

Dirección de Gestión
Corporativa y
Relación
con el Ciudadano



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE

Informe Atenciones Febrero 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

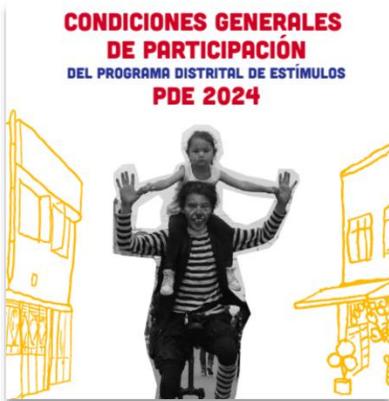
Presentación

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 **febrero del año 2024**.





“Programa Distrital de Estímulos - PDE- 2024”

La Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte y sus entidades adscritas, entre ellas el Instituto Distrital de las Artes - Idartes, han creado el Programa Distrital de Estímulos como estrategia de la Administración Distrital que busca fomentar las prácticas del arte, la cultura, el patrimonio, la recreación y el deporte, que otorga recursos económicos o en especie mediante convocatorias para promover propuestas realizadas o por realizar de personas naturales, agrupaciones o personas jurídicas.

Se entregará estímulos individuales a agentes, artistas, organizaciones y colectivos de la ciudad que presenten sus propuestas en música, danza, literatura, artes audiovisuales, artes plásticas y visuales, teatro y circo, así como en las opciones interdisciplinarias y aquellas dirigidas a los sectores sociales y a proyectos dirigidos a adultos mayores y culturas urbanas en Bogotá.

Este portafolio incluye 114 convocatorias con cerca de siete mil millones de pesos para entregar a través de 484 estímulos individuales y siete bolsas concursables en busca de promover la creación, la investigación, la formación y la circulación de agentes del arte y la cultura; además del Banco de Personas Expertas que entregará 1260 millones de pesos en estímulos y seleccionará a jurados y mentores responsables de la evaluación de las propuestas participantes en las diferentes convocatorias y mentores, con funciones pedagógicas para acompañar y asesorar la formulación o ejecución de proyectos.

[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

<i>Gráfica 1. Comparativa cantidad de atenciones recibidas en enero de 2024 y febrero 2024</i>	<i>8</i>
<i>Gráfica 2. Comparativa cantidad de atenciones por canal en enero del 2024 y febrero del 2024</i>	<i>9</i>
<i>Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en febrero 2024</i>	<i>10</i>
<i>Gráfica 4. Rango de edad de la ciudadanía.....</i>	<i>12</i>
<i>Gráfica 5. Género de la ciudadanía.....</i>	<i>12</i>
<i>Gráfica 6. Localidad de residencia de la Ciudadanía</i>	<i>13</i>

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 Relacionamiento con la Ciudadanía durante el mes de **febrero 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 **febrero**. 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.

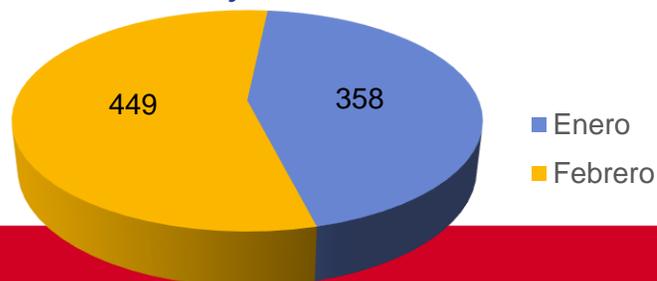
Atenciones recibidas

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 29 de **febrero** de 2024 el equipo de Relación con el Ciudadano registró un total de **449** atenciones a través de los canales de atención: Telefónico, chat y presencial.

