



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE

Dirección de Gestión
Corporativa y Relación
con el Ciudadano

Informe Atenciones Noviembre 2023



Secretaría de Cultura Recreación y Deporte -SCRD

Carrera 8 No. 9 - 83 Bogotá - Colombia

PBX: (+601) 327 4850 Ext. 565 - 714

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

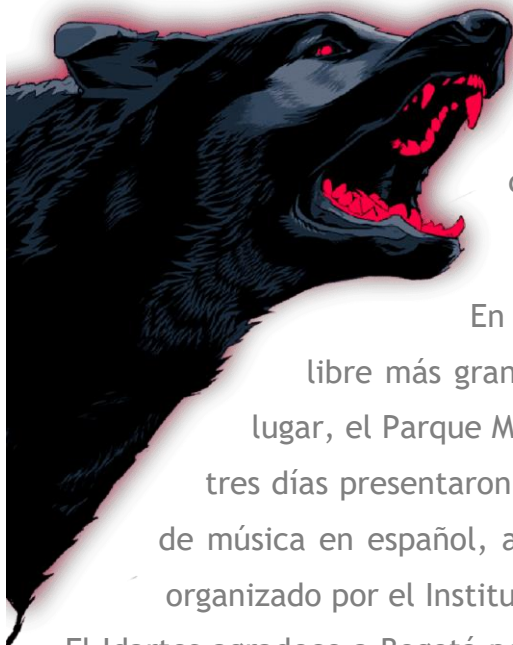
La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD), perteneciente al Sector Cultura, Recreación y Deporte, es un organismo del Sector Central con autonomía administrativa y financiera, creado mediante el Acuerdo 257 de 2006 del Concejo de Bogotá. Su razón de ser, como cabeza del sector cultura, 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 **noviembre del año 2023**.



“Festival Rock al Parque 2023”



Tres días, tres escenarios, 65 bandas y 600 artistas en escena hicieron de la versión 2023 una de las más grandes de la historia.

64 agrupaciones, entre invitados internacionales, invitados nacionales y ganadores de convocatorias, harán parte de la nueva edición de Rock al Parque que se realizó los días 11, 12 y 13 de noviembre de 2023 en el Parque Simón Bolívar de Bogotá.

En su versión 2023 Rock al Parque demostró por qué es considerado el festival de acceso libre más grande de música en América Latina al reunir a más de 390 mil personas en un mismo lugar, el Parque Metropolitano Simón Bolívar, para disfrutar del completo universo sonoro que durante tres días presentaron las bandas invitadas con sus propuestas sólidas, novedosas y un fuerte componente de música en español, así como las diferentes experiencias que en esta ocasión hicieron parte del evento organizado por el Instituto Distrital de las Artes - Idartes.

El Idartes agradece a Bogotá por aceptar el llamado y por hacer de los Festivales al Parque un verdadero hito para la ciudad, el país y el mundo. Las cifras históricas de este 2023 lo demuestran y posicionan a este programa como un espacio único para el disfrute de la música en vivo en escenarios de libre acceso para todos los públicos.

[Más información](#)



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.....	14

Índice de gráficas

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

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 Relación con la Ciudadanía durante el mes de **noviembre 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 **noviembre**. 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.



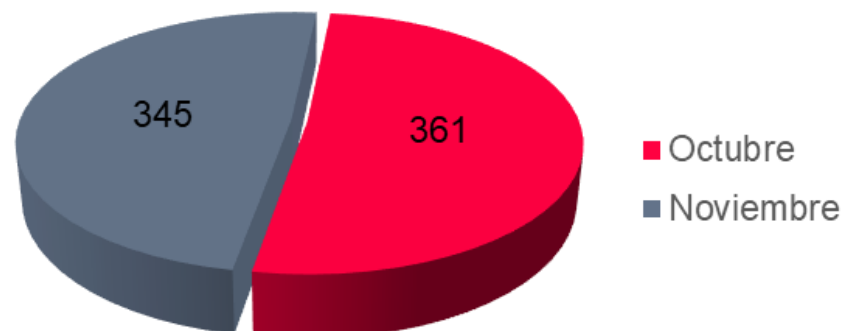
Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el resultado de las atenciones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

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 **noviembre** de 2023 el equipo de Relación con el Ciudadano registró un total de **345** atenciones a través de los canales de atención: Telefónico, chat y presencial.

