

# Informe Anual

## Atenciones 2023

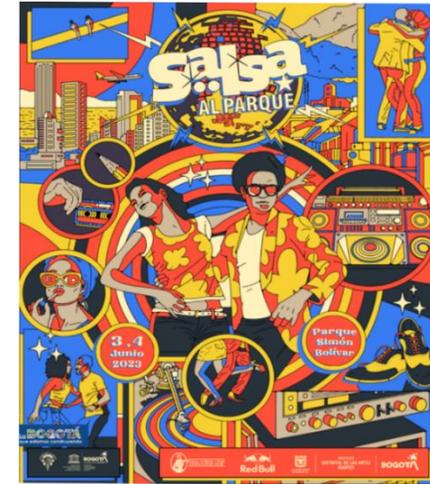


## Presentación

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.

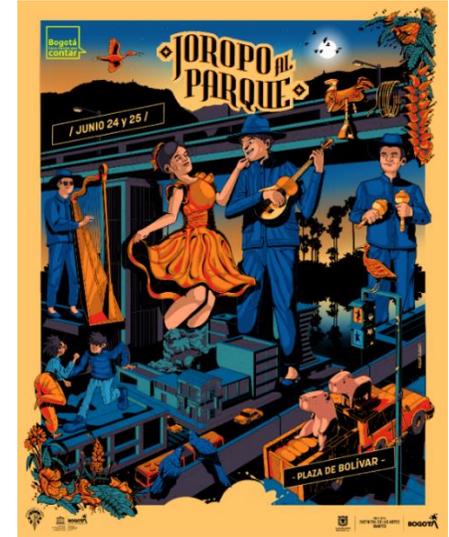
Para este fin, establece su plataforma estratégica, en la cual desde su misionalidad se propende liderar la formulación e implementación concertada de políticas públicas en arte, cultura, patrimonio, recreación y deporte, así como la transformación y sostenibilidad cultural y deportiva de la ciudad, 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 brindadas durante la **vigencia del año 2023**.



## 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 durante la **vigencia del año 2023**.
- Determinar cuáles fueron los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para obtener información sobre los trámites, servicios, programas, eventos y convocatorias ofertadas por la Secretaría.
- Evaluar la efectividad de las estrategias para fomentar la participación ciudadana.



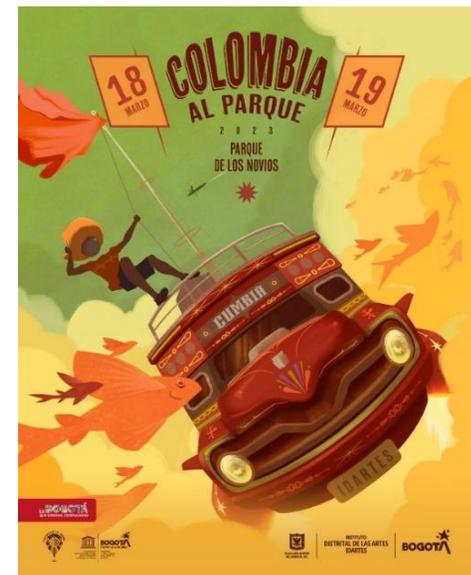
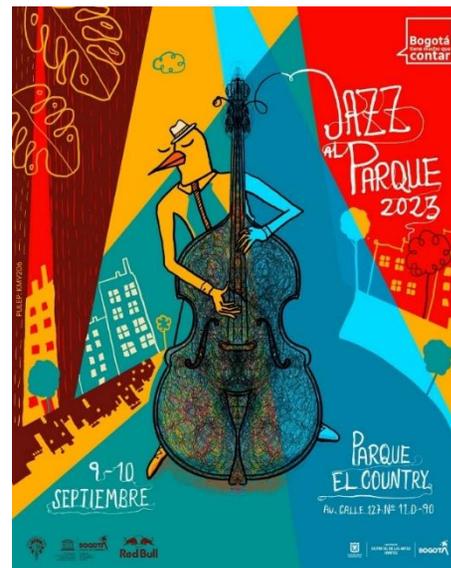
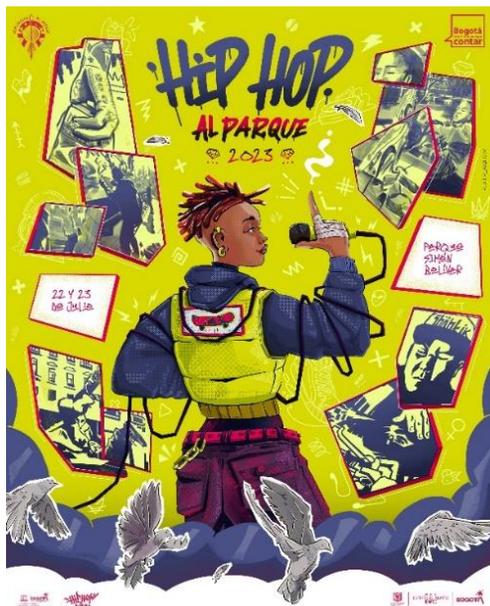
## Alcance del informe

