derechos culturales que el **Instituto Distrital de las Artes - Idartes** gestiona de manera sectorial para la ciudadanía, bajo el liderazgo de la **Secretaría de Cultura, Recreación y Deportes - SCR D** y en conjunto con la **Orquesta Filarmónica de Bogotá (OFB)**, la **Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA** y el **Instituto de Patrimonio Cultural - IDPC**.

[Más Información](#)

## Comportamiento mensual de las atenciones por área y programa

### Área de Relacionamento con la Ciudadanía

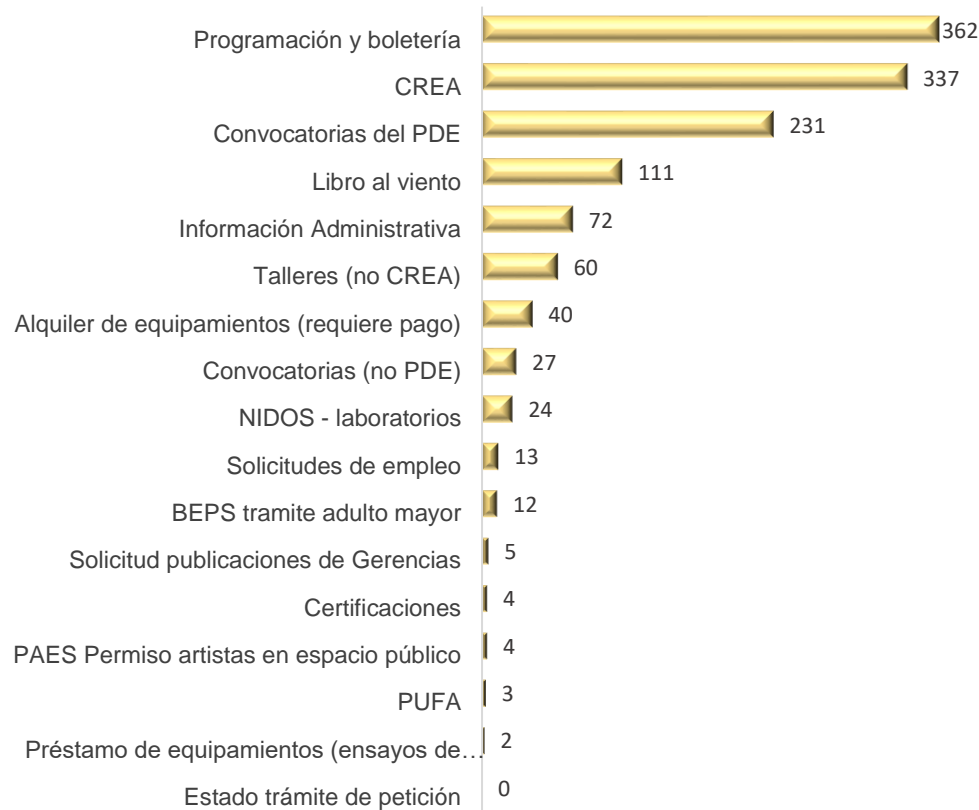
1. Área de Relacionamento con la Ciudadanía, total atenciones registradas en el mes de febrero 2022.



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

Durante el mes de febrero el *Área de Relacionamento con la Ciudadanía*, registró **1.307** 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.

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



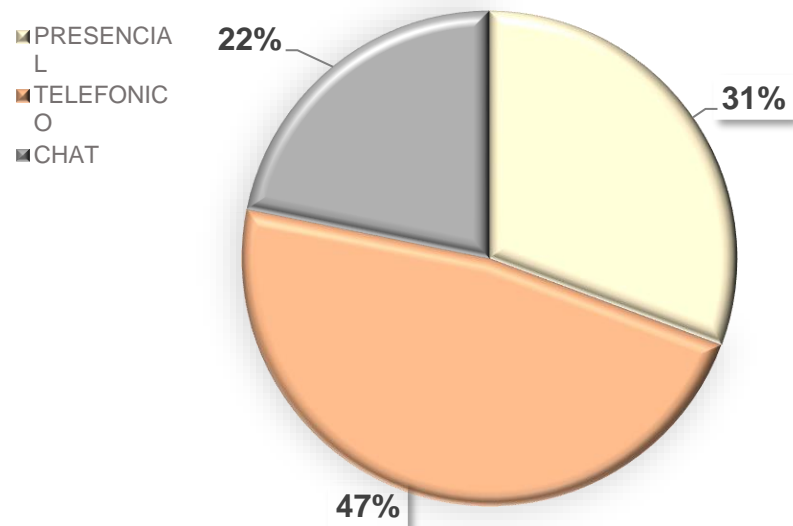
De acuerdo con el reporte del área, los temas de más consulta por parte de la ciudadanía tienen que ver con: la programación de la agenda cultural y artística que para este mes se centró en el evento “*Colombia al Parque 20 Años*”, en segundo lugar los Centros de Formación Artística CREA, El **Programa Distrital de Estímulos - PDE** seguido se encuentra el programa Libro al Viento y trámites en área de la entidad, estos temas se han registrado principalmente en el canal telefónico y chat.

En modalidad presencial los temas de más consulta durante el mes de febrero fueron: Libro al Viento, agenda cultural, BEPS y solicitud de las publicaciones de las gerencias.