En **noviembre** de 2023, la cantidad de atenciones disminuyó el **4.4%** en comparación con el mes anterior, (octubre), en el que se registraron un total de 361 atenciones. Esta reducción en la cantidad de atenciones se atribuye a la disminución en la disponibilidad de convocatorias en el Programa Distrital de Estímulos, dado que la vigencia correspondiente al año 2023 se encuentra llegando a su fin.

Gráfica 1.
Comparativa cantidad de atenciones recibidas en octubre y noviembre 2023



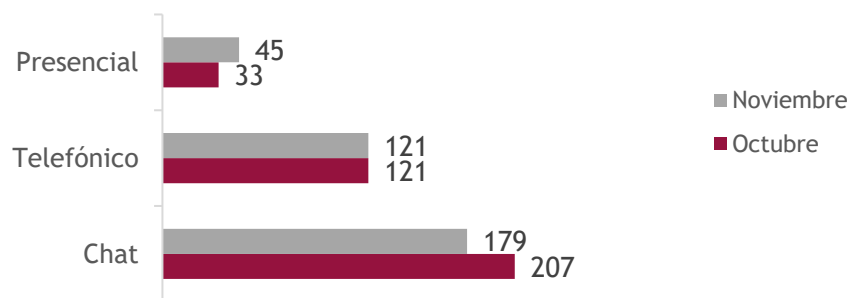
Cantidad de atenciones por canal

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

A partir de los resultados obtenidos se puede identificar que, el chat sigue siendo el canal más utilizado por la ciudadanía para contactarse con la Entidad, toda vez que se registraron **179** atenciones, que representan el **52%** del total de las atenciones recibidas en noviembre (345).

En comparación con el mes anterior, se evidencia una disminución en la atención a través del chat del **14%**, pasando de **207** atenciones en octubre a **179** en noviembre, el canal telefónico mantuvo constante el número de atenciones en **121** tanto en octubre como en noviembre. Destacamos un incremento del **27%** en la atención a través del canal presencial, que paso de **33** atenciones en octubre a **45** en noviembre.

Gráfica No. 2
Comparativa cantidad de atenciones por canal en octubre y noviembre del 2023



¿Cuáles fueron los temas frecuentes de consulta?

Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en noviembre 2023



El tema más consultado por la ciudadanía, representando el **42%** 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 **12%** del total de las atenciones, fue sobre las **Aprobación y/o inscripción de las reformas estatutarias para los organismos deportivos**. En este tema se atendieron consultas relacionadas con la Dirección de Personas Jurídicas para la inscripción de dignatarios, expedición de certificados de existencia y representación legal; registro y sello de libros de actas, de los organismos deportivos y/o recreativos.

El tercer tema más consultado por la ciudadanía, que representó el **10%** del total de atenciones, fue sobre la **Participación en actividades culturales promovidas por la SCRD**; y el cuarto tema más consultado, que representó el **9%** del total de atenciones, fue sobre la **Información para el programa BEPS** promovido por la SCRD.



Los temas con menor frecuencia de consulta para la ciudadanía en el mes de **noviembre**, están relacionadas con información sobre: servicios prestados en **BibloRed**, casas de la cultura, bienes de **interés cultural** o temas de infraestructura cultural, información sobre inscripción y consultas de **bicicletas**, la **feria navideña 2023**, solicitudes de **empleo**, el programa **Capital Creativo**, información **turística**, **certificados** contractuales y laborales y sobre las **elecciones** a los consejos de cultura y deporte.

