

Informe Atenciones Septiembre 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 **septiembre del año 2024**.





“Festival jazz al Parque- 2024”

Bogotá tuvo la oportunidad de experimentar y celebrar la diversidad cultural y musical del jazz. Esto promueve la inclusión y el intercambio cultural, enriqueciendo el tejido social de la ciudad. Festivales como este transforman los espacios públicos de Bogotá en lugares de encuentro y convivencia, fomentando la interacción social y el sentido de comunidad entre los asistentes”. afirmó María Claudia Parias, directora del Instituto Distrital de las Artes - Idartes.

A lo largo del fin de semana, los asistentes disfrutaron de un espectáculo diverso, que fue transmitido a través de Canal Capital, canal oficial de los festivales Al Parque. El festival contó con la participación de destacados artistas como la cantante india Varijashree Venugopal, quien sorprendió a los asistentes con su voz virtuosa y su interpretación e improvisación de estructuras melódicas complejas que combinaron el canto carnático de la India con el jazz.

A pesar del frío y la lluvia que se presentaron durante los dos días del festival, nada impidió que miles de bogotanos se congregaran para disfrutar del evento. Esta edición demostró una vez más la relevancia de Jazz al Parque como una plataforma cultural que promueve la diversidad musical y el encuentro de sonidos del mundo con la riqueza rítmica de Colombia.

[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 agosto de 2024 y septiembre 2024	8
Gráfica 2. Comparativa cantidad de atenciones por canal en agosto del 2024 y de septiembre 2024	9
Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en septiembre 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 **septiembre 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 **septiembre 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.



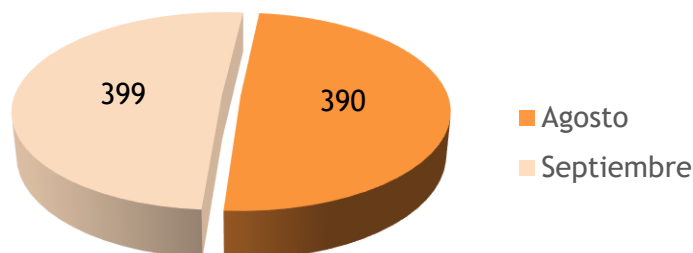
Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el resultado de las atenciones durante el mes de 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 30 de **septiembre** de 2024, el equipo de Relación con el Ciudadano registró un total de **399** atenciones a través de los siguientes canales de atención: Telefónico, chat y presencial.

En septiembre de 2024, se observó un aumento del 2,31% en la cantidad de atenciones en comparación con el mes anterior agosto, en el que se registraron un total de 390 atenciones. El aumento en las atenciones se debe principalmente a la inauguración del Centro de Felicidad de Chapinero prevista para el mes de octubre, que ha generado un gran interés en la comunidad por acceder a los servicios y programas que ofrece este nuevo espacio. En particular, los programas de formación artística, cultural y deportiva que se ofrecerán en el CEFE han sido un factor clave en este incremento.

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





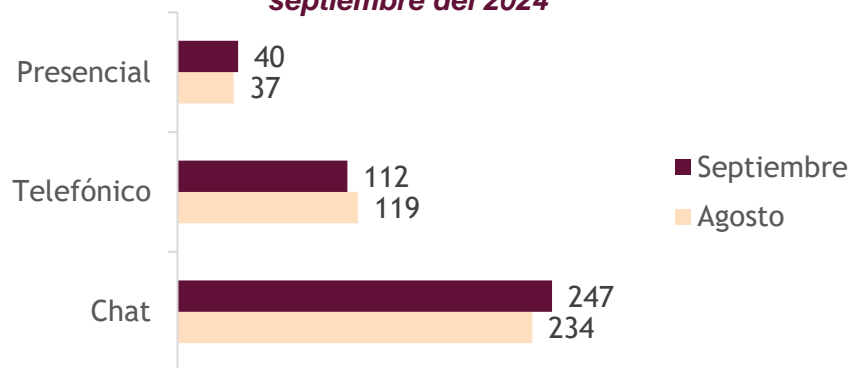
Cantidad de atenciones por canal

Se muestra a continuación la cantidad de atenciones registradas durante el mes de **septiembre** de 2024 a través de los canales de atención proporcionados por la SCRD, en comparación con el mes anterior, agosto 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 **247** atenciones, lo que representa el **61%** del total de atenciones recibidas en septiembre (399). Se destaca un aumento en la atención a través del chat en comparación con el mes anterior, con un aumento del 35.2%. El canal de chat pasó de registrar 234 atenciones en agosto de 2024, a 247 en septiembre de 2024.

