

Informe Atenciones Enero 2024

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

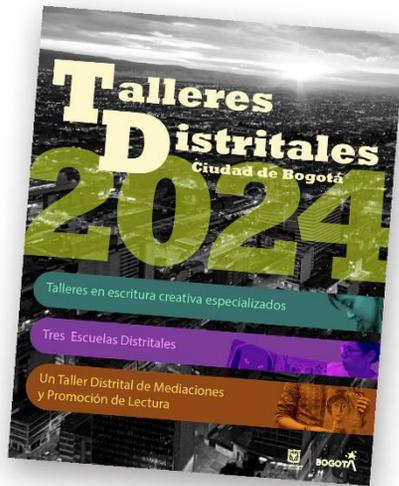
La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD), perteneciente al Sector Cultura, Recreación y Deporte, es un organismo del Sector Central con autonomía administrativa y financiera, creado mediante el Acuerdo 257 de 2006 del Concejo de Bogotá. Su razón de ser, como cabeza del sector cultura, 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 **enero del año 2024**.



“Talleres de literatura y escritura- 2024”



El Instituto Distrital de las Artes - Idartes, a través de su Gerencia de Literatura, inicia el 2024 con la apertura del Taller Distrital de Mediaciones y Promoción de Lectura y de los Talleres Distritales de Escrituras Creativas Ciudad de Bogotá, cuyas inscripciones van hasta el 31 de enero.

Este taller convoca a mediadores y promotores de lectura, así como a integrantes de colectivos, agrupaciones y organizaciones que desarrollen estrategias de trabajo social y cultural con comunidades en la capital. Este proceso de formación se realizará presencialmente todos los sábados entre el 17 de febrero y el 29 de junio en 17 sesiones de cuatro horas cada una, entre las 9:00 a.m. y las 1:00 p.m.

El propósito de estos talleres es estimular la producción literaria de nuevos autores, transmitir instrumentos teóricos y prácticos para el desarrollo de procesos de escritura creativa y explorar las claves de la escritura mediante lecturas, ejercicios de taller y encuentro con lectores calificados, en cinco géneros literarios.

El Idartes abrirá el 9 de enero las inscripciones para tres Escuelas Distritales: de edición, de traducción literaria y de librerías, ampliando así la oferta de formación del primer semestre del 2024 del programa Escrituras de Bogotá a través de los Talleres Distritales Ciudad de Bogotá.

[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
Conclusiones	14

Índice de gráficas

Gráfica 1. Comparativa cantidad de atenciones recibidas en diciembre 2023 y enero 2024	8
Gráfica 2. Comparativa cantidad de atenciones por canal en diciembre del 2023 y enero del 2024.....	9
Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en enero 2024	10
Gráfica 4. Rango de edad de la ciudadanía	12
Gráfica 5. Genero 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 **enero 2024**.
- 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 **enero**. 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.



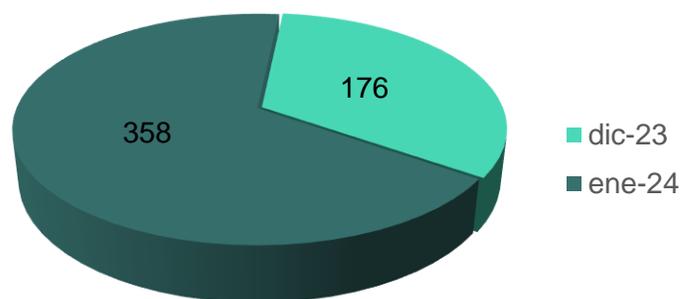
Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el resultado de las atenciones durante el mes de octubre 2023 elaborado por el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - 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 31 de **enero** de 2024 el equipo de Relación con el Ciudadano registró un total de **358** atenciones a través de los canales de atención: Telefónico, chat y presencial.

En **enero** de 2024, la cantidad de atenciones aumento el **103.41%** en comparación con el mes anterior, diciembre de 2023, en el que se registraron un total de 176 atenciones. Este aumento en la cantidad de atenciones se atribuye al inicio de año 2024, un período en el que es común que las personas busquen información o servicios como vacaciones recreativas, programas de formación en convenio con el SENA y eventos gratuitos que fortalecen los métodos de cuidado en la ciudad mediante la práctica del yoga, la meditación guiada y la conciencia corporal.