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



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

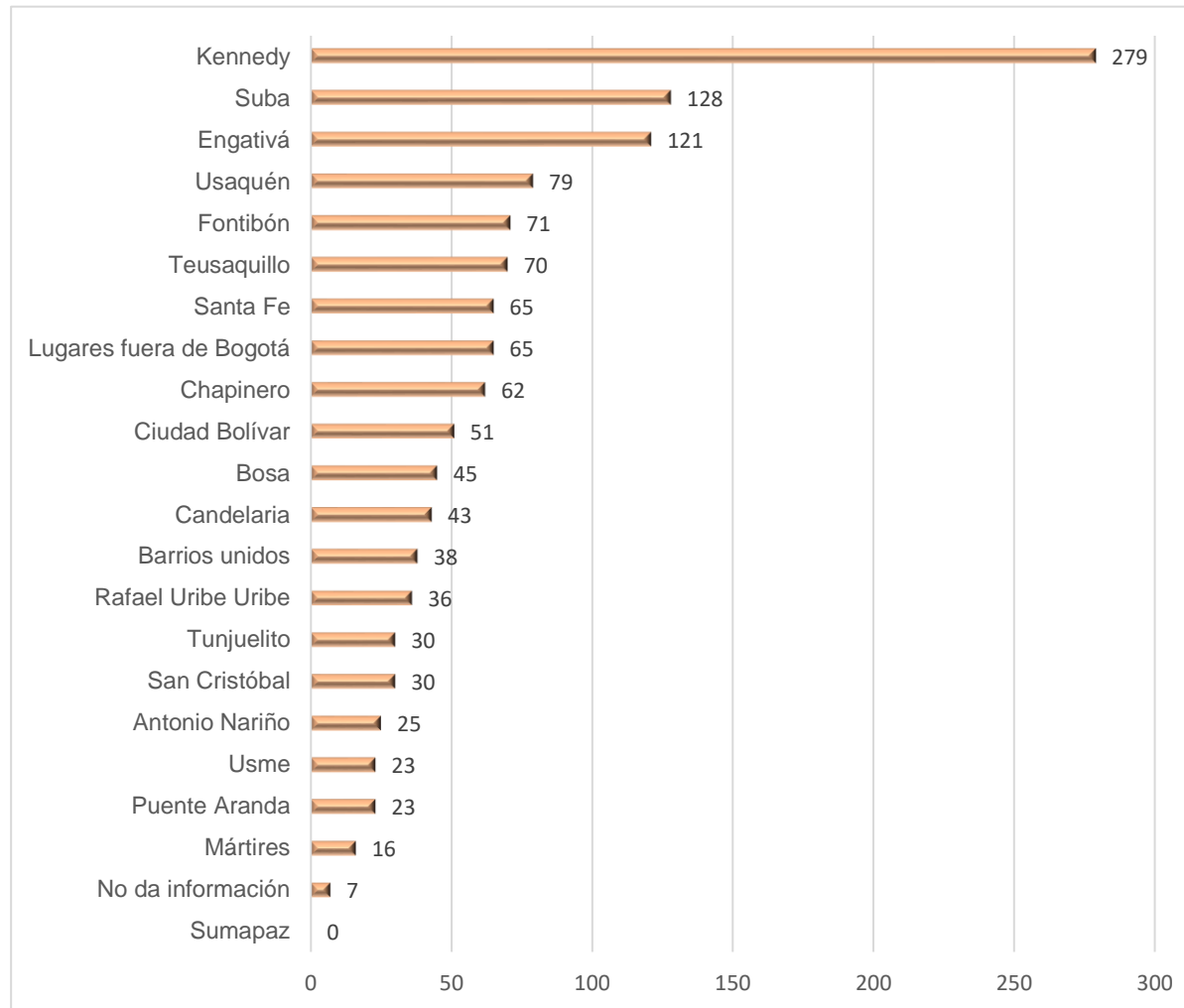


3. Gráfico canales de atención Área de Relacionamento con la Ciudadanía mes de febrero 2022.

De acuerdo con los resultados, el canal con más registro de atenciones durante el mes de febrero fue el **telefónico**, con un **47%** de atenciones equivalente a un registro de **621** atenciones, seguido del canal **presencial** con el **31%** lo que equivale a **401** atenciones, por último; el chat Idartes con un **22%** de las atenciones correspondiente a **285** registros.

El canal presencial registra un incremento significativo desde que inició la reactivación del sector, seguido del canal telefónico; el cual históricamente ha sido el más usado por la ciudadanía, en cuanto al chat, este ha sido un canal de oportunidades para estar cerca a la gente, en especial durante la pandemia.

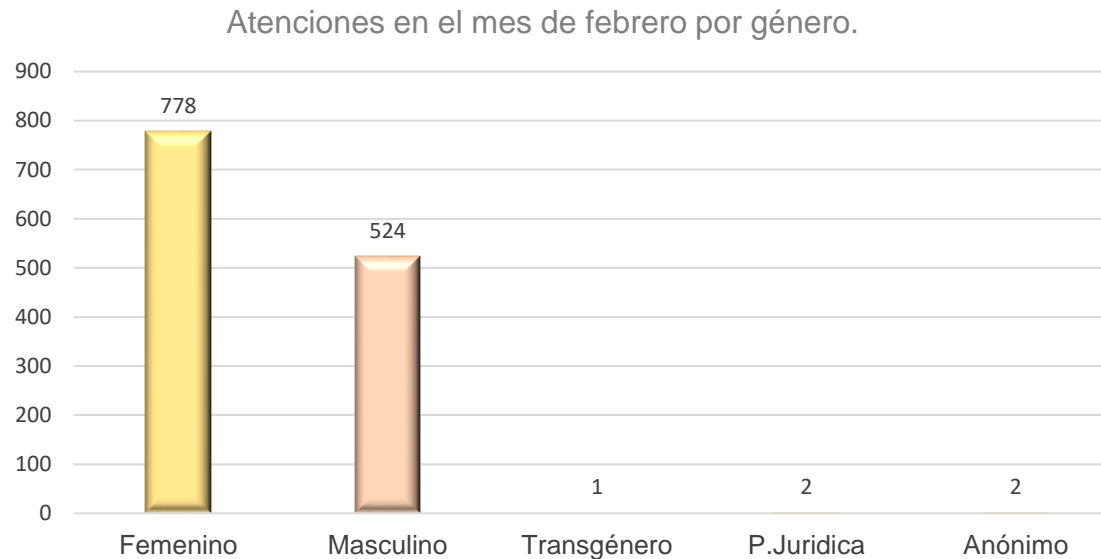
### 2.3 Área de Relacionamento con la Ciudadanía, registro de atenciones mes de febrero 2022 por **localidad**.



Según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía durante el mes de febrero fueron las siguientes: Kennedy con 279 registros lo que equivale al 21%, Suba 128 atenciones con el 10%, Engativá 121 con el 9% atenciones, Usaquén 79 lo que equivale al 6% de atenciones y Fontibón con 71 atenciones con el 5%.

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

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

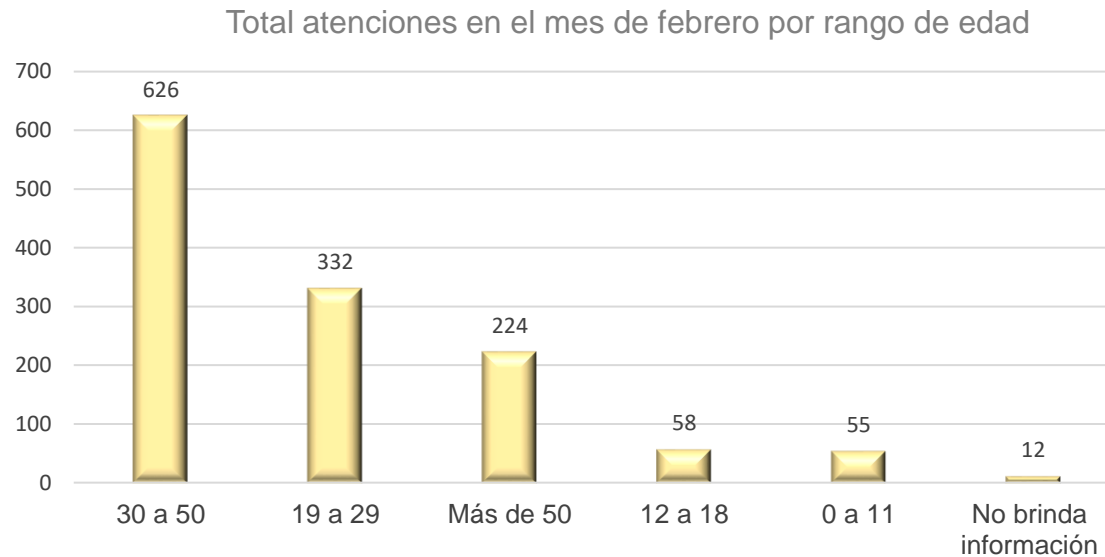


5. Gráfico registro de atenciones febrero 2022 por género

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 febrero representaron el 60% de las atenciones con un registro total de 778 atenciones, mientras que, en el caso del género masculino, equivale al 39% con un total de 524 atenciones, personas jurídicas, Anónimo y Transgénero el 1%.



2.5 Área de Relacionamento con la Ciudadanía, registro de atenciones mes de febrero 2022 por **rango de edad**.



