

Dirección de
Gestión
Corporativa y
Relación
con el Ciudadano



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE



Informe de Atenciones Agosto 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 **agosto del año 2024**.





“Festival Colombia al Parque- 2024”

El Festival tuvo como protagonista a la música y ritmos del Pacífico. Los ríos son las principales arterias del territorio nacional por las que navegan actividades sociales, culturales y económicas, así como memorias, alegrías y tristezas. En este 2024, Colombia al Parque, bajo el concepto Cuando el río suena, rendirá homenaje a estos afluentes que transportan saberes, historias, sonidos y las músicas que hoy se reconocen como propias. De esta manera, la programación musical del Festival navegó por los ritmos que rodean el río Magdalena y el Pacífico sur, región que fue invitada especial a esta edición, que se llevó a cabo el 24 y 25 de agosto en el Parque de los Novios.

Colombia al Parque 2024 contó, también, con un espacio alterno de música, donde DJs invitados se alternaron con la programación musical de la tarima principal; hubo una zona gastronómica dedicada a los mejores platos tradicionales del país y una Zona de Arte y Emprendimiento en la que se pudo adquirir productos y servicios de emprendedores de la ciudad.

Asimismo, en el marco del Festival se llevó a cabo una franja académica con la participación de artistas y gestores invitados, quienes realizaron talleres y conversatorios. Uno de ellos fue protagonizado por el maestro Jorge Velosa, quien habló sobre su último libro Historiando mi cantar, un viaje por la carranga, actividad que se llevó a cabo el 22 de agosto a las 6:00 p.m. en el Centro Cultural Gabriel García Márquez.

[Más Información](#)



Índice

Presentación.....	2
Índice.....	4
Índice de gráficas.....	5
Objetivos.....	6
Alcance del Informe.....	6
Normatividad.....	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
Conclusiones.....	14

Índice de gráficas

Gráfica 1. Comparativa cantidad de atenciones recibidas en julio de 2024 y agosto 2024	8
Gráfica 2. Comparativa cantidad de atenciones por canal en julio del 2024 y agosto del 2024	9
Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en agosto 2024	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 la información registrada en la base de datos de atenciones gestionadas por el equipo de Relación con la Ciudadanía, con el propósito de llevar a cabo un seguimiento.

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 el mes de **agosto 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 **agosto 2024**. El insumo para la realización del informe, se obtiene del registro de las atenciones recibidas.

Normatividad

Dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía, se implementa la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto Distrital 197 de 2014), y se dictan otras disposiciones”

El Acuerdo 731 de 2018, “Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones”; el 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.



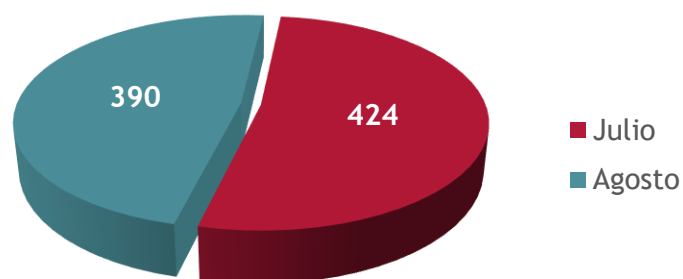
Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el resultado de las atenciones durante el mes de agosto 2024 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 **agosto** de 2024, el equipo de Relación con el Ciudadano registró un total de **390** atenciones a través de los siguientes canales de atención: Telefónico, chat y presencial.

En Agosto de 2024, se observó una disminución del 8% en la cantidad de atenciones en comparación con el mes anterior julio, en el que se registraron un total de 424 atenciones. Esta disminución se debe principalmente a la estabilidad de la plataforma SICON, que no ha presentado fallas recientemente, lo cual ha contribuido a que los ciudadanos no necesiten recurrir a llamadas para realizar sus consultas y soporte técnico.

