



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE

Dirección de Gestión
Corporativa y Relación
con el Ciudadano

Informe Atenciones Septiembre 2023

Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

Carrera 8 No. 9 - 83 Bogotá - Colombia

PBX: (+601) 327 4850 opción 2.

Horario de atención lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua

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

correspondencia.externa@scrd.gov.co



Presentación

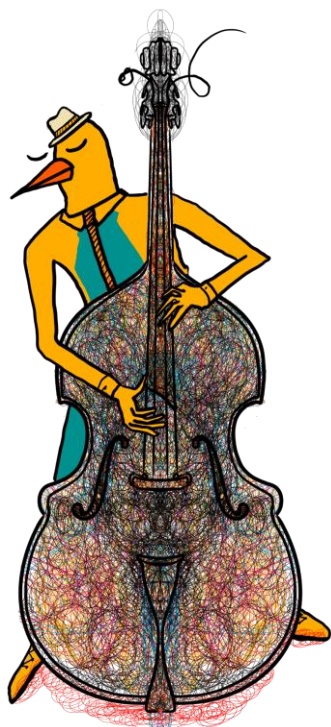
La Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD), perteneciente al Sector Cultura, Recreación y Deporte, es un organismo del Sector Central con autonomía administrativa y financiera, creado mediante el Acuerdo 257 de 2006 del Concejo de Bogotá. Su razón de ser, como cabeza del sector cultura, recreación y deporte, es liderar la formulación e implementación concertada de políticas públicas en arte, cultura, patrimonio, recreación y deporte, así como la transformación y sostenibilidad cultural y deportiva de la ciudad.

Para este fin, establece su plataforma estratégica, en la cual desde su misionalidad se propende liderar la formulación e implementación concertada de políticas públicas en arte, cultura, patrimonio, recreación y deporte, así como la transformación y sostenibilidad cultural y deportiva de la ciudad, garantizando los derechos culturales, reconociendo a los habitantes de Bogotá como creadores, agentes de cambio y el centro de todas nuestras acciones en la construcción de una ciudad creadora, cuidadora, consciente e incluyente.

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; es así como se establece la realización de un informe de atenciones recibidas durante el mes de **septiembre del año 2023**.



“Festival Jazz al Parque 2023”



La alegría del público fue protagonista en esta versión del festival que reunió la música con variadas expresiones artísticas.

Como un gran movimiento cultural alrededor de las músicas colombianas, el funk, el blues, las coplas, el R&B y hasta la electrónica, el 9 y 10 de septiembre del 2023 se realizó la versión 26 del Festival Jazz al Parque. 41 mil personas se unieron al llamado del Instituto Distrital de las Artes – Idartes para vivir la experiencia del jazz en todas sus formas, durante estos dos días que también acercaron a la lectura, el dibujo, la pintura, la caricatura y el emprendimiento.

Además, el festival permitió un encuentro entre amigos y familiares alrededor de la música en vivo, que invitó a realizar diversas actividades como yoga, ajedrez, baile, prácticas circenses y juegos, entre otras. Los asistentes también se deleitaron con la variada oferta de comidas y bebidas en el parque El Country, que se convirtió en una divertida zona de picnic donde compartieron niños, jóvenes y adultos.

Índice

| | |
|--|----|
| Presentación..... | 2 |
| Índice..... | 4 |
| Índice de gráficas | 5 |
| Objetivos..... | 6 |
| Alcance del Informe | 6 |
| Normatividad..... | 7 |
| Atenciones recibidas..... | 8 |
| Cantidad de atenciones por canal..... | 9 |
| ¿Cuáles fueron los temas frecuentes de consulta? | 10 |
| Características demográficas de la ciudadanía atendida: edad y género..... | 12 |
| Características demográficas de la ciudadanía atendida: localidad de residencia..... | 13 |
| Conclusiones..... | 15 |

Índice de gráficas

| | |
|--|----|
| Gráfica 1. Comparativa cantidad de atenciones recibidas en agosto y septiembre 2023..... | 8 |
| Gráfica 2. Comparativa cantidad de atenciones por canal en agosto y septiembre 2023..... | 9 |
| Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en septiembre 2023..... | 10 |
| Gráfica 4. Rango de edad de la ciudadanía..... | 12 |
| Gráfica 5. Género de la ciudadanía..... | 13 |
| Gráfica 6. Localidad de residencia de la Ciudadanía | 14 |

Este informe se ha elaborado a partir de los datos registrados en la base de datos de atenciones gestionadas por el equipo de Relación con el Ciudadano, con el propósito de llevar a cabo un seguimiento preciso y detallado.