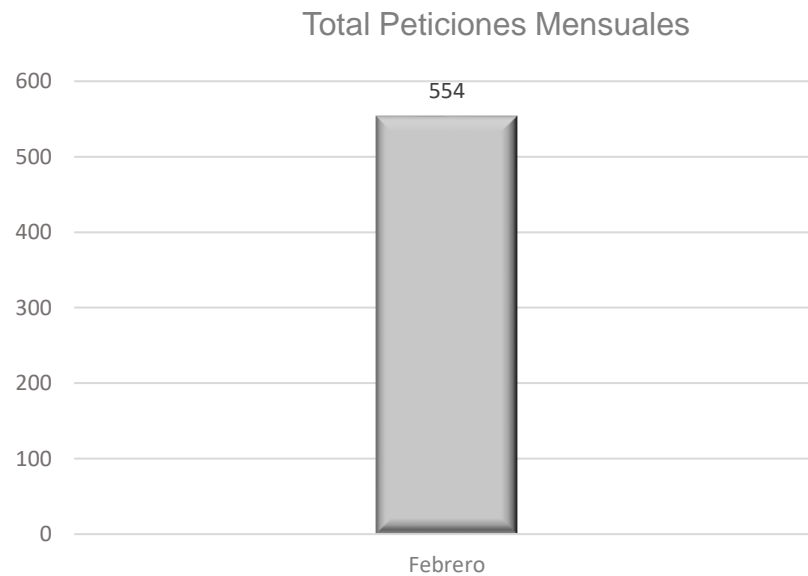
6. Gráfico registro de atenciones febrero 2022 por género

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 48% del total de atenciones que para el mes de febrero registraron **1.307** solicitudes; le sigue el grupo en edades entre 19 a 29 años quienes representan el 25% de las atenciones, luego las personas con más de 50 años con el 17% mientras que las personas entre los 12 a los 18 el 4% al igual que de los 0 a los 11 años 4%.



## Centros de Formación Artística CREA

2. Programa CREA, total atenciones registradas en el mes de febrero 2022.

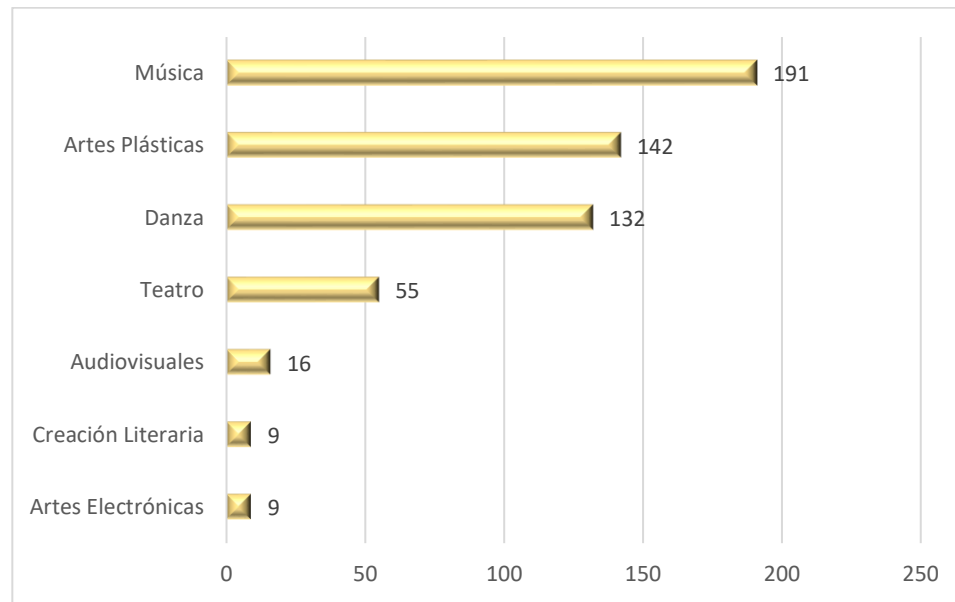


6. Gráfico registro de atenciones CREA febrero 2022 por género.



Durante el mes de febrero el programa de formación artística CREA registró 554 atenciones, siendo el canal presencial el de mayor registro, lo cual ratifica la presencia y constancia del programa en las diferentes localidades de Bogotá.

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

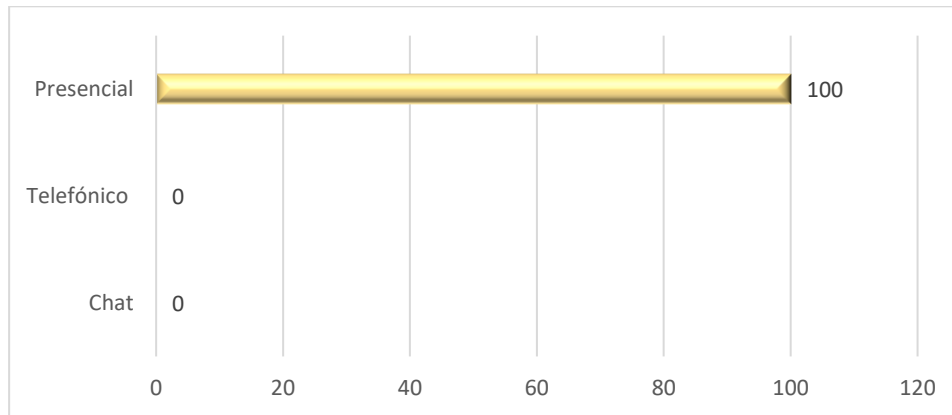


7. Gráfico registro de atenciones CREA febrero 2022 por área de consulta.

De acuerdo con los resultados de la base de registro, se evidencia que el área artística de más consulta durante el mes de febrero fue Música con un equivalente al 34% de las consultas, seguido de Artes Plásticas con un 26%, Danza 24%, Arte Dramático (Teatro) 10%, Audiovisuales 3%, Literatura 2% y Artes Electrónicas 2%.

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 mes de febrero 2022 por canal de atención.