Gráfica 1.
Comparativa cantidad de atenciones recibidas en diciembre 2023 y enero 2024



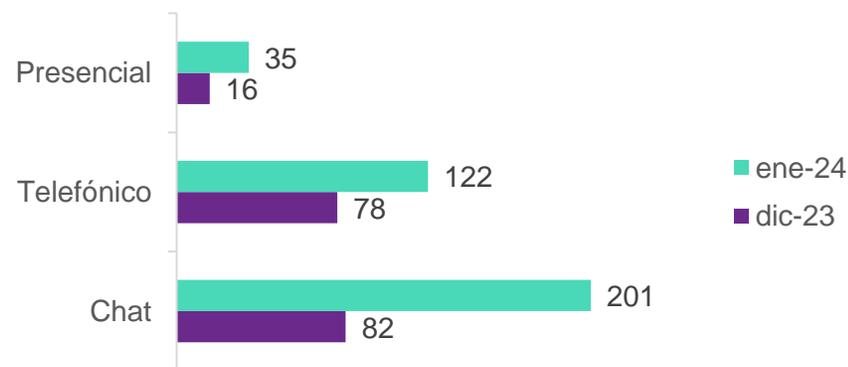
Cantidad de atenciones por canal

A continuación, se presenta la cantidad de atenciones registradas durante el mes de **enero** de 2024 a través de los canales de atención dispuestos en la SCRД, en comparación con el mes anterior, diciembre 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 **201** atenciones, que representan el **56%** del total de las atenciones recibidas en enero (358).

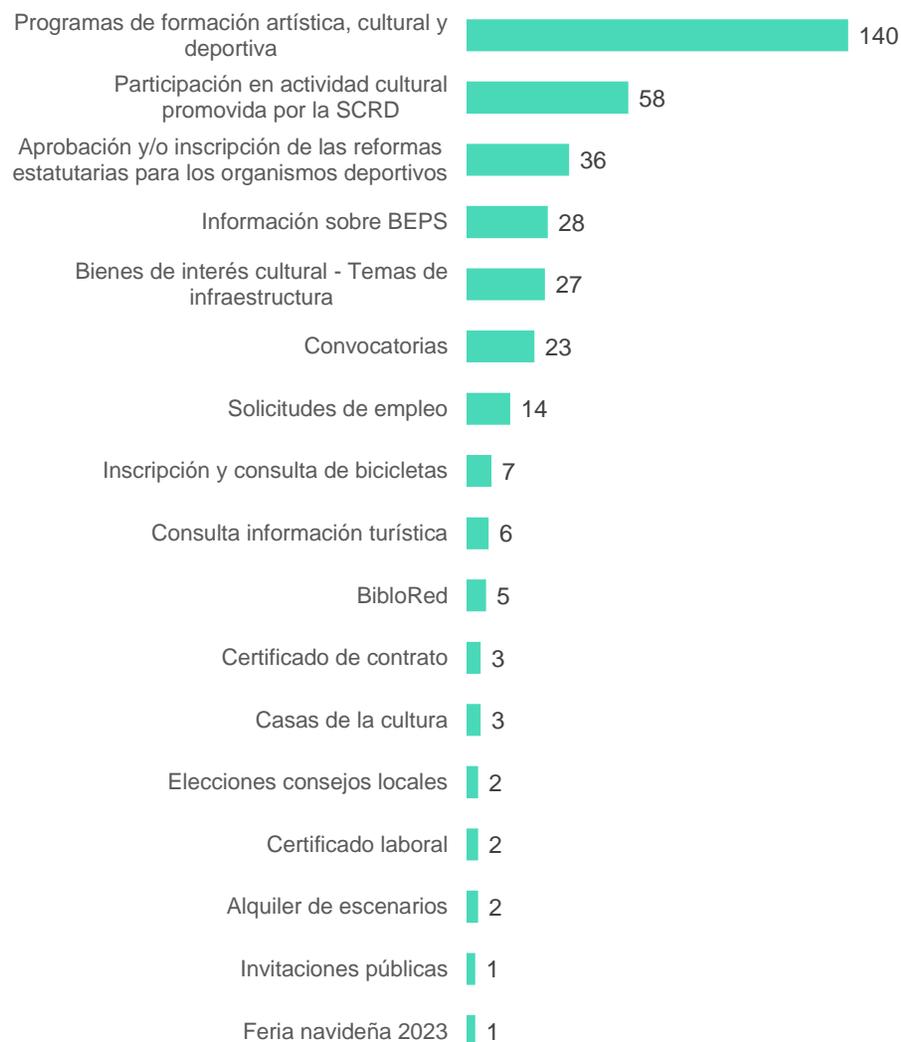
En comparación con el mes anterior, se evidencia un incremento en la atención a través del chat, con aumento del **145.12%**, respectivamente. El canal de chat aumento de **82** atenciones en diciembre de 2023 a **201** en enero de 2024, el canal telefónico también aumento de **78** atenciones en diciembre de 2023 a **122** en enero de 2024 y se destaca un aumento del **118.75%** en la atención a través del canal presencial, que aumento de **16** atenciones en diciembre de 2023 a **35** en enero de 2024.