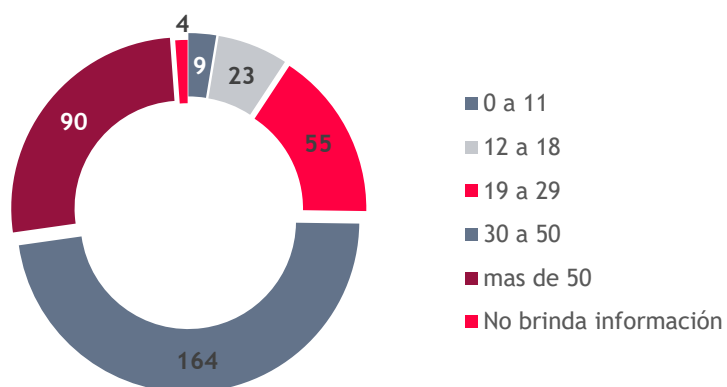
Características demográficas de la ciudadanía atendida: edad y género

En el mes de **noviembre** 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:

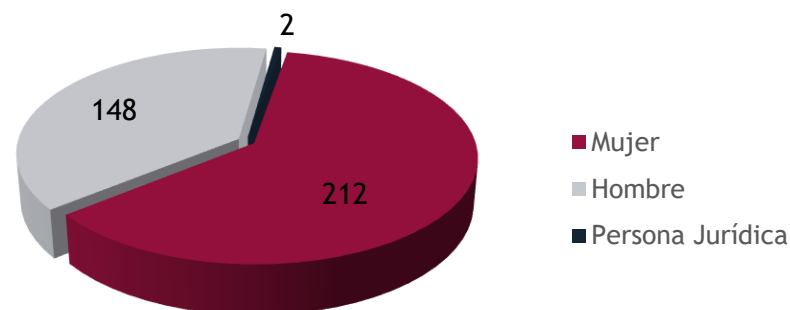
El **48%** de la ciudadanía atendida, equivalente a 164 personas, tenía entre **30 a 50 años**; el **16%**, equivalente a 55 personas, entre **19 a 29 años**; el **26%**, equivalente a 90 personas, **más de 50 años**; el **7%**, equivalente a 23 personas, entre **12 a 18 años**; el **3%**, equivalente a 9 personas, entre **0 a 11 años**; y el **1%**, equivalente a 4 personas, **no brindaron información**.

También se logró identificar que el **61%** de las personas atendidas son **mujeres**; el **38%** son **hombres**; y el **1%** se identifican como **personas jurídicas**.

Gráfica 4.
Rango de edad de la ciudadanía



Gráfica 5.
Género de la ciudadanía



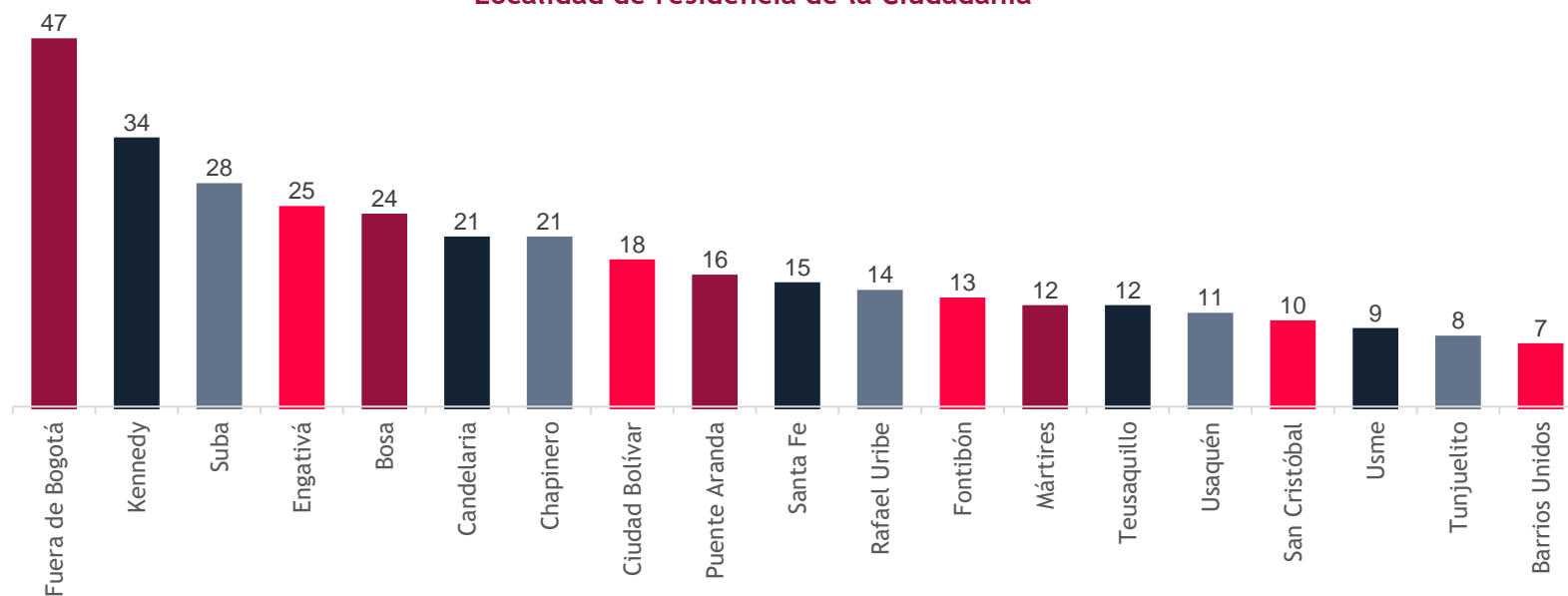
Características demográficas de la ciudadanía atendida: localidad de residencia