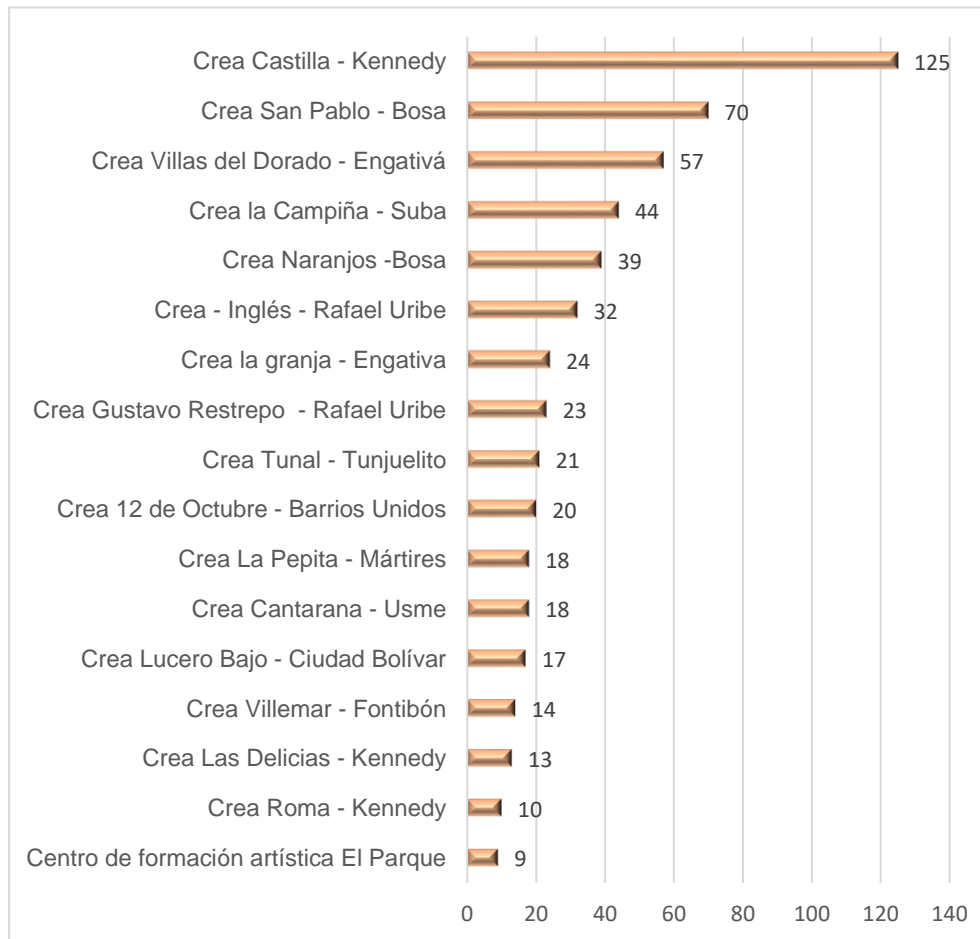


8. Gráfico registro de atenciones CREA febrero 2022 por canal telefónico.



De acuerdo con los resultados en el mes de febrero, el canal con un mayor registro de atenciones es el presencial con el 100% de las atenciones, en el caso del canal telefónico y chat se atendieron a través de los canales del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía. Es notable el resultado del canal presencial, que históricamente en el programa CREA ha sido el de mayor afluencia.

### 3.3 Programa CREA, registro de atenciones mes de febrero 2022 por localidad.



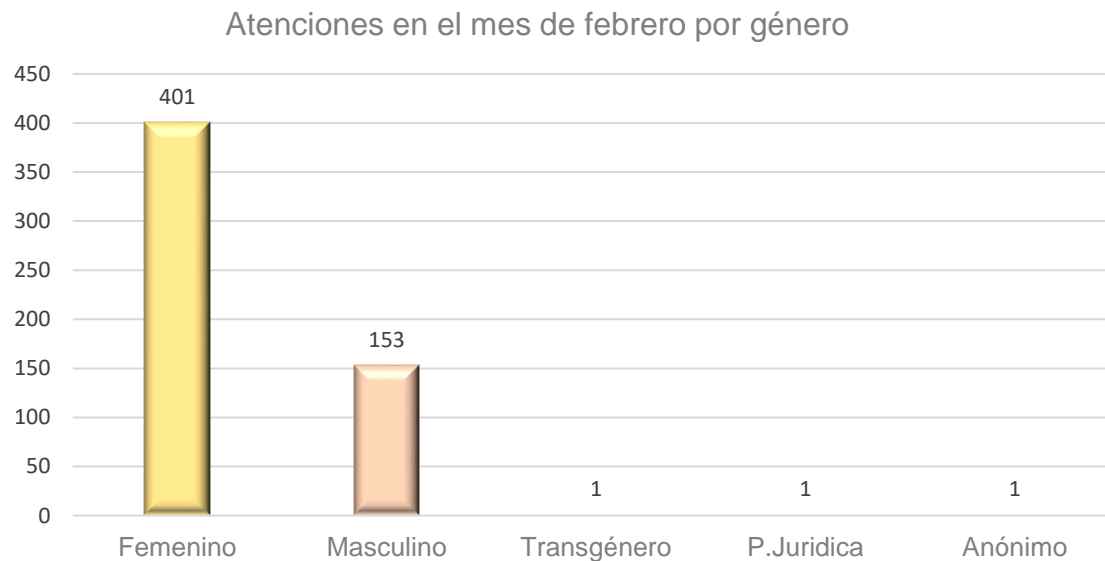
Según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía fueron las siguientes: Kennedy CREA Castilla con el 23% CREA San Pablo Bosa 13% lo que equivale le sigue CREA Villas del Dorado Engativá con un 10%; Bosa CREA Naranjos con un 7% y CREA Inglés Rafael Uribe Uribe 6%.



9. Gráfico registro de atenciones CREA febrero 2022 por localidad.



### 3.4 Programa CREA, registro de atenciones mes de febrero 2022 por género.



11. Gráfico registro de atenciones CREA febrero 2022 por género.

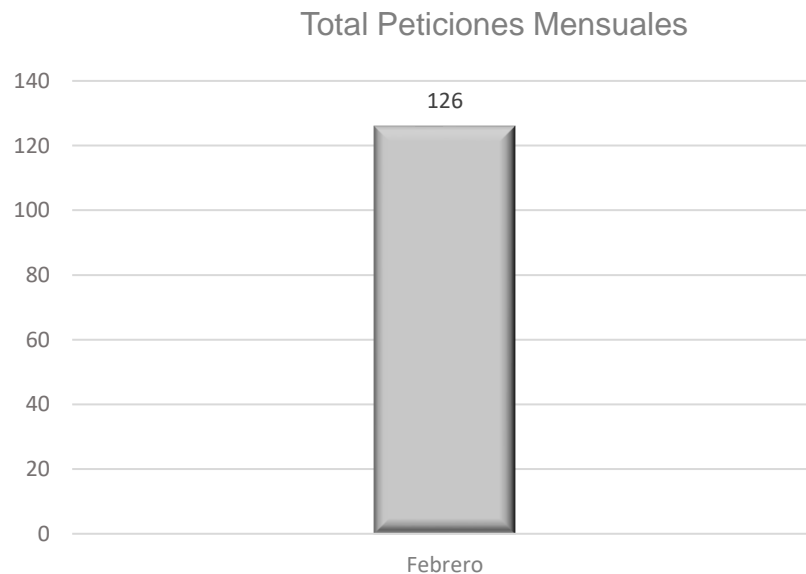
De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad a través del programa CREA, se ha verificado que predominan las personas del género femenino representado con un 72% correspondiente a 401 atenciones, en el caso del género masculino se registró un 28% con un total de 153 atenciones. Esto 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.

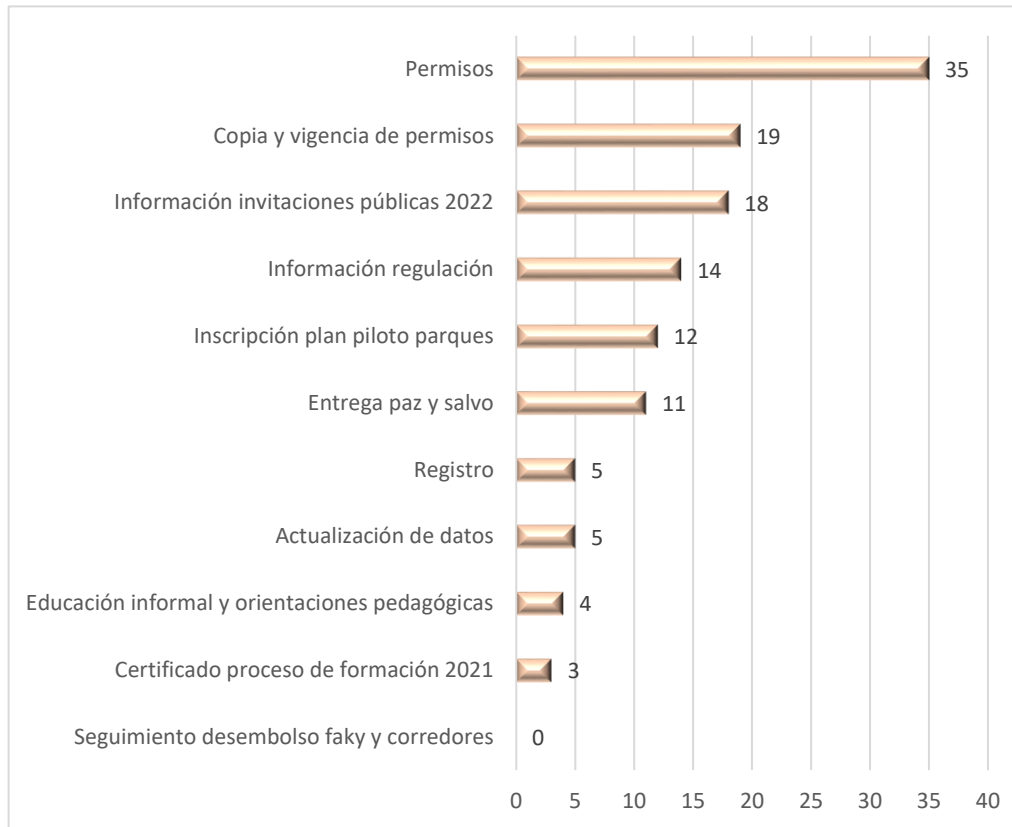
3. Permiso PAES, total atenciones registradas en el mes de febrero 2022.