En **febrero** de 2024, la cantidad de atenciones aumento el **26%** en comparación con el mes anterior, (enero), en el que se registraron un total de 358 atenciones. El aumento se debe principalmente a un incremento en las consultas relacionadas con el programa de Idartes (CREA), cuyos cursos ofrecen formación artística. Las inscripciones para estos cursos se abrieron en el mes de febrero, lo que generó un notable interés entre la ciudadanía en busca de información.

Asimismo, se registraron numerosas consultas respecto al lanzamiento del Programa Distrital de Estímulos en febrero de 2024, lo que demuestra un marcado interés por parte de la comunidad en las iniciativas promovidas por la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte. Este programa tiene como propósito fomentar las prácticas culturales y artísticas mediante la asignación de recursos económicos a través de diversas convocatorias. Dentro de este marco, se brindarán estímulos a agentes, artistas, organizaciones y colectivos que presenten propuestas en áreas tales como creación, investigación, formación y circulación, contribuyendo así al enriquecimiento cultural de Bogotá.

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



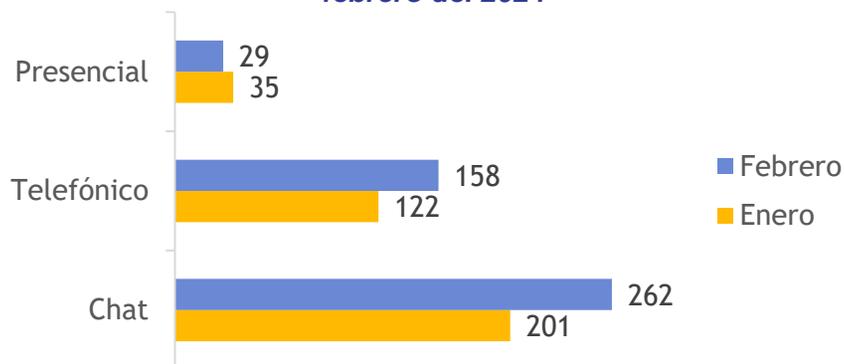
Cantidad de atenciones por canal

A continuación, se presenta la cantidad de atenciones registradas durante el mes de **febrero** de 2024 a través de los canales de atención dispuestos en la SCRD, en comparación con el mes anterior, enero de 2024.

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 **262** atenciones, que representan el **58%** del total de las atenciones recibidas en febrero (449).