Objetivos

- Identificar las características demográficas de la ciudadanía atendida, en cuanto a su edad, género y localidad de residencia.
- Establecer los temas frecuentes de consulta atendidos por el equipo de Relacionamento con la Ciudadanía durante el mes de **septiembre 2023**.
- Determinar cuáles son los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para obtener información sobre los trámites, servicios, programas, eventos y convocatorias ofertadas por la Secretaría.



Alcance del Informe

En el siguiente informe se presenta la información de las atenciones realizadas durante el mes de **septiembre**. El insumo para la realización del informe, se obtiene del registro de las atenciones recibidas.

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.



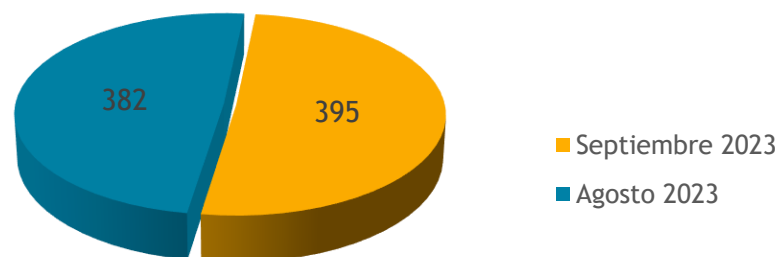
Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, "Estatuto orgánico de Bogotá", Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el resultado de las atenciones durante el mes de septiembre 2023 elaborado por el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte – SCRD.

Atenciones recibidas

De acuerdo con los protocolos de atención dispuestos por la Secretaría, en cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y con el objetivo de orientar a los grupos de valor y de interés sobre los servicios ofertados por la Entidad, entre el 1 y el 30 de **septiembre** de 2023 el equipo de Relacionamiento con la ciudadanía registró un total de **395** atenciones a través de los canales de atención: Telefónico, chat y presencial.

En **septiembre** de 2023, la cantidad de atenciones se incrementó en **3%** en comparación con el mes anterior (agosto), en el que se registraron un total de 382 atenciones. El aumento en la cantidad de atenciones responde al interés de la ciudadanía en participar en talleres y cursos de actividades deportivas y recreativas teniendo en cuenta que en octubre se tendrá la semana de receso escolar.

Gráfica 1.
Comparativa cantidad de atenciones recibidas
en agosto y septiembre 2023



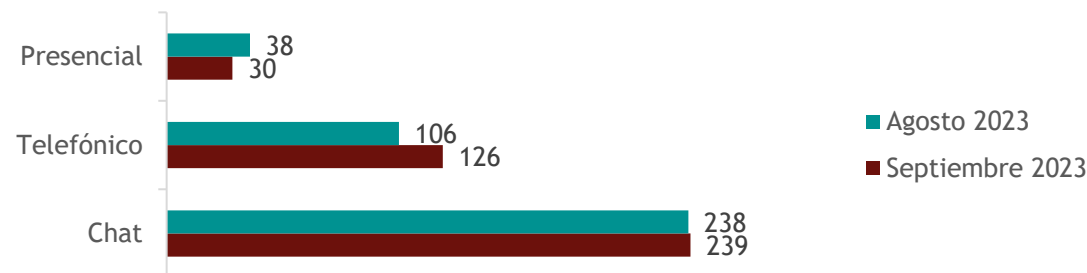
Cantidad de atenciones por canal

A continuación, se presenta la cantidad de atenciones registradas durante el mes de **septiembre** de 2023 a través de los canales de atención dispuestos en la SCRD, en comparación con el mes anterior, agosto 2023.

A partir de los resultados obtenidos se puede identificar que, el chat fue el canal más utilizado por la ciudadanía para contactarse con la Entidad, toda vez que se registraron **239** atenciones que representan el **60%** del total de las atenciones recibidas (395).