Por otro lado, se observa una disminución en la atención a través del canal telefónico. En **septiembre** de 2024 hubo 112 atenciones, en comparación con las 119 atenciones registradas en agosto de 2024. Además, se resalta un aumento del 8% en la atención presencial, que pasó de 37 atenciones en agosto de 2024 a 40 atenciones en septiembre 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 agosto del 2024 y septiembre del 2024



¿Cuáles fueron los temas frecuentes de consulta?

Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en septiembre 2024



El tema más consultado por la ciudadanía fue los **Programas de formación artística, cultural y deportiva**, con un total de **115 consultas**; entre estos se destacan la inauguración del CEFE Chapinero prevista para el mes de octubre, 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 **Programa Distrital de Estímulos**, promovidas por la SCRD con **89 consultas**. El tercer tema más consultado fue **Participación en actividades culturales** sobre la participación en la inauguración del Centro de Felicidad en Chapinero, con **48 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 **37 consultas**.

Por otro lado, los temas con menor frecuencia de consulta durante el mes de **septiembre** 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 **septiembre**, 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 **49%** de la ciudadanía atendida, que equivale 196 personas, tenía entre 30 y 50 años.

El **23%**, que corresponde 93 personas, tenía entre 19 y 29 años.

El **20%** (80 personas) tenía más de 50 años.

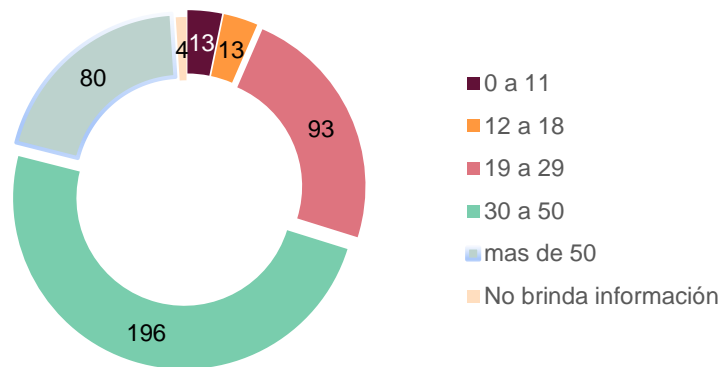
El **3%**, que equivale 13 personas, tenía entre 0 y 11 años.

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

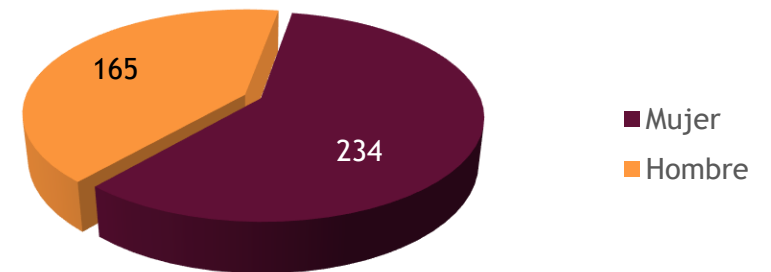
El **1%**, representado por 4 personas, no proporcionó información.

Además, se identificó que el **59%** de las personas atendidas eran mujeres, mientras que el **41%** 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 51 individuos, indicaron que residen en áreas fuera de Bogotá.