En el siguiente informe se presenta la información de las atenciones realizadas durante la **vigencia 2023**. El insumo para la realización del informe, se obtiene del registro de las atenciones brindadas desde el equipo de Relacionamiento con la ciudadanía.

## 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 brindadas durante la **vigencia 2023**, informe elaborado por La Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el ciudadano de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - SCRDR.



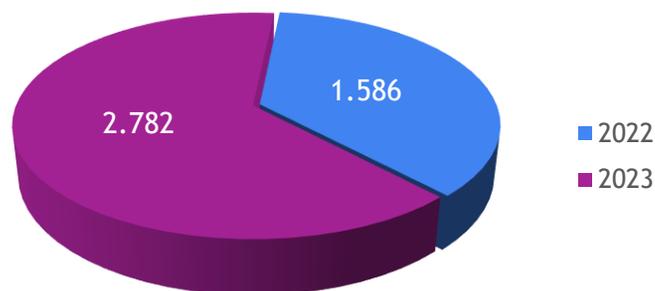
# Comportamiento anual de las atenciones comparativo 2022 vs 2023

## 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, en el año **2022** el equipo de Relación con el Ciudadano registró un total de **1.586** atenciones, y en **2023** un total **2.782** atenciones que se realizaron a través de los canales de atención: Telefónico, chat y presencial.

En **el año 2023**, la cantidad de atenciones aumento el **75%** en comparación con la vigencia del **año 2022**. Una de las estrategias en 2023 que pudo incidir en el aumento de las atenciones se atribuye a la consolidación del equipo de servicio a la ciudadanía y ajustes en el chat que hizo más visible la herramienta para la ciudadanía.

Gráfica 1.  
Comparativa cantidad de atenciones recibidas en el año 2022 y año 2023



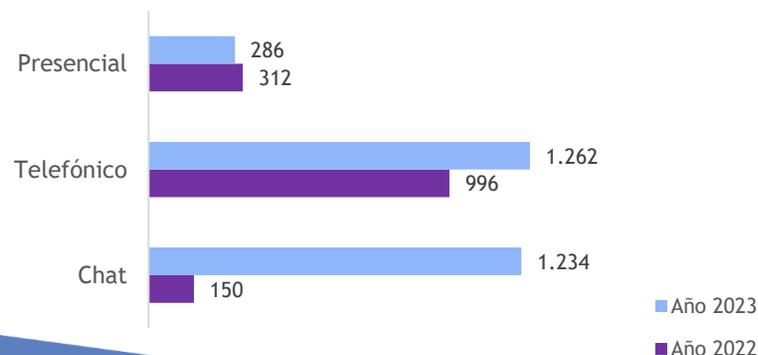
## Cantidad de atenciones por canal

A continuación, se presenta la cantidad de atenciones registradas en la vigencia del **año 2023** a través de los canales de atención dispuestos en la SCRD, en comparación con **el año anterior 2022**.

A partir de los resultados obtenidos, se puede identificar que, en **el año 2022**, el canal más utilizado por la ciudadanía para contactarse con la Entidad fue el telefónico, registrando un total de **996** atenciones, lo que representó el **68%** del total de atenciones recibidas durante el **año 2022**. Sin embargo, en el **año 2023**, se observa un cambio significativo en las preferencias de los ciudadanos. El canal de chat se destacó como la opción predominante, registrando **1.234** atenciones, lo que representó el **44%** del total de atenciones recibidas en el **año 2023**. Esta cifra marcó un aumento del **723%** en comparación con el **año 2022**.

Este cambio en las preferencias sugiere una adaptación de la ciudadanía hacia el uso del chat como canal preferido de contacto con la Entidad.