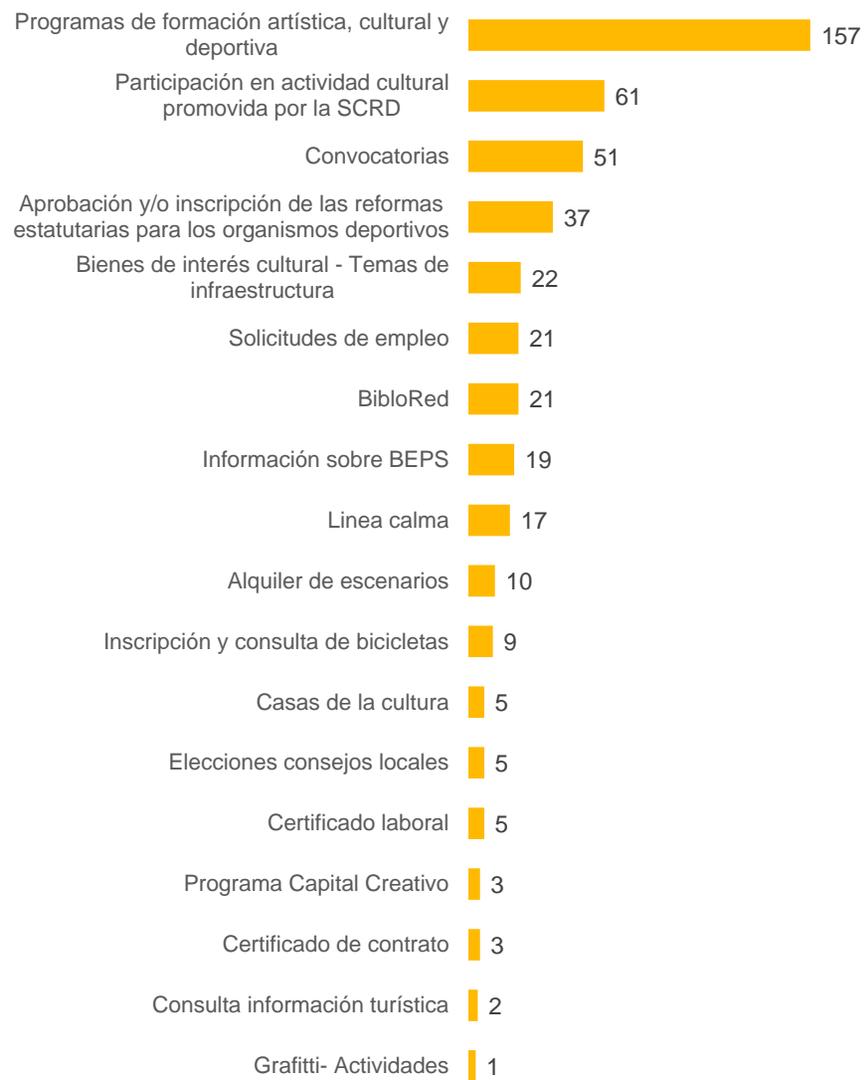
En comparación con el mes anterior, se evidencia un incremento en la atención a través del chat, con aumento del **30%**, respectivamente. El canal de chat aumento de **201** atenciones en enero de 2024 a **262** en febrero de 2024, el canal telefónico también aumento de **112** atenciones en enero de 2024 a **158** en febrero de 2024 y se destaca un aumento del **20%** en la atención a través del canal presencial, que aumento de **29** atenciones en enero de 2024 a **35** en febrero de 2024.

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

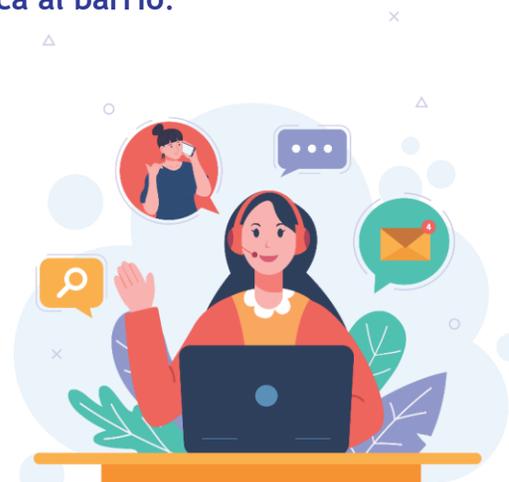


¿Cuáles fueron los temas frecuentes de consulta?

Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en febrero 2024



El tema más consultado por la ciudadanía, representando el **35%** 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 **14%** del total de las atenciones, fue sobre la **participación en actividades culturales promovidas por la SCRD**. 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 **11%** del total de atenciones, fue sobre las **convocatorias**; y el cuarto tema más consultado, que representó el **8%** del total de atenciones, fue sobre **la aprobación y/o inscripción de las reformas estatutarias para los organismos deportivos** realizado por la SCRD.



Los temas con menor frecuencia de consulta para la ciudadanía en el mes de **febrero**, están relacionadas con 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.

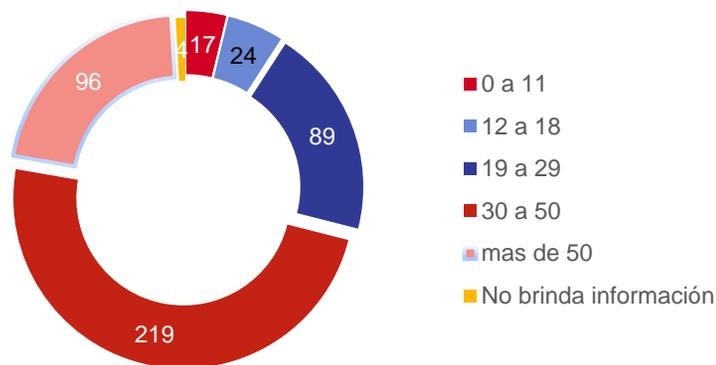
Características demográficas de la ciudadanía atendida: edad y género