12. Gráfico registro de atenciones PAES febrero 2022.

Durante el mes de febrero, el permiso PAES registró **126** 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 febrero 2022.

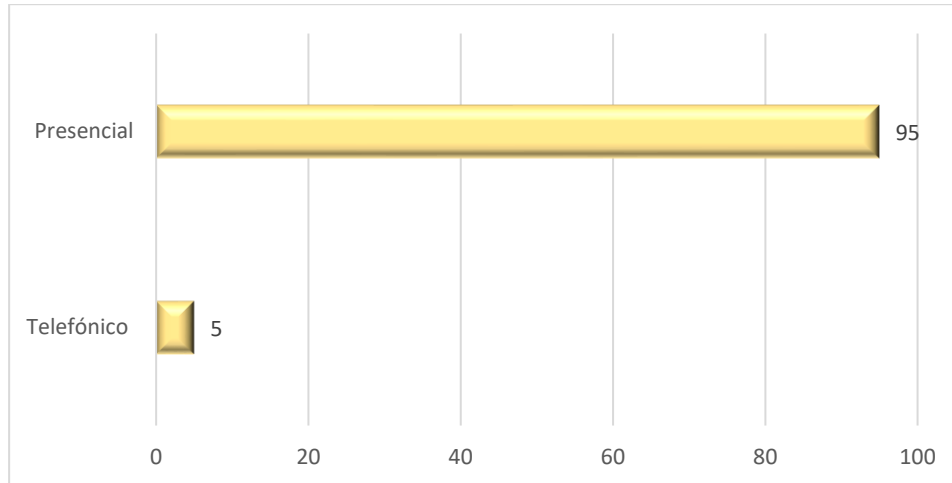


13. Gráfico registro de atenciones PAES por tema febrero 2022

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

De esta manera, el 28% de las atenciones tuvieron que ver con información general del programa, el 15% con copia y vigencia el permiso, el 14% se refirió a solicitud de información de Invitaciones Públicas. Así mismo, el 11% tuvo que ver con regulación e información en general del programa, el 10% sobre plan piloto en parques PAES y el 9% paz y salvos, registro y actualización de datos 8%.

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

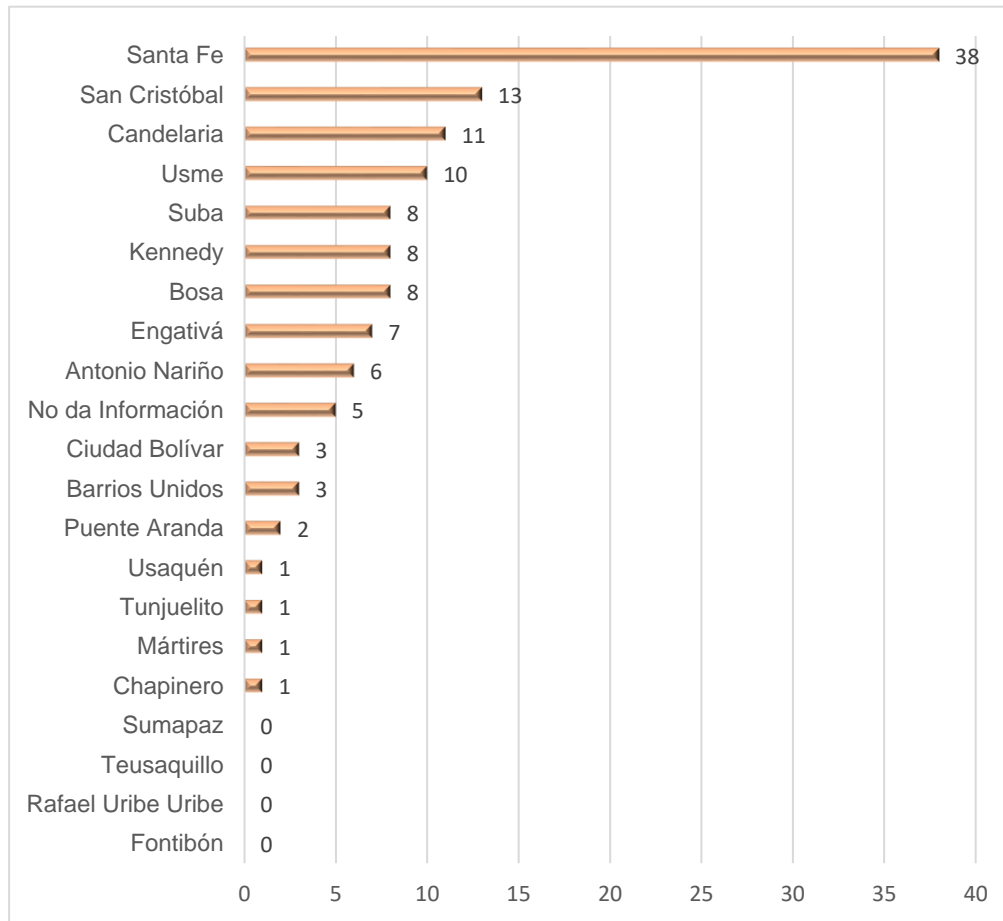


14. Gráfico registro de atenciones PAES febrero 2022 por canal.



De acuerdo con los resultados el canal con un mayor registro es el presencial con un 95% del total de atenciones, seguido del canal telefónico con un 5%, 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 febrero 2022 por localidad.