*Gráfica 2.*  
**Comparativa cantidad de atenciones por canal en año 2022 y año 2023**



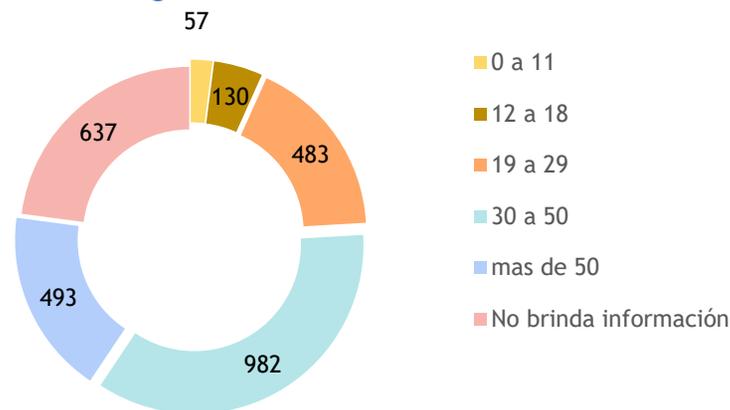
## Características demográficas de la ciudadanía atendida: edad y género

Para la vigencia **2022**, la encuesta de percepción del servicio no contenía criterios sociodemográficos, estas características de la ciudadanía atendida, fueron incluidas en el formato actualizado de encuesta, por lo que no podemos establecer un comparativo en estas variables.

En **2023** se logró obtener la siguiente información:

El **35%** de la ciudadanía atendida, equivalente a **982** personas, se encontraba en el rango de edad entre **30 a 50 años**; el **17%**, equivalente a **483** personas, entre **19 a 29 años**; el **18%**, equivalente a **493** personas, **más de 50 años**; el **5%**, equivalente a **130** personas, entre **12 a 18 años**; el **2%**, equivalente a **57** personas, entre **0 a 11 años**; y el **23%**, equivalente a **637** personas, **no brindó información**.

Gráfica 4.  
Rango de edad de la ciudadanía



## Características demográficas de la ciudadanía atendida: localidad de residencia

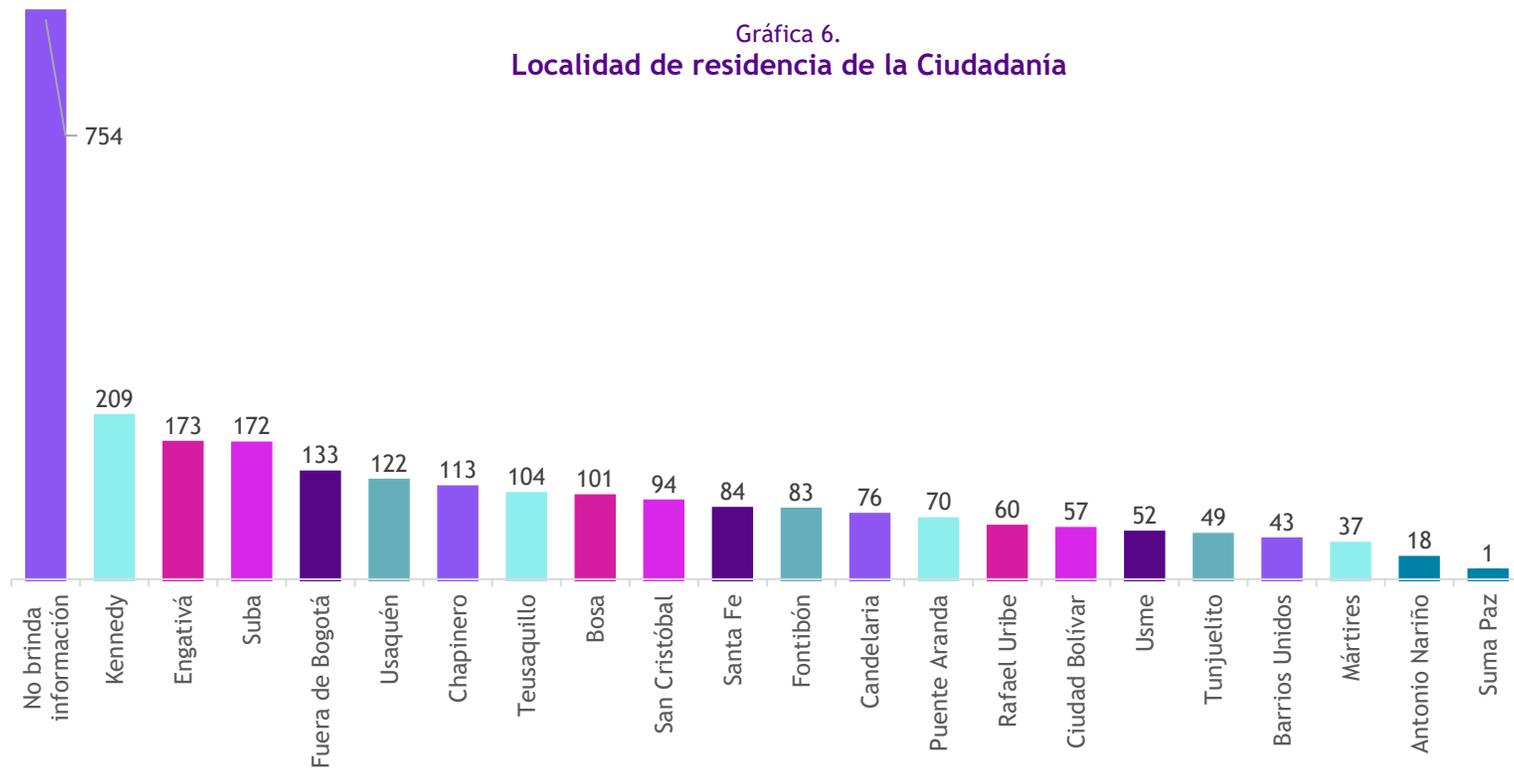
De la información demográfica recolectada, se obtuvo la siguiente información:

El **31%** de las personas atendidas, correspondiente a **754**, **no brindaron información**.

Las 4 localidades con mayor registro fueron: **Kennedy**, con un **8%** de participación, equivalente a 209 personas; **Engativá**, con un **7%** de participación, equivalente a 172 personas; **Suba**, con un **7%** de participación, equivalente a 172 personas; y **Usaquén**, con un **5%** de participación, equivalente a 122 personas. Ver gráfica No. 6



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 Relacionamento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

De los registros obtenidos durante el **año 2022** y el **año 2023**, y de acuerdo con la información recolectada sobre las características demográficas de las personas atendidas, se puede concluir lo siguiente:

1. Durante la vigencia **2023** se registró un total de **2.782 atenciones**; cifra que aumentó en comparación con la vigencia **año 2022**, en la que se registraron **1.586 atenciones**. Atribuimos el aumento en la cantidad a la implementación del chat en la página web a finales de 2022, otro factor que pudo incidir fue que la Dirección Corporativa fortaleció el equipo de Relacionamento con la Ciudadanía en **año 2023**, lo que a su vez incidió en una concientización por el registro y análisis de la información.
2. A partir de los resultados obtenidos se puede identificar que, el chat es el canal más utilizado por la ciudadanía para contactarse con la Entidad, toda vez que se registraron **1.234 atenciones** en el **año 2023**, este fenómeno ha sido constante producto de la contingencia del COVID-19, que motivo el uso de canales virtuales para la atención al ciudadano.

- El **35%** de la ciudadanía atendida, equivalente a **982** personas, tenía entre **30 a 50 años**; el **17%**, equivalente a **483** personas, entre **19 a 29 años**; el **18%**, equivalente a **493** personas, **más de 50 años**; el **5%**, equivalente a **130** personas, entre **12 a 18 años**; el **2%**, equivalente a **57** personas, entre **0 a 11 años**; y el **23%**, equivalente a **637** personas, **no brindaron información**.
- Las 4 localidades con más registros de atención fueron: **Kennedy**, con un **8%** de participación, equivalente a 209 personas; **Engativá**, con un **7%** de participación, equivalente a 172 personas; **Suba**, con un **7%** de participación, equivalente a 172 personas; y **Usaquén**, con un **5%** de participación, equivalente a 122 personas.



#### 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.

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



**El Documento 20247000023533 fue firmado electrónicamente por:**

**Carlos Alfonso Gaitán Sánchez (E)**

**Director de Gestión Corporativa (E),**

Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,

ID: 79788044700,

carlos.gaitan@scrd.gov.co,

Fecha de Firma: 22-01-2024 14:55:45

Revisó:

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



4cc8ad1c15c40f103d6f717e7de782f831dd59aa594335002325e2dfaabeccc3

Código de Verificación CV: e2cce