En el mes de **febrero** 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:

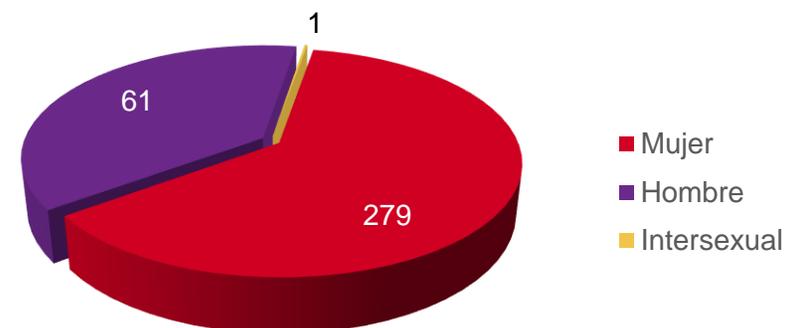
El **49%** de la ciudadanía atendida, equivalente a 219 personas, tenía entre **30 a 50 años**; el **20%**, equivalente a 89 personas, entre **19 a 29 años**; el **21%**, equivalente a 96 personas, **más de 50 años**; el **5%**, equivalente a 24 personas, entre **12 a 18 años**; el **4%**, equivalente a 17 personas, entre **0 a 11 años**; y el **1%**, equivalente a 4 personas, **no brindaron información**.

También se logró identificar que el **62%** de las personas atendidas son **mujeres**, el **38%** son **hombres** y el **0%** es **intersexual**.

Gráfica 4. Rango de edad de la ciudadanía



Gráfica 5. Género de la ciudadanía



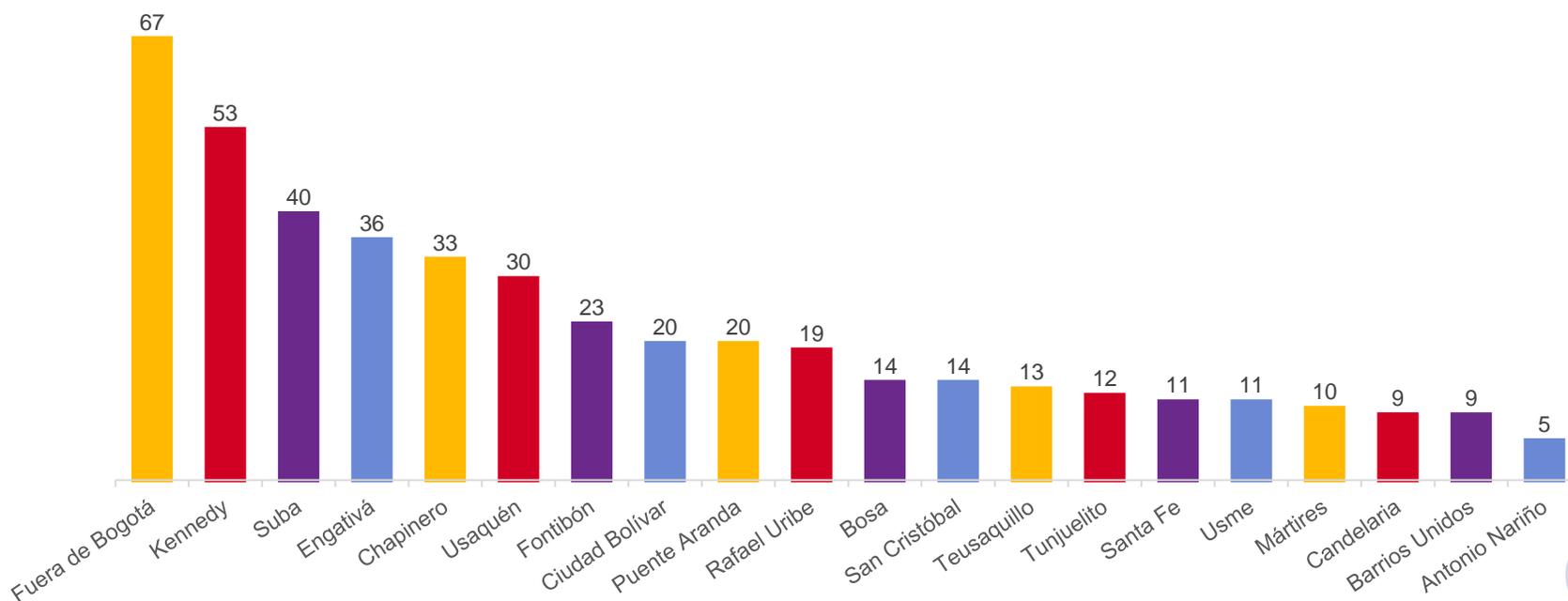
Características demográficas de la ciudadanía atendida: localidad de residencia