Gráfica 2.
Comparativa cantidad de atenciones por canal en diciembre del 2023 y enero del 2024

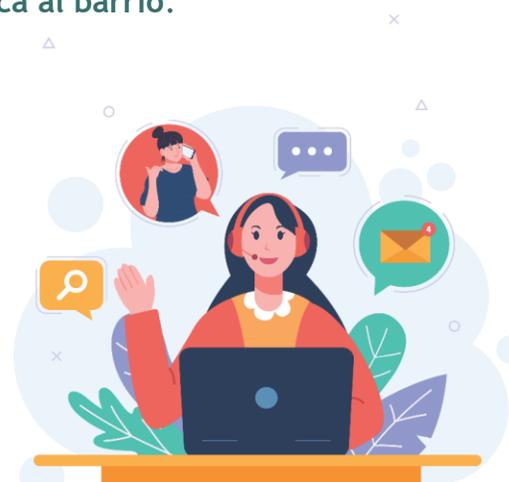


¿Cuáles fueron los temas frecuentes de consulta?

Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en enero 2024



El tema más consultado por la ciudadanía, representando el **39%** 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 **16%** del total de las atenciones, fue sobre la **participación en actividades culturales promovidas por la SCRDR**. En este tema se atendieron consultas relacionadas con el desarrollo y organización de los recorridos a los senderos promovidos por el IDRDR.

El tercer tema más consultado por la ciudadanía, que representó el **10%** del total de atenciones, fue sobre la **aprobación y/o inscripción de las reformas estatutarias para los organismos deportivos**; y el cuarto tema más consultado, que representó el **8%** del total de atenciones, fue sobre la **información para programa BEPS** realizado por la SCRDR.



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

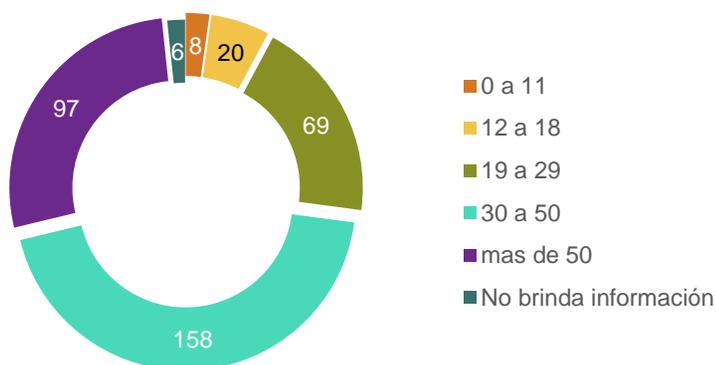
Características demográficas de la ciudadanía atendida: edad y género

En el mes de **enero** 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:

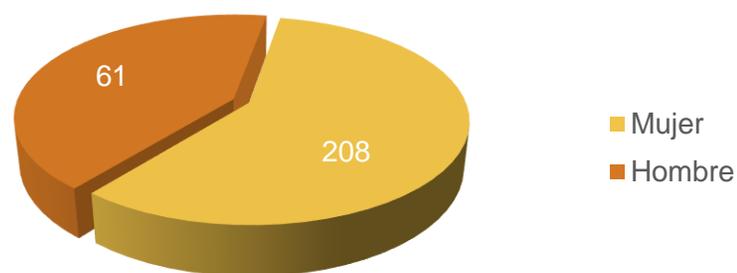
El **44%** de la ciudadanía atendida, equivalente a 158 personas, tenía entre **30 a 50 años**; el **19%**, equivalente a 69 personas, entre **19 a 29 años**; el **27%**, equivalente a 97 personas, **más de 50 años**; el **6%**, equivalente a 20 personas, entre **12 a 18 años**; el **2%**, equivalente a 8 personas, entre **0 a 11 años**; y el **2%**, equivalente a 6 personas, **no brindaron información**.