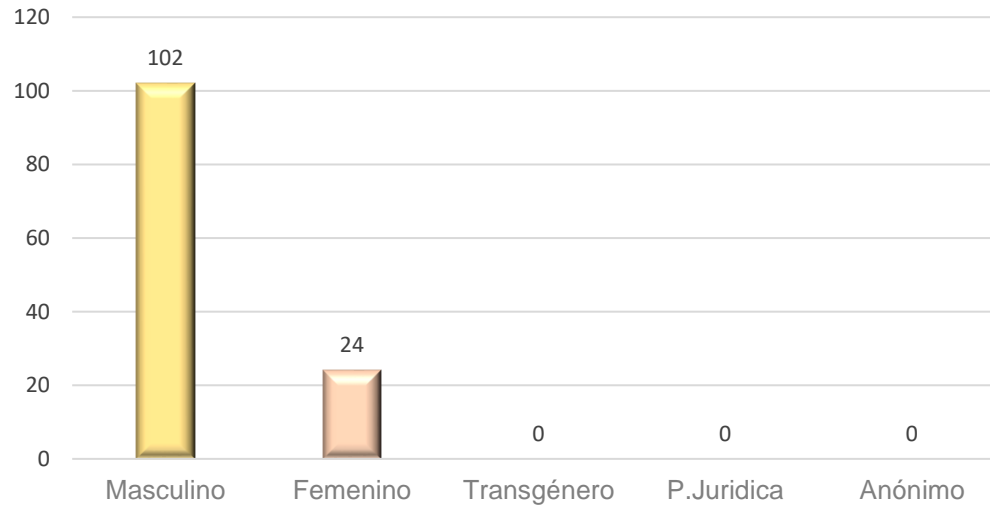
15. Gráfico registro de atenciones PAES febrero 2022 por localidad.

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 30%, San Cristóbal con un 13% y la Candelaria con un 11%.

Sin embargo, también se registran atenciones de localidades como: Usme con el 8%, Suba 6%, Kennedy 6% Bosa 6% y Engativá 6%.

#### 4.4 Permiso PAES, registro de atenciones mes de febrero 2022 por género.

Atenciones en el mes de febrero por género



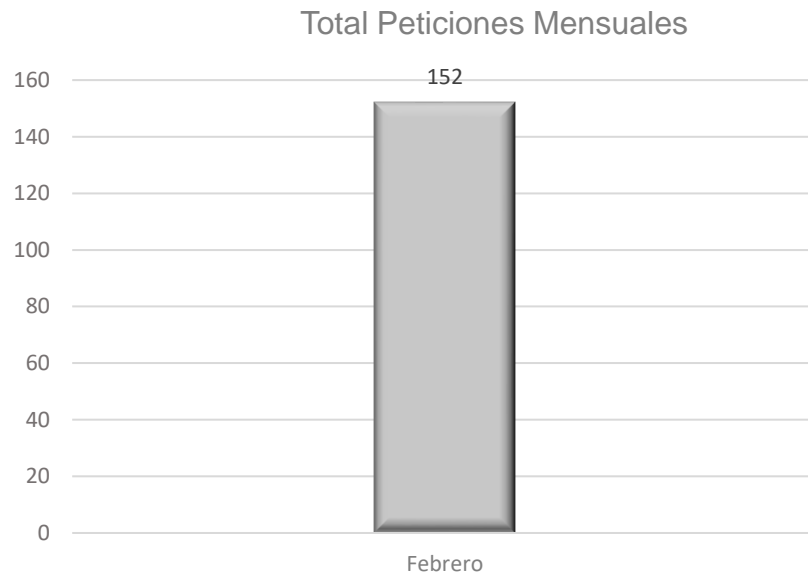
16. Gráfico registro de atenciones PAES febrero 2022 por género



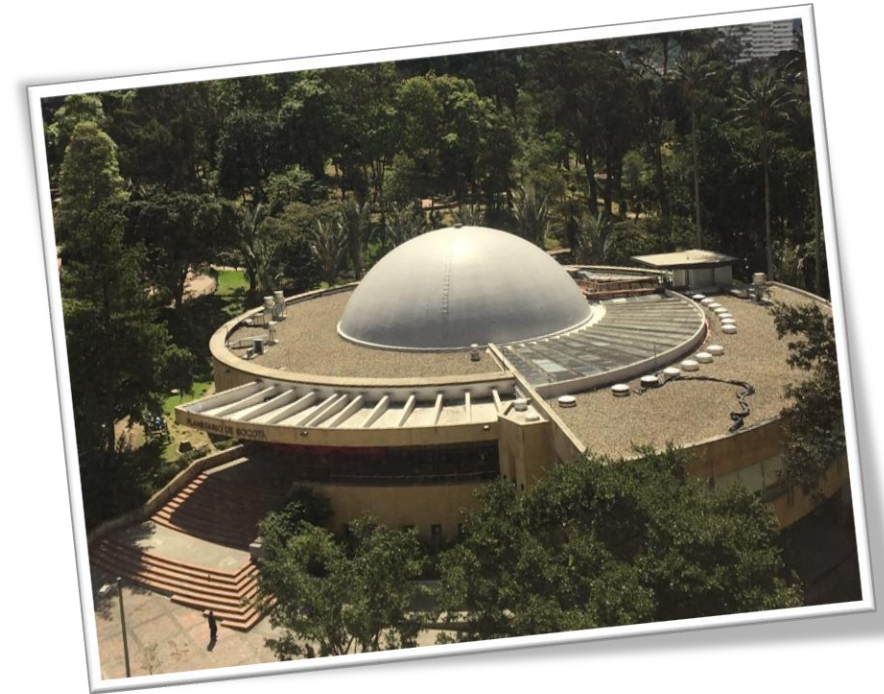
De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad a través del permiso PAES, se ha verificado que en el mes de febrero del 2022 siguen predominando las personas del género masculino con un registro del 81% equivalente a 102 atenciones, en el caso del género femenino se registró un 19% con un registro de 24 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 febrero 2022.

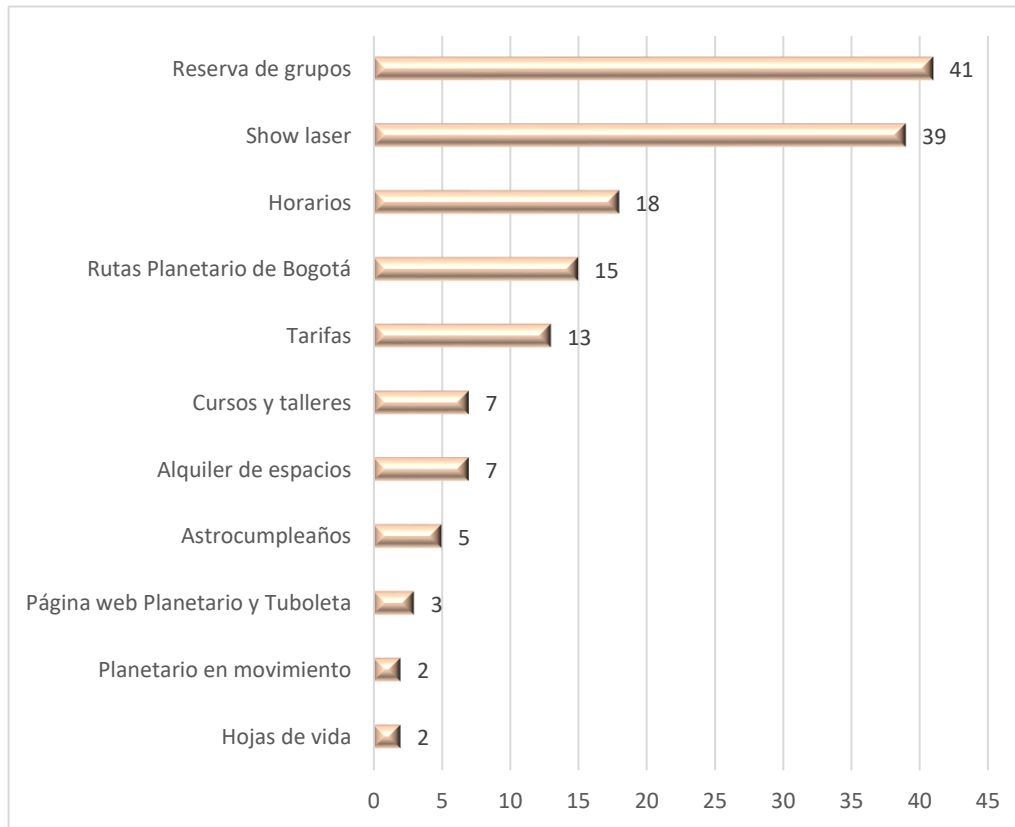


17. Gráfico registro de atenciones Planetario de Bogotá febrero 2022.



Durante el mes de febrero, el Planetario de Bogotá registró **156** atenciones, siendo el canal telefónico el de mayor registro.