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

El **15%** de las personas atendidas, correspondiente a 67, indicaron que residen en **lugares fuera de Bogotá**.

Las 4 localidades con más registros fueron: **Kennedy**, con un **12%** de participación, equivalente a 53 personas; **Suba**, con un **9%** de participación, equivalente a 40 personas; **Engativá**, con un **8%** de participación, equivalente a 36 personas; y **Chapinero**, con un **7%** de participación, equivalente a 33 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 **febrero de 2024**, y de acuerdo con la información recolectada sobre las características demográficas de las personas atendidas, se puede concluir lo siguiente:

1. En **febrero de 2024** hubo un aumento significativo del **26%** en la cantidad de atenciones en comparación con el mes anterior, **enero de 2024**. Este incremento se atribuye a la cantidad de atenciones donde la comunidad mostró un gran interés por el Programa Distrital de Estímulos de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte. Este programa busca fomentar prácticas culturales y artísticas, ofreciendo recursos económicos a través de diversas convocatorias. En este contexto, se entregarán estímulos a agentes, artistas, organizaciones y colectivos que presenten propuestas en diversas áreas, promoviendo la creación, investigación, formación y circulación en Bogotá.
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 **30%** del total de atenciones registradas las cuales fueron **262 atenciones por chat** de **449** atenciones recibidas en febrero. 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 157 consultas recibidas.
 - b. **Participación en actividades culturales promovidas por la SCRD**, con un total de 61 consultas recibidas.
 - c. **Programa Distrital de Estimulos - Convocatorias**, con un total de de 51 consultas recibidas.
 - d. **Aprobación y/o inscripción de las reformas estatutarias para los organismos deportivos**, con un toral de 37 consultas recibidas.

4. El análisis de los temas frecuentes de consulta revela que un **35%** 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 **21%** 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 **62%** de las personas atendidas son mujeres, mientras que el **38%** 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 **12%** de participación, equivalente a 53 personas; **Suba**, con un **9%** de participación, equivalente a 40 personas; **Engativá**, con un **8%** de participación, equivalente a 36 personas; y **Chapinero**, con un **7%** de participación, equivalente a 33 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 20247000089443 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: 08-03-2024 10:55:09

Erika Johanna Espinosa Mora

Contratista,
Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,
ID: 1030672431,
erika.espinosa@scrd.gov.co,
Fecha de Firma: 07-03-2024 16:24:19

Viviana Ortiz Bernal

Contratista,
Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,
ID: 1033683556,
viviana.ortiz@scrd.gov.co,
Fecha de Firma: 07-03-2024 16:08:30



cc12b533bfcba74ee065662753036dc13f1e6db3b1f665b655f61660a0d20999

Código de Verificación CV: bc9ed