*Gráfica 1.
Comparativa cantidad de atenciones recibidas en julio de
2024 y agosto 2024*





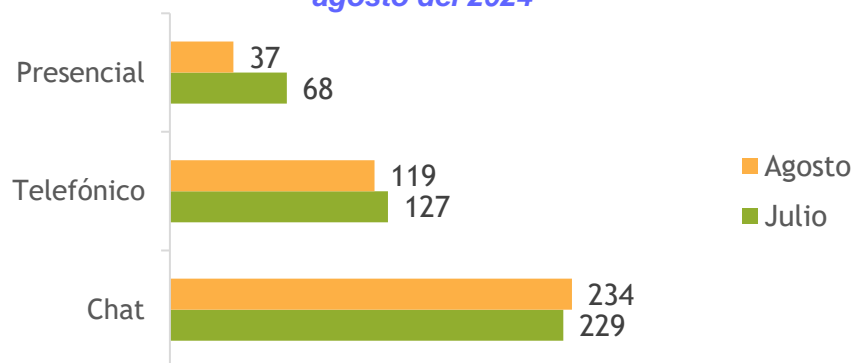
Cantidad de atenciones por canal

Se muestra a continuación la cantidad de atenciones registradas durante el mes de **agosto** de 2024 a través de los canales de atención proporcionados por la SCRD, en comparación con el mes anterior, julio 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 **234** atenciones, lo que representa el **60%** del total de atenciones recibidas en agosto (390). Se destaca un aumento en la atención a través del chat en comparación con el mes anterior, con un aumento del 2.1%. El canal de chat pasó de registrar 229 atenciones en julio de 2024, a 234 en agosto de 2024.

Por otro lado, se observa una disminución en la atención a través del canal telefónico. En **agosto** de 2024 hubo 119 atenciones, en comparación con las 127 atenciones registradas en julio de 2024. Además, se resalta una disminución del 45% en la atención presencial, que pasó de 68 atenciones en julio de 2024 a 37 atenciones en agosto de 2024. Estos datos sugieren una clara preferencia de los ciudadanos por el chat como medio de contacto, lo cual puede ser útil para mejorar la eficiencia de nuestros servicios de atención al ciudadano.

Gráfica 2.
Comparativa cantidad de atenciones por canal en julio del 2024 y agosto del 2024



¿Cuáles fueron los temas frecuentes de consulta?

Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en agosto 2024



El tema más consultado por la ciudadanía fue los **Programas de formación artística, cultural y deportiva**, con un total de **104 consultas**; 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 fue acerca de la **Participación en actividades culturales**, promovidas por la SCRD con **81 consultas**. El tercer tema más consultado fue sobre el **Programa Distrital de Estímulos** los ofrecidos por las entidades adscritas a la Secretaría, con **56 consultas**.



El cuarto tema más consultado estuvo relacionado con la **Aprobación y/o inscripción de las reformas estatutarias para los organismos deportivos**, realizado por la SCRD, con un total de **34 consultas**.

Por otro lado, los temas con menor frecuencia de consulta durante el mes de **agosto** incluyeron información sobre: Biblored, Alquiler de escenarios, certificados contractuales y laborales, información turística, información sobre inscripción y consultas de bicicletas, certificados ESAL, el Programa de Capital Creativo, Solicitudes de empleo y Consejos locales.

Características demográficas de la ciudadanía atendida: edad y género

En **agosto**, 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 **48%** de la ciudadanía atendida, que equivale 189 personas, tenía entre 30 y 50 años.

El **24%** (92 personas) tenía más de 50 años.

El **19%**, que corresponde 75 personas, tenía entre 19 y 29 años.

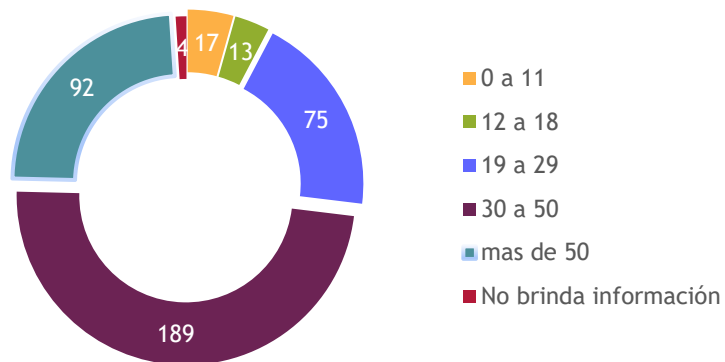
El **4%**, que equivale 17 personas, tenía entre 0 y 11 años.