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



18. Gráfico registro de atenciones Planetario de Bogotá por tema febrero 2022

De acuerdo con los resultados de la base de registro del Planetario de Bogotá, durante el mes de febrero se evidenció que el tema de más consulta es reserva de grupos con un 27% de las 157 atenciones registradas.

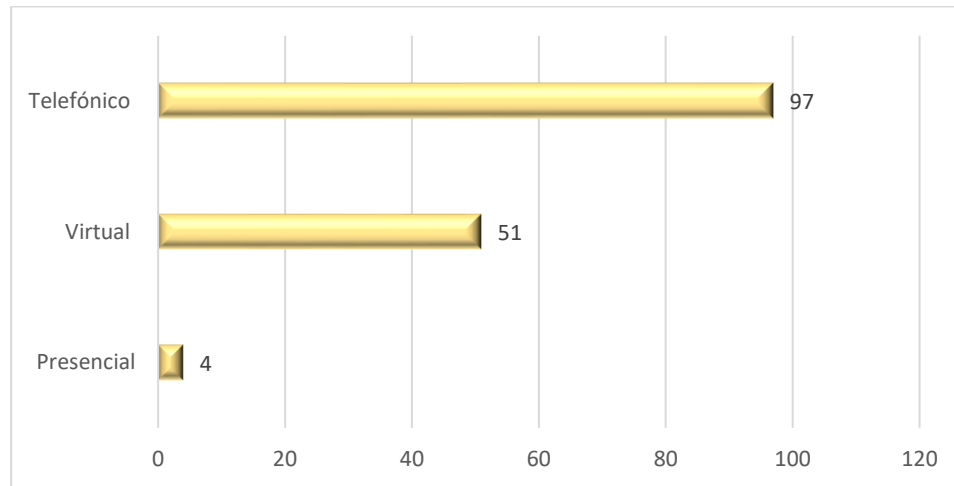
Por otro lado, el 26% de las atenciones tuvieron que ver con el Show Laser, horarios con un 12%, Rutas Planetario de Bogotá con un 10%, tarifas 9%, finalmente, cursos y talleres y alquiler de espacios con el 5% cada uno.



[Show Laser Planetario de Bogotá](#)



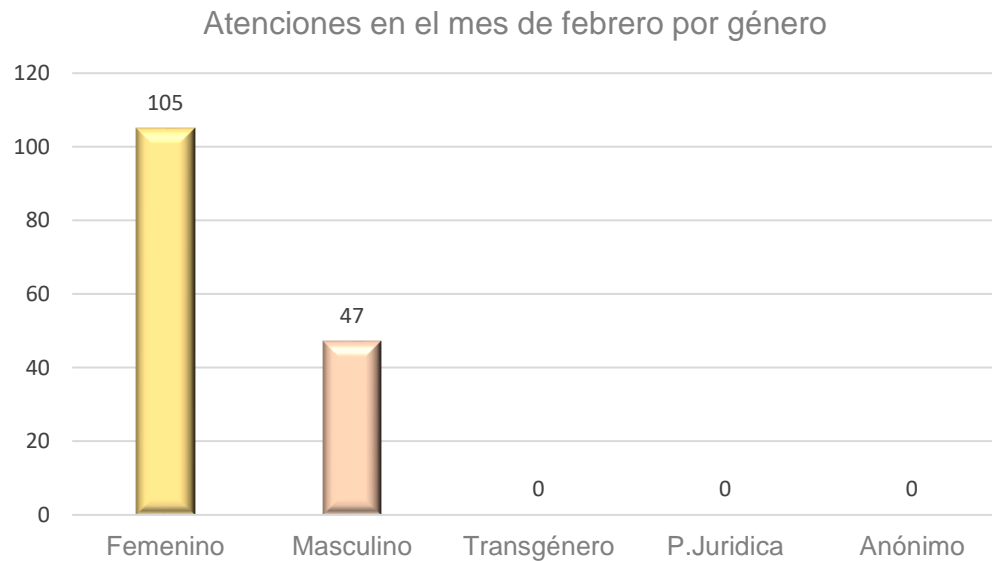
## 5.2. Planetario de Bogotá, registro mes de febrero 2022 por canal de atención.



19. Gráfico registro de atenciones Planetario de Bogotá febrero 2022 por canal.

De acuerdo con los resultados el canal con un mayor registro en el Planetario de Bogotá es el telefónico con un 64% del total de atenciones que para este mes fueron de 157, seguido del canal virtual con un 34% y el canal presencial con un 3% del total de las atenciones.

#### 4.4 Permiso PAES, registro de atenciones mes de febrero 2022 por género.



20. Gráfico registro de atenciones Planetario de Bogotá febrero 2022 por



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 febrero del 2022 predominaron las personas del género femenino con un registro del 69% equivalente a 105 atenciones, en el caso del género masculino se registró un 31% con un registro de 47 atenciones de un total de 152.

## Área de Convocatorias Portafolio Distrital de Estímulos PDE 2022:

El Programa Distrital de Estímulos - PDE es un portafolio de convocatorias públicas conformado por becas, premios, pasantías, residencias y un banco de jurados que se diseña y lanza anualmente con el propósito de fortalecer y reconocer, por medio de recursos económicos y técnicos, la trayectoria, obras e iniciativas de los agentes artísticos y culturales de Bogotá.

El PDE es uno de los mecanismos de acceso y apropiación de los derechos culturales que el Instituto Distrital de las Artes - Idartes gestiona de manera sectorial para la ciudadanía, bajo el liderazgo de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deportes - SCRD y en conjunto con la Orquesta Filarmónica de Bogotá (OFB), la Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA y el Instituto de Patrimonio Cultural – IDPC.



## Tipos de convocatorias:

**Becas:** se otorga para la puesta en marcha, el fortalecimiento o la finalización de un proyecto específico.

**Premios:** están dirigidos a propuestas meritorias ya culminadas, inéditas o conocidas, o a la trayectoria de un agente del sector que merece reconocimiento por su contribución a la ciudadanía desde el arte, el patrimonio y la cultura.

**Pasantías:** permiten llevar a cabo procesos de formación en lugares definidos por la entidad o propuestos por las personas.

**Residencias:** apoya el desarrollo de una propuesta artística, patrimonial o cultural en un espacio especializado para tal fin ubicado en Bogotá, otros lugares de Colombia o fuera del país. La residencia exige un plan de trabajo que promueva el intercambio de experiencias, la interacción con pares del campo y la socialización del proceso.

**Banco de jurados:** estímulo que se otorga a personas con amplio conocimiento del sector artístico y cultural, con o sin formación profesional, encargados de evaluar las propuestas participantes en las convocatorias del PDE.