El canal telefónico experimentó un incremento del **19%** en sus atenciones en comparación con el mes anterior pasando de **106** atenciones en agosto a **126** en septiembre. Por otro lado, la cantidad de personas atendidas de manera presencial disminuyó un **21%** en comparación con el mismo periodo, pasando de **38** atenciones en agosto, a **30** en septiembre.

Gráfica 2.
Comparativa cantidad de atenciones por canal en agosto y septiembre 2023



¿Cuáles fueron los temas frecuentes de consulta?

Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en septiembre 2023



El tema más consultado por la ciudadanía, representando el **32%** del total de las atenciones, fue sobre los **programas de formación artística, cultural y deportiva** ofertados por las entidades adscritas a la Secretaría como: El Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD), con su programa **Escuelas de mi barrio**; el Instituto Distrital de las Artes (IDARTES), con sus centros de formación artística **CREA**; y la Orquesta Filarmónica de Bogotá (OFB), con su programa **Filarmónica al barrio**.



El segundo tema más consultado por la ciudadanía, representando el **21%** del total de las atenciones, fue sobre las **convocatorias**. En este tema se atendieron consultas relacionados con los requisitos de participación en las convocatorias a través de las plataformas dispuestas por la Secretaría: SICON e Invitaciones Públicas; y solicitudes de acompañamiento en la inscripción de propuestas a través de las mismas plataformas.

El tercer tema más consultado por la ciudadanía, que representó el **11%** del total de atenciones, fue sobre la **participación en las actividades culturales** promovidas por la SCRD; y el cuarto tema más consultado, que representó el **7%** del total de atenciones, fue sobre los **trámites** adelantados por la Dirección de Personas Jurídicas como: Aprobación y/o inscripción de las reformas estatutarias para los organismos deportivos.



Los temas con menor frecuencia de consulta para la ciudadanía en el mes de septiembre, están relacionadas con información sobre: la **feria de navidad, bienes de interés cultural** o temas de infraestructura cultural, el **programa Capital Creativo**, servicios prestados en **BibloRed**, el programa **BEPS**, casas de la cultura, certificados contractuales y laborales, solicitudes de empleo, información sobre inscripción y consultas de bicicletas, información turística, alquiler de escenarios y sobre las elecciones a los consejos de cultura y deporte.

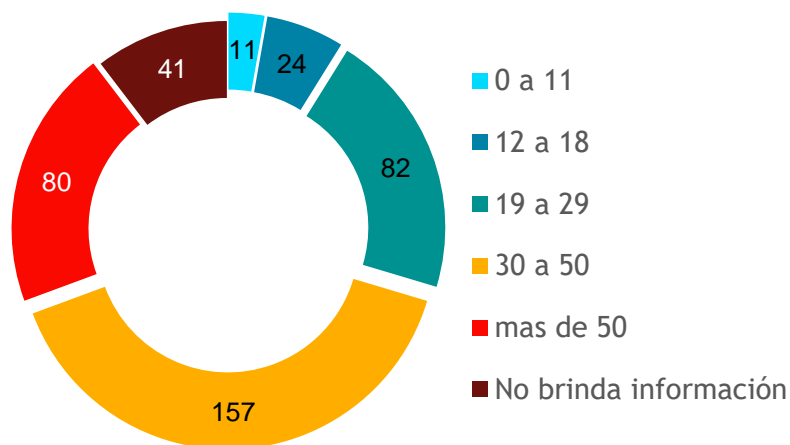
Características demográficas de la ciudadanía atendida: edad y género

En el mes de **septiembre**, se registraron algunas características demográficas de la ciudadanía que interactuó con la Entidad a través de los canales de atención. Con los datos recolectados se logró obtener la siguiente información:

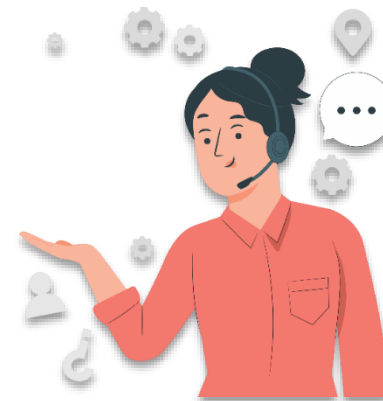
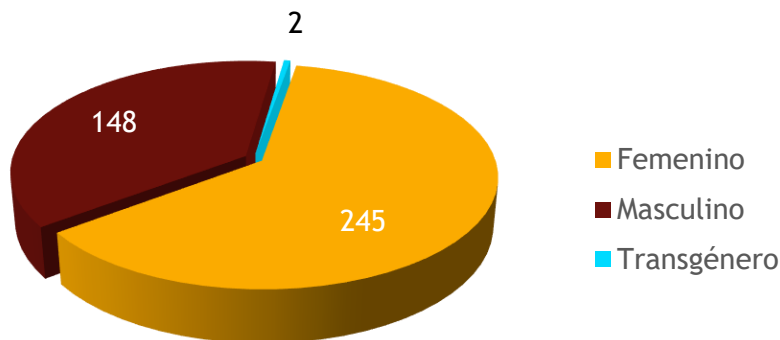
El **39%** de la ciudadanía atendida, equivalente a 157 personas, tenía entre **30 a 50 años**; el **21%**, equivalente a 82 personas, entre **19 a 29 años**; el **20%**, equivalente a 80 personas, **más de 50 años**; el **10%**, equivalente a 41 personas, **no brindaron información**; el **6%**, equivalente a 24 personas, entre **12 a 18 años**; y el **3%**, equivalente a 11 personas, tenía entre **0 a 11 años**.

Adicionalmente, también se logró identificar que el **62%** de las personas atendidas son mujeres; el **38%** son hombres.

Gráfica 4.
Rango de edad de la ciudadanía



Gráfica 5.
Género de la ciudadanía



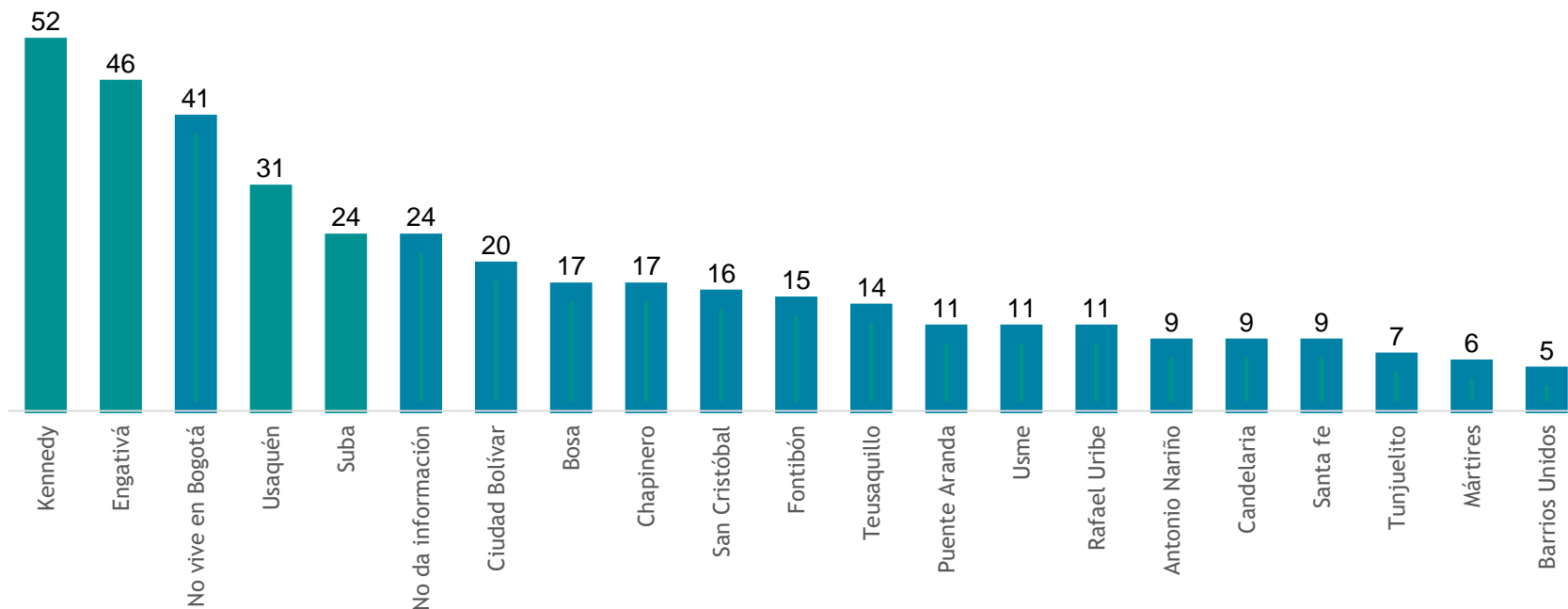
Características demográficas de la ciudadanía atendida: localidad de residencia