También se logró identificar que el **58%** de las personas atendidas son **mujeres** y el **42%** son **hombres**.

Gráfica 4.
Rango de edad de la ciudadanía



Gráfica 5.
Genero de la ciudadanía

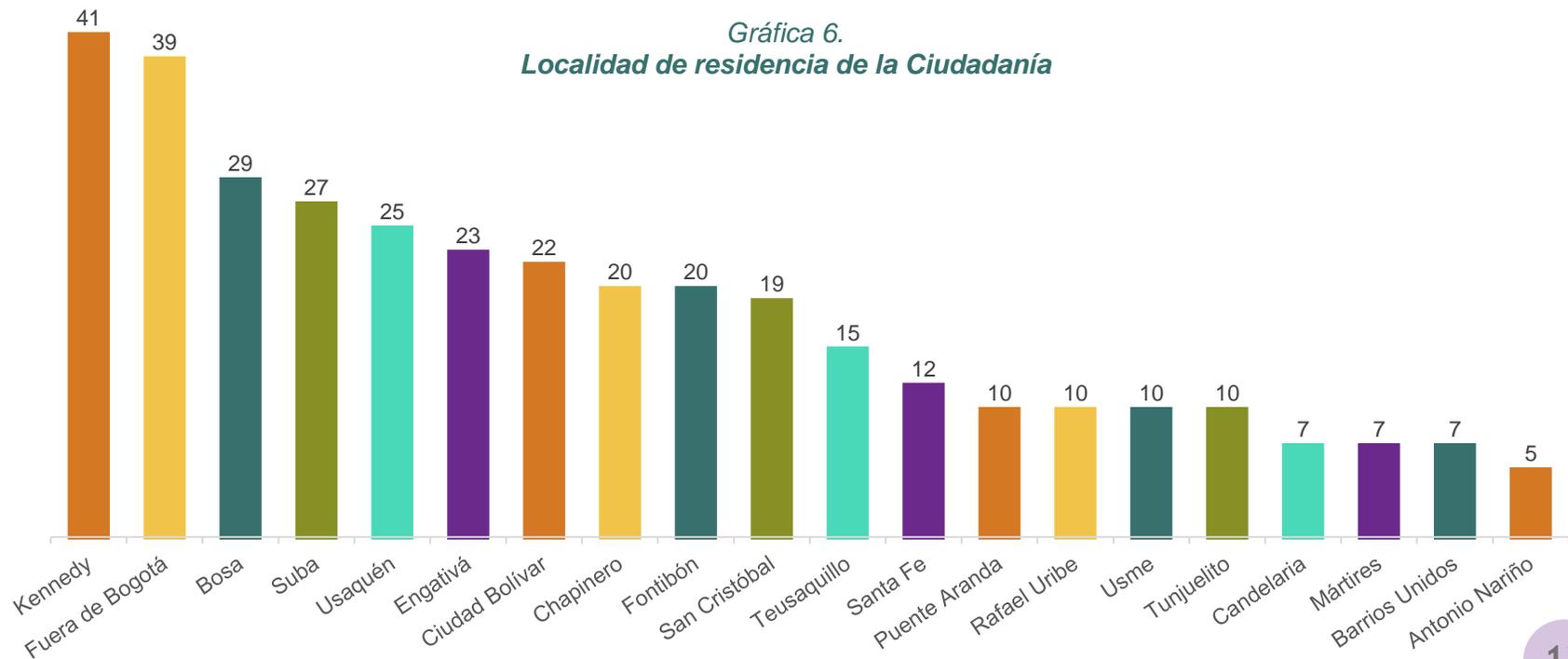


Características demográficas de la ciudadanía atendida: localidad de residencia

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

El **11%** de las personas atendidas, correspondiente a 39, indicaron que residen en **lugares fuera de Bogotá**.

Las 4 localidades con más registros fueron: **Kennedy**, con un **11%** de participación, equivalente a 41 personas; **Bosa**, con un **8%** de participación, equivalente a 29 personas; **Suba**, con un **8%** de participación, equivalente a 27 personas; y **Usaquén**, con un **7%** de participación, equivalente a 25 personas.