## Estrategia de articulación para responder a las solicitudes ciudadanas:

Por lo anterior, es importante resaltar la labor del Área de Convocatorias en articulación con el Área de Relacionamento con la Ciudadanía, áreas que han creado estrategias para acompañar y orientar a los ciudadanos en el proceso de postulación, solicitudes, inquietudes y preguntas frecuentes, las cuales son atendidas tanto telefónicamente, como a través de los canales virtuales y presencial de la entidad, registrando un total de **318** solicitudes durante el mes de **febrero** de acuerdo con el reporte de las bases de atención de las dos áreas.

Haz click en el icono.

### Portafolio 2022



[Portafolio  
2022](#)

[Jornadas  
informativas](#)

[Consultorios  
virtuales](#)

[¿Cómo  
participar?](#)

[Preguntas  
frecuentes](#)

## 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 febrero 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
- La articulación entre el Área de Relacionamento con la Ciudadanía y el Área de Convocatorias.

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 **2.139** registros de atención en el mes de febrero 2022; de los cuales **1.307** 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 **554** atenciones, en cuanto al Permiso para Aprovechamiento Económico de Artistas en Espacio Público **PAES** se registro un total de **126** atenciones y el Planetario de Bogotá de **152** atenciones.

En cuanto al Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, se evidenció un aumento de las solicitudes de acceso a la información sobre la agenda cultural, los requisitos administrativos del Portafolio Distrital de Estímulos- PDE y CREA.

En cuanto a los canales de atención y de acuerdo con los resultados, el canal con más registro de atenciones durante el mes de febrero fue el telefónico, con un 47% de atenciones equivalente a un registro de 621 atenciones, seguido del canal presencial con el 31% lo que equivale a 401 atenciones, por último; el chat Idartes con un 22% de las atenciones correspondiente a 285 registros.



El canal presencial registra un incremento significativo desde que inició la reactivación del sector, seguido del canal telefónico; el cual históricamente ha sido el más usado por la ciudadanía, en cuanto al chat, este ha sido un canal de oportunidades para estar cerca a la gente, en especial durante la pandemia.

Con respecto a la geolocalización y según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía durante el mes de febrero fueron las siguientes: Kennedy con 279 registros lo que equivale al 21%, Suba 128 atenciones con el 10%, Engativá 121 con el 9% atenciones, Usaquén 79 lo que equivale al 6% de atenciones y Fontibón con 71 atenciones con el 5%.

Por otro lado, 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 febrero representaron el 60% de las atenciones con un registro total de 778 atenciones, mientras que, en el caso del género masculino, equivale al 39% con un total de 524 atenciones, personas jurídicas, Anónimo y Transgénero el 1%.



También se verificó que según el rango de edad las personas entre 30 a 50 años fueron las que más se contactaron con la entidad, lo que representa un 48% del total de atenciones que para el mes de febrero registraron 1.307 solicitudes; le sigue el grupo en edades entre 19 a 29 años quienes representan el 25% de las atenciones, luego las personas con más de 50 años con el 17% mientras que las personas entre los 12 a los 18 el 4% al igual que de los 0 a los 11 años 4%.

Siguiendo con las particularidades del Área de Relacionamento con la Ciudadanía, se observa que los temas de más consulta durante el mes de febrero de 2022, tienen que ver con: la programación de la agenda cultural y artística que para este mes se centró en el evento “Colombia al Parque 20 Años”, en segundo lugar los Centros de Formación Artística CREA, El Programa Distrital de Estímulos - PDE seguido se encuentra el programa Libro al Viento y trámites en área de la entidad, estos temas se han registrado principalmente en el canal telefónico y chat.

En modalidad presencial los temas de más consulta durante el mes de febrero fueron: Libro al Viento, agenda cultural, BEPS y solicitud de las publicaciones de las gerencias.



En cuanto al programa de formación artística **CREA**, se evidencia una constante en cuanto a la presencia en las localidades, según los registros de atenciones, las localidades desde donde más se contactó la ciudadanía fueron las siguientes: Kennedy CREA Castilla con el 23% CREA San Pablo Bosa 13% lo que equivale le sigue CREA Villas del Dorado Engativá con un 10%; Bosa CREA Naranjos con un 7% y CREA Inglés Rafael Uribe Uribe 6%.



El canal de mayor registro de atenciones es el presencial con el 100% de las atenciones, en el caso del canal telefónico y chat se atendieron a través de los canales del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía. Es notable el resultado del canal presencial, que históricamente en el programa CREA ha sido el de mayor afluencia.

Finalmente, y 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 72% correspondiente a 401 atenciones, en el caso del género masculino se registró un 28% con un total de 153 atenciones. Esto en parte se debe a que las madres de familia se contactan para acceder a información de la oferta de formación para

Por otro lado, se evidencia que durante el mes de febrero el permiso PAES registró 126 atenciones, los temas de más frecuencia tuvieron que ver con información general del permiso PAES, información de invitaciones públicas, plan piloto parques, copia de permiso y actualización de información. Las localidades de más contacto con el permiso PAES son: Santa Fe, Candelaria, San Cristóbal, Kennedy, Bosa, Rafael Uribe y Engativá.

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 febrero del 2022 siguen predominando las personas del género masculino con un registro del 81% equivalente a 102 atenciones, en el caso del género femenino se registró un 19% con un registro de 24 atenciones. De acuerdo con el comportamiento de estas variables, se ha evidenciado una constante este primer bimestre.

Finalmente, en cuanto a los registros de atenciones del Planetario de Bogotá durante el mes de febrero se evidencian 156 atenciones, siendo el canal telefónico el de mayor registro; el tema de más consulta es reserva de grupos con un 27% de las 157 atenciones registradas; por otro lado, el 26% de las atenciones tuvieron que ver con el Show Laser, horarios con un 12%, Rutas Planetario de Bogotá con un 10%, tarifas 9%, finalmente, cursos y talleres y alquiler de espacios con el 5% cada uno.

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 febrero del 2022 predominaron las personas del género femenino con un registro del 69% equivalente a 105 atenciones, en el caso del género masculino se registró un 31%% con un registro de 47 atenciones de un total de 152.



Articulación Área de Relacionamento con la Ciudadanía y el Área de Convocatoria.

Finalmente, es importante resaltar la labor del Área de **Convocatorias** en articulación con el **Área de Relacionamento con la Ciudadanía**, áreas que han creado estrategias para acompañar y orientar a los ciudadanos en el proceso de postulación, solicitudes, inquietudes y preguntas frecuentes, las cuales son atendidas tanto telefónicamente, como a través de los canales virtuales y presencial de la entidad, registrando un total de **318** solicitudes durante el mes de **febrero** de acuerdo con el reporte de las bases de atención de las dos áreas.

**Elaboró**

Gloria Aida Cogollo R.  
[gloria.cogollo@idartes.gov.co](mailto:gloria.cogollo@idartes.gov.co)  
601 3795750 Ext: 450

Apoyo en la gestión de datos:  
Iván Ortega  
[ivan.ortega@idartes.gov.co](mailto:ivan.ortega@idartes.gov.co)  
601 3795750 Ext: 4503

Diseño gráfico:  
Isabel Cristina Restrepo  
[isabel.restrepo@idartes.gov.co](mailto:isabel.restrepo@idartes.gov.co)  
601 3795750 Ext: 4504

**Revisó y aprobó**  
Viviana Ortiz  
[viviana.ortiz@idartes.gov.co](mailto:viviana.ortiz@idartes.gov.co)  
601 3795750 Ext: 4500

ÁREA DE  
**RELACIONAMIENTO**  
CON LA  
**— CIUDADANÍA —**