Otro dato recolectado sobre las características demográficas de la ciudadanía, es la localidad de residencia, del cual se obtuvo la siguiente información:

El **94%** de las personas atendidas, correspondiente a **371**, indicaron cuál era su localidad de residencia, mientras que el **6%**, correspondientes a 24 personas, no brindaron esta información.

Las 4 localidades con más registros fueron: **Kennedy**, con un **14%** de participación; **Engativá**, con un **12%** de participación; **Usaquén**, con un **8%** de participación; y **Suba**, con un **6%** de participación. Además, estos datos nos permitieron identificar que, el **11%** de las personas que fueron atendidas no residen en Bogotá.

Gráfica 6.
Localidad de residencia de la Ciudadanía



Conclusiones



En este informe se presentaron los resultados obtenidos en el registro de las atenciones realizadas a través de los canales de atención: presencial, telefónico y virtual por el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

De los registros obtenidos durante el mes de **septiembre de 2023**, y de acuerdo con la información recolectada sobre las características demográficas de las personas atendidas, se puede concluir lo siguiente:

1. Durante el mes de **septiembre** se registraron un total de **395** atenciones; aumentando la cantidad de atenciones en comparación con agosto, en donde se registraron **382**. El aumento repondió al interés de la ciudadanía en participar en actividades recreativas y deportivas de acuerdo con los temas frecuentes de consulta.
2. El chat fue el canal más utilizado por la ciudadanía, toda vez que por este se registró el **60%** de las atenciones de septiembre. Este aumento se dio gracias a que el equipo de Relación con el Ciudadano solicitó su implementación en toda la página web de la Entidad.
3. Los cuatros temas más consultados por la ciudadanía fueron:
 - a. Programas de formación artística, cultural y deportiva, con un total de **130** consultas recibidas.

- b. Convocatorias, con un total de **82** consultas recibidas.
 - c. Participación en actividades culturales promovidas por la SCRD, con un total de **44** consultas recibidas.
 - d. Trámites adelantados por entidades sin ánimo de lucro, con un total de **29** consultas recibidas.
4. El **40%** de la ciudadanía atendida, equivalente a **157** personas, estuvo entre un rango de edad de **30 a 50 años**; el **21%**, equivalente a 82 personas, entre **19 a 29 años**; el **20%**, equivalente a 80 personas, **más de 50 años**; el **10%**, equivalente a 41 personas, no brindaron información; el **6%**, equivalente a 24 personas, entre **12 a 18 años**; y el **3%**, equivalente a 11 personas, tenía entre **0 a 11 años**.
5. Las 4 localidades con más registros fueron: **Kennedy**, con un 14% de participación; **Engativá**, con un 12% de participación; **Usaquén**, con un 8% de participación; y **Suba**, con un 6% de participación. Además, estos datos nos permitieron identificar que, el 11% de las personas que fueron atendidas no residen en Bogotá.
6. También como eventos del mes de septiembre destacamos el "Festival Jazz al Parque - 2023.", la ciudad se unió con una agenda cultural representando la expresión más auténtica de lo que significa la ciudad como escenario.



ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA



Elaboró

Juan Esteban Quintero Páez

juan.quintero@scrd.gov.co

601 3274850 opción 2.

Revisó y Aprobó

Viviana Ortiz

viviana.ortiz@scrd.gov.co

601 3274850 opción 2.

El Documento 20237000429273 fue firmado electrónicamente por:

Adriana María Cruz Rivera

Directora de Gestión Corporativa,
Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,
ID: 52243458,
adriana.cruz@scrd.gov.co,
Fecha de Firma: 10-10-2023 10:35:25

Proyectó:

Viviana Ortiz Bernal - Contratista - Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano



6844e56f5915baa97b732f038409a0b2d39c0d23e90cb181ce682ff21ea8a681

Código de Verificación CV: 63609