

Dirección de
Gestión
Corporativa y
Relación
con el Ciudadano



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE



Informe de Atenciones Octubre 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 **octubre del año 2024**.



Eventos del mes

“Inauguración Centro Felicidad Chapinero”



Este jueves 17 de octubre de 2024, se realizó la apertura del Centro Felicidad Chapinero, un espacio que promete convertirse en un hito arquitectónico y urbanístico para la ciudad.

El evento contó con la presencia del alcalde de Bogotá, Carlos Fernando Galán, y del Secretario de Cultura, Recreación y Deporte, Santiago Trujillo, quienes lideraron la inauguración de este innovador centro, que ofrecerá a la ciudadanía una amplia oferta de actividades recreativas, deportivas, artísticas y culturales, pensadas para el disfrute de todos los públicos que transitan diariamente por esta importante zona de la Capital.

Durante la apertura del Centro Felicidad Chapinero, los asistentes disfrutaron de una variada agenda que destaca la inclusión y la participación.

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



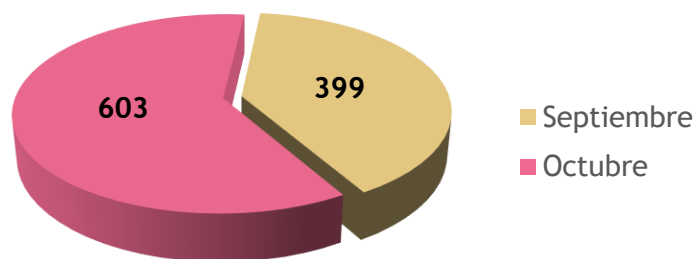
Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el resultado de las atenciones 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 31 de **octubre** de 2024, el equipo de Relación con el Ciudadano registró un total de **603** atenciones a través de los siguientes canales de atención: Telefónico, chat y presencial.

En Octubre de 2024, se observó un aumento del 51% en la cantidad de atenciones en comparación con el mes anterior septiembre, en el que se registraron un total de 399 atenciones. El aumento en las atenciones se debe principalmente a las consultas en torno al programa distrital de estímulos y 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 formación artística, cultural y deportiva que ofrece este nuevo espacio.

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





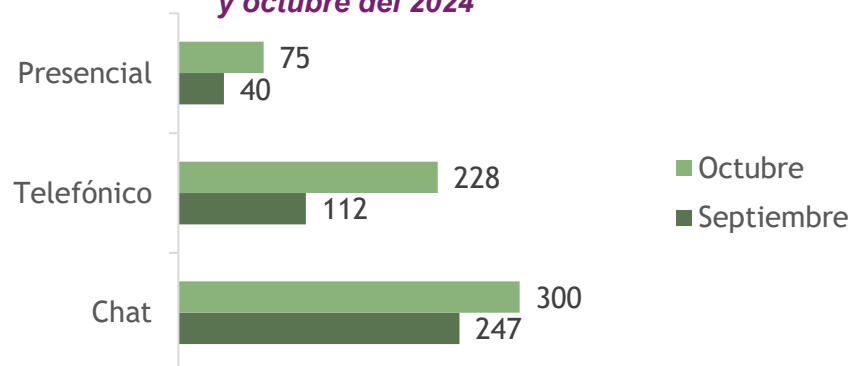
Cantidad de atenciones por canal

Se muestra a continuación la cantidad de atenciones registradas durante el mes de **octubre** de 2024 a través de los canales de atención, en comparación con el mes anterior, septiembre 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 **300** atenciones, lo que representa el **49%** del total de atenciones recibidas en octubre (603). Se destaca un aumento en la atención a través del chat en comparación con el mes anterior, con un aumento del 21%. El canal de chat pasó de registrar 247 atenciones en septiembre de 2024, a 300 en octubre de 2024.