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 mes de **enero de 2024**, y de acuerdo con la información recolectada sobre las características demográficas de las personas atendidas, se puede concluir lo siguiente:

1. En **enero de 2024** hubo un aumento significativo del **103.41%** en la cantidad de atenciones en comparación con el mes anterior, **diciembre de 2023**. Este incremento se atribuye a las actividades y servicios ofrecidos al inicio del año, como vacaciones recreativas, programas de formación en colaboración con el SENA y eventos gratuitos centrados en el bienestar, como yoga, meditación guiada y conciencia corporal. Este aumento puede estar relacionado con la tendencia común de las personas de buscar información y participar en actividades que promueven el autocuidado y el desarrollo personal al comienzo de un nuevo año. La oferta de servicios variados, especialmente aquellos relacionados con el bienestar y la formación, parece haber generado un interés significativo y una mayor participación por parte de la comunidad.
2. A partir de los resultados obtenidos se puede identificar que, el canal de chat se mantuvo como la opción preferida de la ciudadanía para interactuar con la entidad, representando el **56%** del total de atenciones registradas las cuales fueron **201 atenciones por chat** de **358** atenciones recibidas en enero . Este dato sugiere la importancia de mantener y mejorar la eficiencia del servicio de chat para satisfacer las necesidades de la población, este aumento indica la preferencia que tienen los ciudadanos por la interacción digital, resaltando la importancia de mantenerse ágil y adaptarse a las

tendencias cambiantes en los canales de comunicación con la ciudadanía.

3. Los cuatros temas más consultados por la ciudadanía fueron:
 - a. **Programas de formación artística, cultural y deportiva**, con un total de 140 consultas recibidas.
 - b. **Participación en actividades culturales promovidas por la SCRD**, con un total de 58 consultas recibidas.
 - c. **Aprobación y/o inscripción de las reformas estatutarias para los organismos deportivos**, con un total de de 36 consultas recibidas.
 - d. **Información sobre BEPS**, con un toral de 28 consultas recibidas.
4. El análisis de los temas frecuentes de consulta revela que un **39%** de las atenciones estuvo relacionado con **los programas de formación artística, cultural y deportiva** ofrecidos por entidades adscritas a la Secretaría, esto sugiere un considerable interés de la ciudadanía en acceder a información sobre actividades artísticas, deportivas y recreativas proporcionadas por instituciones como el IDRD, IDARTES y la Orquesta Filarmónica de Bogotá.
5. Se identificó una variedad de temas con **menor frecuencia de consulta**, representando el **4,2 y 1%**, como información sobre invitaciones públicas, servicios de BiblioRed, casas de la cultura, bienes de interés cultural, temas de infraestructura cultural, entre otros. Esta variabilidad indica que, aunque algunos temas son prioritarios, la ciudadanía también muestra interés en obtener información sobre temas menos habituales, subrayando la importancia de mantener una cobertura informativa amplia y fácilmente accesible.
6. Se determinó que la presencia significativa de personas **mayores de 50 años**, que representan el **27%** de la ciudadanía atendida, destaca la importancia de brindar información de manera accesible y comprensible, considerando posibles limitaciones tecnológicas o preferencias de comunicación de este segmento de la población, las estadísticas obtenidas por género revela que el **58%** de las personas atendidas son mujeres, mientras que el **42%** son hombres. Este dato resalta

la diversidad de género en las interacciones con la entidad y subraya la necesidad de garantizar la equidad de género en la entrega de servicios y la comunicación institucional.

7. Las 4 localidades con más registros fueron: **Kennedy**, con un **11%** de participación, equivalente a 41 personas; **Bosa**, con un **8%** de participación, equivalente a 29 personas; **Suba**, con un **8%** de participación, equivalente a 27 personas; y **Usaquén**, con un **7%** de participación, equivalente a 25 personas.

Elaboró

Erika Espinosa Mora
Dirección de Gestión Corporativa
y Relación con el Ciudadano
erika.espinosa@scrd.gov.co
601 3274850 opción 2.

Revisó y Aprobó

Viviana Ortiz Bernal
Dirección de Gestión Corporativa
y Relación con el Ciudadano
viviana.ortiz@scrd.gov.co
601 3274850 opción 2.

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA



El Documento 2024700055723 fue firmado electrónicamente por:

Jenny Fabiola Páez Vargas

Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,
Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,
ID: 52855169,
fabiola.paez@scrd.gov.co,
Fecha de Firma: 14-02-2024 10:11:19

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

Proyectó: ERIKA JOHANNA ESPINOZA MORA - CONTRATISTA - Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano



37082ddfe85d91901452657d7846d538092387af7ef1cc03b8d32e535e5cdd78

Codigo de Verificación CV: 2ab88