

Dirección de Gestión
Corporativa y
Relación
con el Ciudadano

Informe Atenciones Marzo 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 **marzo del año 2024**.



“Nidos y el Planetario de Bogotá exploran el universo con los más pequeños”



El Idartes enriquece el desarrollo de la primera infancia con el arte y la ciencia.

El pasado domingo 17 de marzo se realizó la primera jornada de Travesía entre las estrellas: la vida contada para niños y niñas en las instalaciones del Planetario de Bogotá en compañía del Programa Nidos, con una programación divertida e innovadora que fue desde las 10:00 a.m. hasta las 7:00 p.m. El acceso a esta jornada fue de entrada libre.

Durante la jornada se desarrolló experiencias dedicadas a reconocer el valor de la vida y las relaciones que se construyen con el universo, los elementos que lo componen y la naturaleza. Los niños y niñas fueron exploradores de historias, sensaciones, cuentos y fantasías del cosmos.

La programación tuvo varias sesiones de Astrobebés; en la tarde se desarrolló la experiencia artística de Nidos Pica, Pao, Pum. También hubo otras actividades llamadas ¿Quién mató a los dinosaurios? y Tesoros de la naturaleza.

Sin embargo, es necesario resaltar que este día el Planetario dispuso de otra programación con pago, llamada Primer paseo espacial: un viaje sobre la vida. La idea de esta Ruta infantil y de experiencias para la primera infancia, es replicarla cada tercer domingo del mes con el fin de garantizar el acceso de la primera infancia al arte, la cultura y la ciencia en la ciudad.

[Más información](#)



Índice

Presentación	2
Índice	4
Índice de gráficas	5
Objetivos	6
Alcance del Informe	6
Normatividad	7
Atenciones recibidas.....	7
Cantidad de atenciones por canal.....	9
¿Cuáles fueron los temas frecuentes de consulta?.....	10
Características demográficas de la ciudadanía atendida: edad y género.....	11
Características demográficas de la ciudadanía atendida: localidad de residencia.....	13
Conclusiones	14

Índice de gráficas

<i>Gráfica 1. Comparativa cantidad de atenciones recibidas en febrero de 2024 y marzo 2024</i>	<i>8</i>
<i>Gráfica 2. Comparativa cantidad de atenciones por canal en febrero del 2024 y marzo del 2024.....</i>	<i>9</i>
<i>Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en marzo 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 la información registrada 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 **marzo 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 **marzo**. 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.



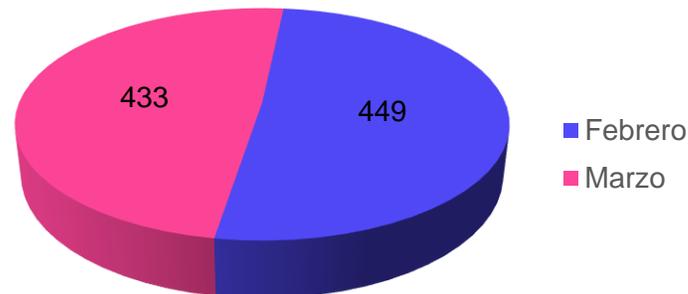
Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el resultado de las atenciones 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

Siguiendo los protocolos de atención establecidos por la Secretaría, en consonancia con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y con el propósito de guiar a los grupos de valor e interés acerca de los servicios ofrecidos por la Entidad, durante el período comprendido entre el 1 y el 31 de **marzo** de 2024, el equipo de Relación con el Ciudadano registró un total de 433 atenciones a través de los siguientes canales de atención: Telefónico, chat y presencial.

En marzo de 2024, se observó una disminución del 3.5% en la cantidad de atenciones en comparación con el mes anterior (febrero), en el que se registraron un total de 449 atenciones. Esta reducción en las atenciones se atribuye principalmente al período de descanso de Semana Santa, durante el cual históricamente se ha observado una disminución en la demanda de servicios.

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





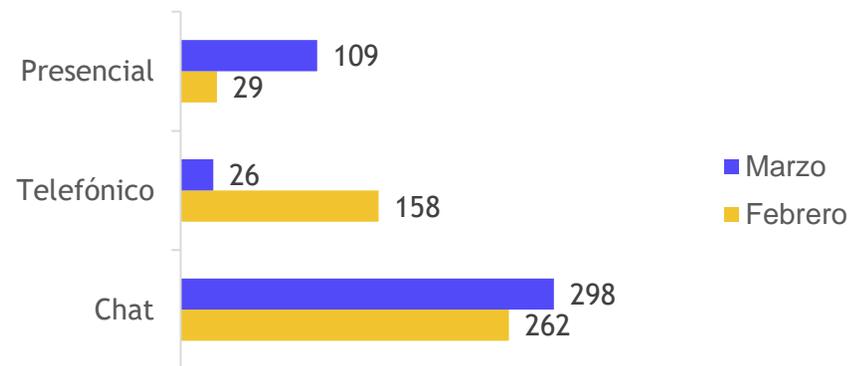
Cantidad de atenciones por canal

Se muestra a continuación la cantidad de atenciones registradas durante el mes de marzo de 2024 a través de los canales de atención proporcionados por la SCRD, en comparación con el mes anterior, febrero de 2024.