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

El **14%** de las personas atendidas, correspondiente a 47, indicaron que residen en lugares **fuera de Bogotá**.

Las 4 localidades con más registros fueron: **Kennedy**, con un **10%** de participación, equivalente a 34 personas; **Suba**, con un **8%** de participación, equivalente a 28 personas; **Engativá**, con un **7%** de participación, equivalente a 25 personas; y **Bosa**, con un **7%** de participación, equivalente a 24 personas.

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 **noviembre 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 noviembre se registraron un total de **345 atenciones**; disminuyendo la cantidad de atenciones en comparación con octubre, en el que se registraron **361 atenciones**. La reducción en la cantidad de atenciones se atribuye principalmente a la época de navidad y vacaciones en donde históricamente las cifras se reducen tanto en atenciones como en trámite a las PQRS.
2. A partir de los resultados obtenidos se puede identificar que, el chat sigue siendo el canal más utilizado por la ciudadanía para contactarse con la Entidad, toda vez que se registraron **179 atenciones**, que representan el **52%** del total de las atenciones recibidas en noviembre (345).
3. Los cuatros temas más consultados por la ciudadanía fueron:
 - a. **Programas de formación artística, cultural y deportiva**, con un total de 146 consultas recibidas.
 - b. **Aprobación y/o inscripción de las reformas estatutarias para los organismos deportivos**, con un total de 41 consultas recibidas.

- c. **Participación en actividad cultural promovida por la SCR D**, con un total de 36 consultas recibidas.
 - d. **Información sobre BEPS**, con un total de de 30 consultas recibidas.
4. El **48%** de la ciudadanía atendida, equivalente a 164 personas, tenía entre **30 a 50 años**; el **16%**, equivalente a 55 personas, entre **19 a 29 años**; el **26%**, equivalente a 90 personas, **más de 50 años**; el **7%**, equivalente a 23 personas, entre **12 a 18 años**; el **3%**, equivalente a 9 personas, entre **0 a 11 años**; y el **1%**, equivalente a 4 personas, no brindaron información.
 5. Las 4 localidades con más registros fueron: **Kennedy**, con un **10%** de participación, equivalente a 34 personas; **Suba**, con un **8%** de participación, equivalente a 28 personas; **Engativá**, con un **7%** de participación, equivalente a 25 personas; y **Bosa**, con un **7%** de participación, equivalente a 24 personas.
 6. También como eventos del mes de noviembre destacamos el “Festival Rock 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

Erika Johanna Espinosa Mora
erika.espinosa@scrd.gov.co
601 3274850 opción 2.

Revisó y Aprobó

Viviana Ortiz
viviana.ortiz@scrd.gov.co
601 3274850 opción 2.

El Documento 20237000530803 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: 07-12-2023 12:56:11

Revisó:

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



49a6929756800a9fa8916e8f171378373ffa783abb7373ac063cea377fca4564

Código de Verificación CV: a56ef