Por otro lado, se observa un aumento en la atención a través del canal telefónico. En **octubre** hubo 228 atenciones, en comparación con las 112 atenciones registradas en septiembre de 2024. Además, se resalta un aumento del 87% en la atención presencial, que pasó de 40 atenciones en septiembre de 2024 a 75 atenciones en octubre 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 septiembre del 2024 y octubre del 2024



¿Cuáles fueron los temas frecuentes de consulta?

Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en octubre 2024



El tema más consultado por la ciudadanía fue el **Programa Distrital de Estímulos**, promovido por la SCRD con **144 consultas**.

El segundo tema más consultado fue acerca de la inauguración y servicios del **Centro de Felicidad de Chapinero**, a cargo de la SCRD con **114 consultas**. El tercer tema más consultado fue la **Participación en actividades culturales**, como las actividades de Halloween que se realizaron en el Centro de Felicidad en Chapinero, con **113 consultas**. Y el cuarto tema más consultado por la ciudadanía fue el **Programas de formación artística, cultural y deportiva**, con un total de **94 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.

Por otro lado, los temas con menor frecuencia de consulta durante el mes de **octubre** 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 **octubre**, 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 298 personas, tenía entre 30 y 50 años.

El **29%** (173 personas) tenía más de 50 años.

El **14%**, que corresponde 86 personas, tenía entre 19 y 29 años.

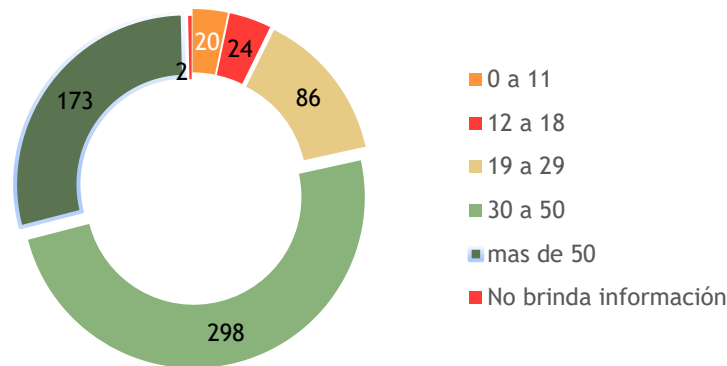
El **4%** (24 personas) tenía entre 12 y 18 años.

El **3%**, que equivale 20 personas, tenía entre 0 y 11 años.

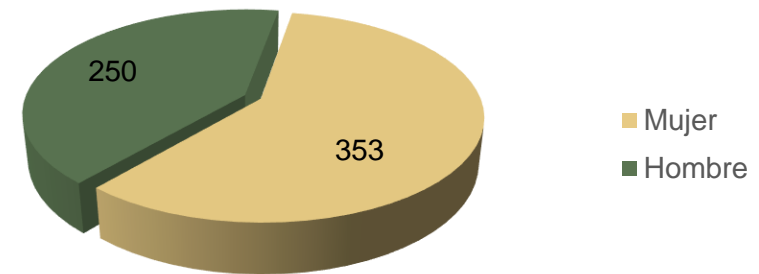
El **0%**, representado por 2 personas, no proporcionó información.