El **3%** (13 personas) tenía entre 12 y 18 años.

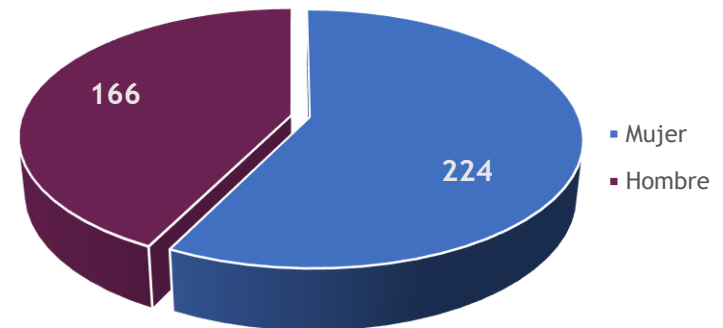
El **1%**, representado por 4 personas, no proporcionó información.

Además, se identificó que el **57%** de las personas atendidas eran mujeres, mientras que el **43%** 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 **12%** de las personas atendidas, que corresponde a 47 individuos, indicaron que residen en áreas fuera de Bogotá.

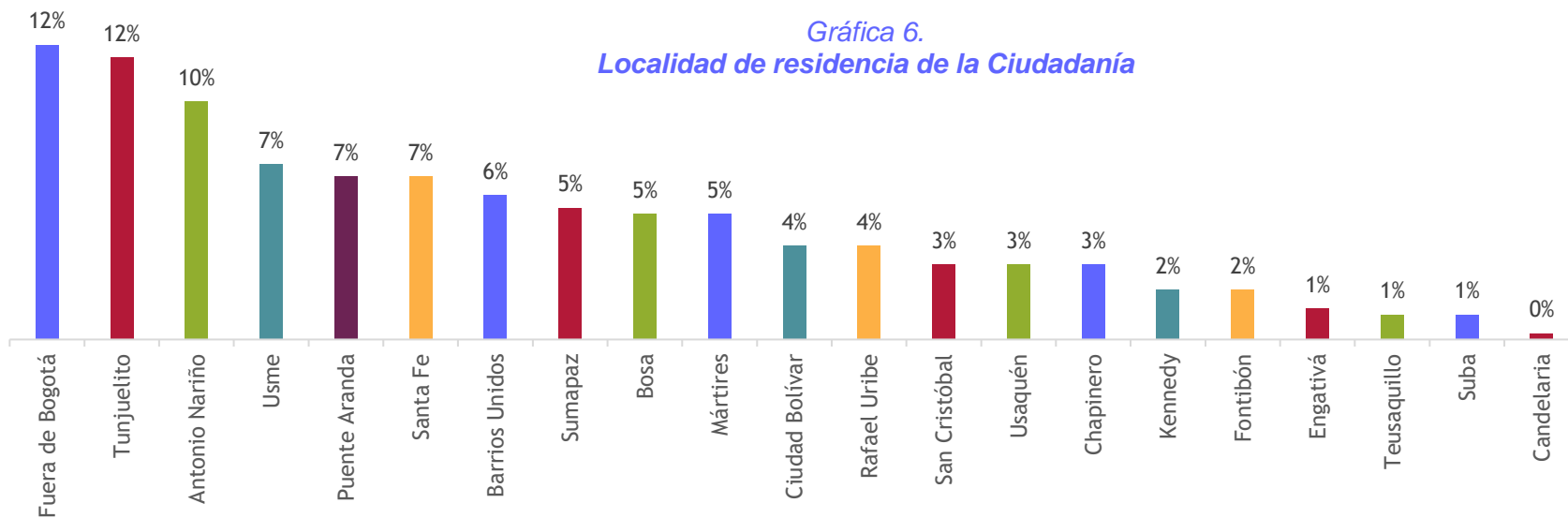
Las 4 localidades con más registros fueron:

Tunjuelito, con un **12%** de participación, equivalente a 45 personas.