Los resultados revelan que el chat sigue siendo el canal preferido por la ciudadanía para comunicarse con la Entidad, con un total de 298 atenciones, lo que representa el 68% del total de atenciones recibidas en marzo (433). Se destaca un aumento significativo en la atención a través del chat en comparación con el mes anterior, con un incremento del 13%. El canal de chat pasó de registrar 262 atenciones en febrero de 2024, a 298 en marzo de 2024.

Por otro lado, se observa una disminución en la atención a través del canal telefónico, con solo 26 atenciones en marzo de 2024, en comparación con las 158 atenciones registradas en febrero de 2024. Además, se resalta un impresionante aumento del 275.8% en la atención presencial, que pasó de 29 atenciones en febrero de 2024 a 109 en marzo de 2024. Estos datos proporcionan una visión clara de las preferencias de contacto de la ciudadanía y pueden ser útiles para mejorar la eficiencia de nuestros servicios de atención al cliente en el futuro."

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



¿Cuáles fueron los temas frecuentes de consulta?

Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en marzo 2024



El tema más consultado por la ciudadanía, que representó el 23% del total de las atenciones, fue acerca de los programas de formación artística, cultural y deportiva ofrecidos por las entidades adscritas a la Secretaría. Entre estos se destacan 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 18% del total de las atenciones, se relacionó con la participación en actividades culturales promovidas por la SCRD. Durante estas consultas, se abordaron temas como el desarrollo y la organización de los recorridos a los senderos



promovidos por el IDR. El tercer tema más consultado por la ciudadanía, que representó el **72%** del total de atenciones, fue sobre las **convocatorias**; y el cuarto tema más consultado, que representó el **14%** 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 **marzo**, están relacionadas con información sobre: **invitaciones públicas**, el programa de **capital creativo**, 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 marzo, 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 obtuvo la siguiente información:

El 50% de la ciudadanía atendida, que equivale a 216 personas, tenía entre 30 y 50 años.

El 22% (95 personas) tenía más de 50 años.

El 16%, que corresponde a 71 personas, tenía entre 19 y 29 años.

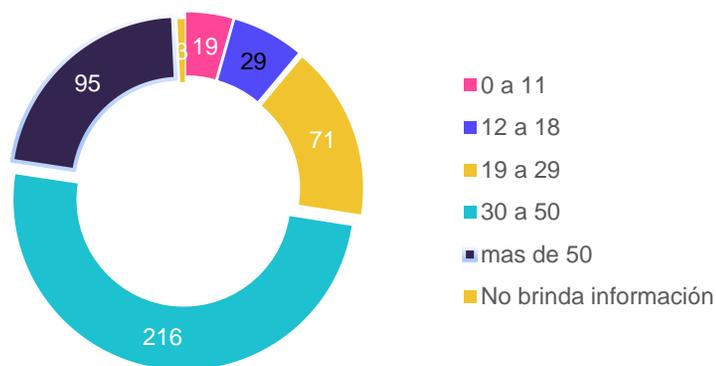
El 7% (29 personas) tenía entre 12 y 18 años.

El 4%, que equivale a 19 personas, tenía entre 0 y 11 años.

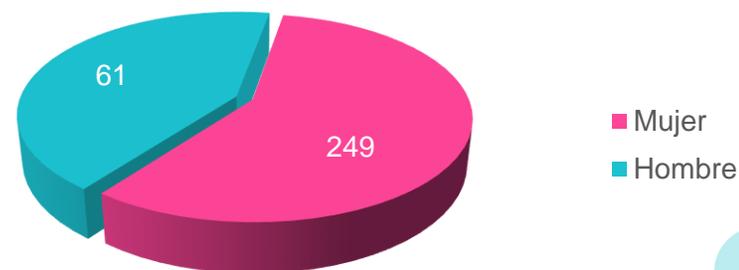
El 1%, representado por 3 personas, no proporcionó información.

Además, se identificó que el 58% de las personas atendidas eran mujeres, mientras que el 42% eran 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 relevante sobre las características demográficas de la ciudadanía es la localidad de residencia, del cual se obtuvo la siguiente información:

El 13% de las personas atendidas, que corresponde a 56 individuos, indicaron que residen en áreas fuera de Bogotá.