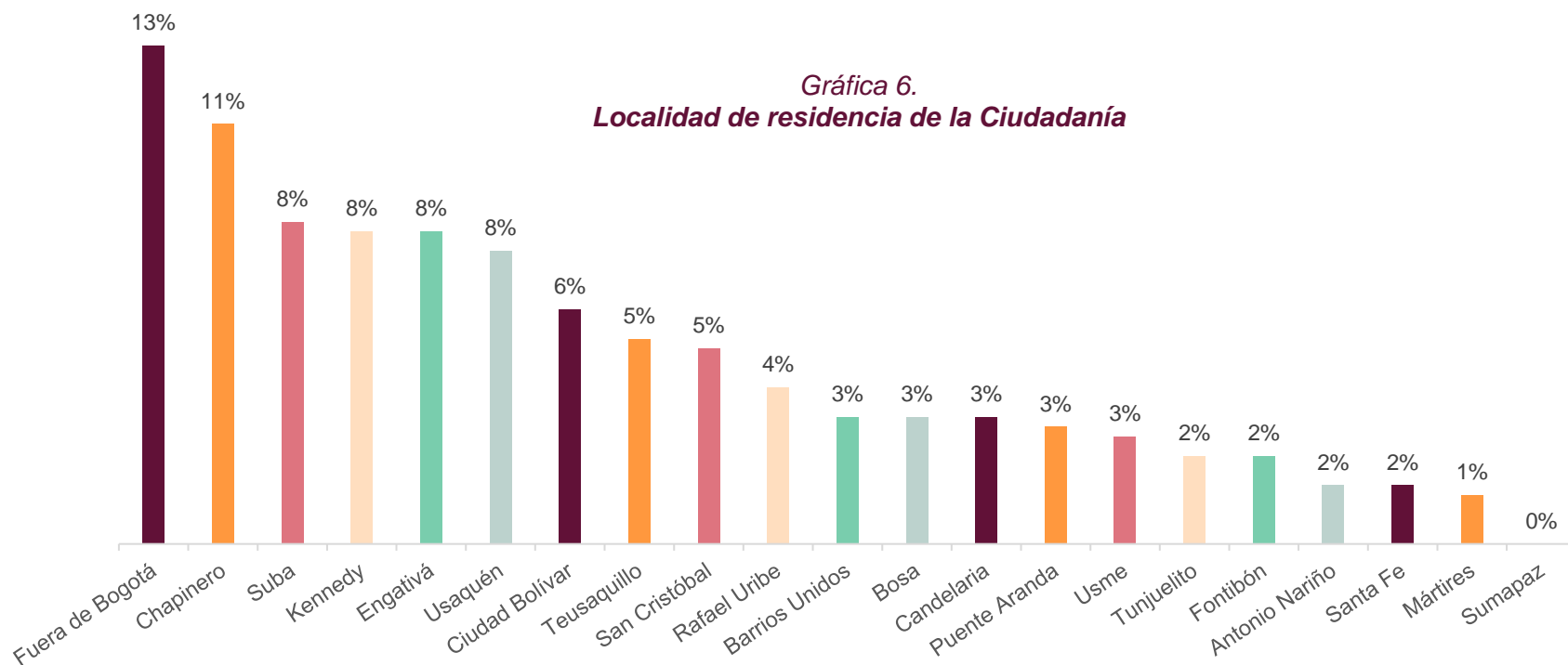
Las 4 localidades con más registros fueron:

Chapinero, con un **11%** de participación, equivalente a 43 personas.

Suba, con un **8%** de participación, equivalente a 33 personas.

Kennedy, con un **8%** de participación, equivalente a 32 personas.

Engativá, con un **8%** de participación, equivalente a 32 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 **septiembre de 2024**, y de acuerdo con la información recolectada sobre las características demográficas de las personas atendidas, se puede concluir lo siguiente:

1. En **septiembre de 2024** hubo un aumento del 2,31% en la cantidad de atenciones en comparación con el mes anterior, (**agosto de 2024**). El aumento en las atenciones se debe principalmente a la inauguración del Centro de Felicidad de Chapinero, que ha generado un gran interés en la comunidad por acceder a los servicios y programas que ofrece este nuevo espacio. En particular, los programas de formación artística, cultural y deportiva que se ofrecerán en el CEFE han sido un factor clave en este incremento.
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 **61%** 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 115 consultas recibidas.
 - b. **Programa Distrital de Estimulos**, con un total de de 89 consultas recibidas.
 - c. **Participación en actividades culturales promovidas por la SCRD**, con un total de 48 consultas recibidas.
 - d. **Aprobación y/o inscripción de las reformas estatutarias para los organismos deportivos**, con un total de 37 consultas recibidas.
4. El análisis de los temas frecuentes de consulta revela que un **29%** 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 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 **49%** 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 **59%** de las personas atendidas son mujeres, mientras que el **41%** 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: **Chapinero**, con un **11%** de participación, equivalente a 43 personas, **Suba** con un **8%** de participación, equivalente a 33 personas; **Kennedy**, con un **8%** de participación, equivalente a 32 personas; y **Engativá** con un **8%** de participación, equivalente a 32 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: **20247000419133**

Fecha 28-10-2024 10:26

El Documento 20247000419133 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: 29-10-2024 09:09:09
Sandra Yaqueline Corredor Esteban	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52128114, sandra.corredor@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 28-10-2024 15:55:08
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 28-10-2024 12:57:30
Erika Johanna Espinosa Mora	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1030672431, erika.espinosa@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 28-10-2024 10:27:19





012f2bbf4f37e93ca280b912b2ebc3fdf69361bb5ccc53519c506e7f34318434

Código de Verificación CV: 550f1

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.