Antonio Nariño, con un **10%** de participación, equivalente a 38 personas.

Usme, con un **7%** de participación, equivalente a 28 personas.

Puente Aranda, con un **7%** de participación, equivalente a 26 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 Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

De los registros obtenidos durante el mes de **agosto de 2024**, y de acuerdo con la información recolectada sobre las características demográficas de las personas atendidas, se puede concluir lo siguiente:

1. En **agosto de 2024** hubo una disminución del **8%** en la cantidad de atenciones en comparación con el mes anterior, (**julio de 2024**). Esta reducción se debe principalmente a la estabilidad de la plataforma SICON, que no ha presentado fallas recientemente.
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 **60%** 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 104 consultas recibidas.
 - b. **Participación en actividades culturales promovidas por la SCRD**, con un total de de 81 consultas recibidas.
 - c. **Programa Distrital de Estimulos**, con un total de 56 consultas recibidas.
 - d. **Aprobación y/o inscripción de las reformas estatutarias para los organismos deportivos**, con un total de 34 consultas recibidas.
4. El análisis de los temas frecuentes de consulta revela que un **27%** 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 IDR, 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 Biblored, Alquiler de escenarios, Línea Calma, certificados contractuales y laborales, información turística, información sobre inscripción y consultas de bicicletas, certificados ESAL, el Programa de Capital Creativo, Solicitudes de empleo, Consejos locales y Casas de la Cultura
6. Se determinó que la presencia significativa de personas **entre 30 a 50 años**, que representan el **48%** 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 **57%** de las personas atendidas son mujeres, mientras que el **43%** 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: **Tunjuelito**, con un **12%** de participación, equivalente a 45 personas, **Antonio Nariño** con un **10%** de participación, equivalente a 38 personas; **Usme**, con un **7%** de participación, equivalente a 28 personas; y **Puente Aranda** con un **7%** de participación, equivalente a 26 personas.

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



Elaboró

Erika Espinosa Mora

Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano

erika.espinosa@scrd.gov.co

601 3274850 ext. 714

Revisó y Aprobó

Viviana Ortiz Bernal


Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano

Viviana.ortiz@scrd.gov.co

601 3274850 ext. 778



Radicado: **20247000365293**
Fecha 25-09-2024 09:25

El Documento 20247000365293 fue firmado electrónicamente por:	
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 25-09-2024 11:25:37
Erika Johanna Espinosa Mora	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1030672431, erika.espinosa@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 25-09-2024 09:27:37
 20656fceca032e3043f8b3bd13132f1750a449601484efed48dc92f160441426 Codigo de Verificación CV: 94989	

Cra. 8ª No. 9 - 83
Tel. 3274850
Código Postal: 111711
www.culturarecreacionydeporte.gov.co
Info: Línea 195





Radicado: **20247000365293**

Fecha 25-09-2024 09:25

El Documento 20247000365293 fue firmado electrónicamente por:	
Sandra Patricia Castiblanco Monroy	Directora Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52100983, sandra.castiblanco@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 25-09-2024 16:16:03
Sandra Yaqueline Corredor Esteban	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52128114, sandra.corredor@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 25-09-2024 15:48:03
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 25-09-2024 11:25:37
Erika Johanna Espinosa Mora	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1030672431, erika.espinosa@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 25-09-2024 09:27:37





5237dc033c6863bd53186b4c3b73ae200a8d67ccb8e9199dcc77e5aef097596

Código de Verificación CV: 94989

Cra. 8ª No. 9 - 83
Tel. 3274850
Código Postal: 111711
www.culturarecreacionydeporte.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.