Las 4 localidades con más registros fueron:

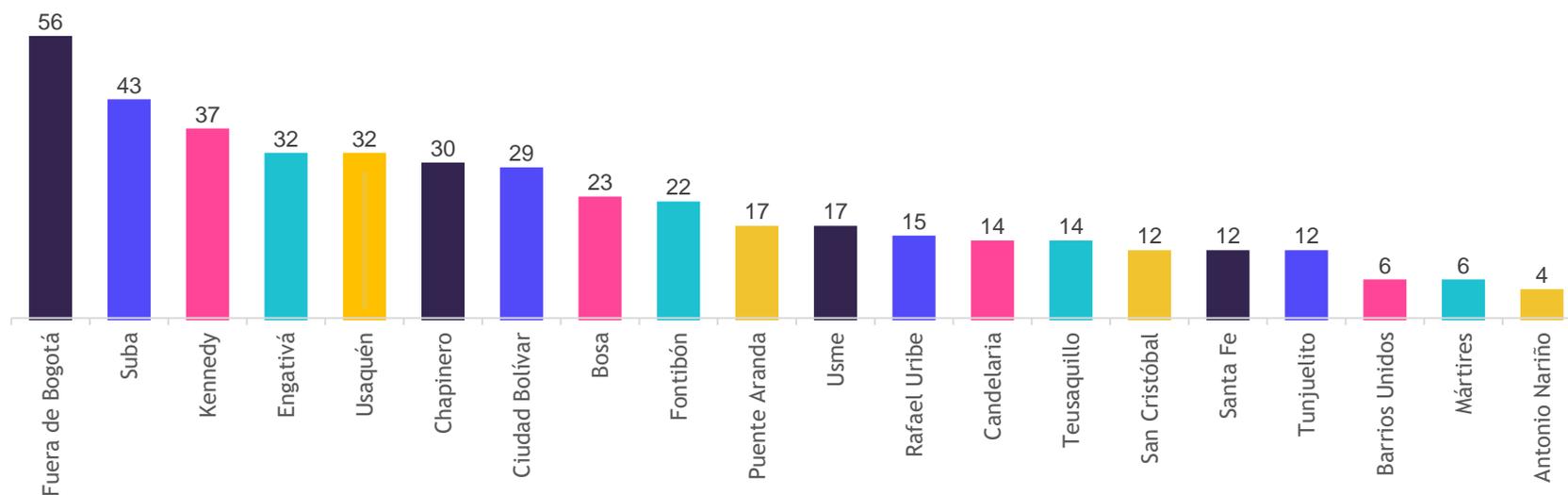
Suba, con un 10% de participación, equivalente a 43 personas.

Kennedy, con un 9% de participación, equivalente a 37 personas.

Engativá, con un 7% de participación, equivalente a 32 personas.

Usaquén, con un 7% de participación, equivalente a 32 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 **marzo de 2024**, y de acuerdo con la información recolectada sobre las características demográficas de las personas atendidas, se puede concluir lo siguiente:

1. En **marzo de 2024** hubo una disminución del **3.5%** en la cantidad de atenciones en comparación con el mes anterior, **febrero de 2024**. Esta reducción puede ser atribuida en gran medida a la temporada de Semana Santa, un periodo en el que muchas personas optan por tomarse unas vacaciones o viajar fuera de la ciudad. Esta tendencia de salida de la ciudad o de reducción de actividades cotidianas contribuye a una disminución en la demanda de servicios en diversos sectores.
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 **68%** del total de atenciones registradas.

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 99 consultas recibidas.
 - b. **Participación en actividades culturales promovidas por la SCRD**, con un total de 79 consultas recibidas.
 - c. **Programa Distrital de Estimulos - Convocatorias**, con un total de de 72 consultas recibidas.
 - d. **Aprobación y/o inscripción de las reformas estatutarias para los organismos deportivos**, con un total de 60 consultas recibidas.

4. El análisis de los temas frecuentes de consulta revela que un **23%** 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 **3,2 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 **22%** 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: **Suba**, con un **10%** de participación, equivalente a 43 personas **Kennedy**, con un **9%** de participación, equivalente a 37 personas; **Engativá**, con un **7%** de participación, equivalente a 32 personas; y **Usaquén**, con un **7%** de participación, equivalente a 32 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 20247000135443 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: 19-04-2024 16:40:19

Viviana Ortiz Bernal

Contratista,
Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,
ID: 1033683556,
viviana.ortiz@scrd.gov.co,
Fecha de Firma: 16-04-2024 10:58:01

Erika Johanna Espinosa Mora

Contratista,
Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,
ID: 1030672431,
erika.espinosa@scrd.gov.co,
Fecha de Firma: 16-04-2024 07:36:22



896907b8da632f68fbb23d070b5526b2ef8d66bf366441a120152d879d8a1939
Codigo de Verificación CV: 00d12