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

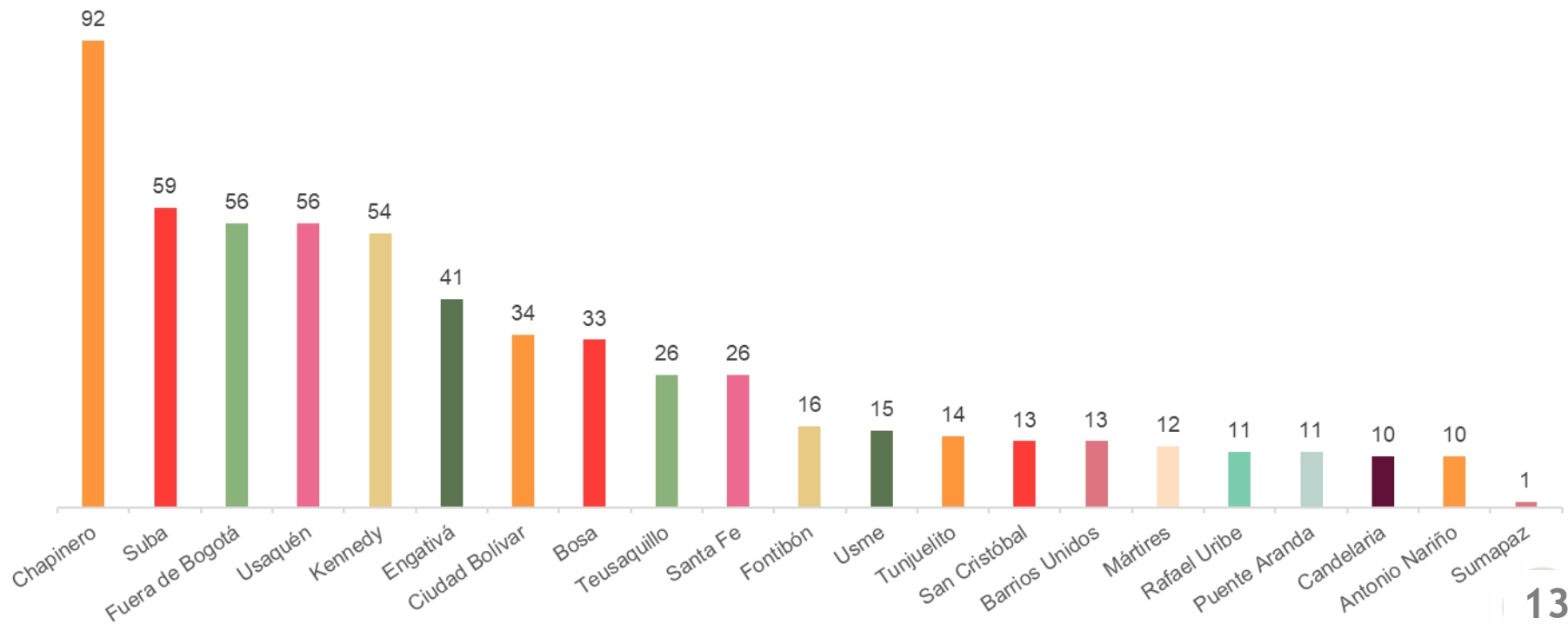
Otro dato relevante sobre las características demográficas de la ciudadanía es la localidad de residencia, del cual se obtuvo la siguiente información:

El **15%** de las personas atendidas, que corresponde a **92** ciudadanos, residen en **Chapinero**. La localidad con la segunda mayor participación fue **Suba**, con un **10%**, es decir, **59** personas atendidas. Le siguen **Fuera de Bogotá** y **Usaquén**, ambas con un **9%** de participación, representando **56** personas atendidas cada una. **Kennedy** también tuvo un **9%**, con **54** personas atendidas.

En cuanto a las demás localidades, **Engativá** representó el 7%, con **41** personas atendidas; **Ciudad Bolívar** el 6%, con **34** personas atendidas. **Bosa** tuvo un 5% de participación, con **33** personas atendidas. **Teusaquillo** y **Santa Fe** registraron un 4% cada una, con **26** personas atendidas en cada una.

Las localidades con menor participación fueron **Fontibón**, con un 3% (equivalente a **16** personas atendidas), seguida de **Usme** (2% - **15** personas) y **Tunjuelito** (2% - **14** personas). Además, **San Cristóbal** y **Barrios Unidos** también registraron un 2% de participación, con **13** personas atendidas en cada una. **Mártires** registró un 2%, con **12** personas atendidas, mientras que **Rafael Uribe** y **Puente Aranda** también tuvieron un 2%, con **11** personas atendidas en cada una. **Candelaria** y **Antonio Nariño** representaron un 2% con **10** personas atendidas en cada una. **Sumapaz** registró un 0%, con **1** persona atendida.

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

1. En **octubre de 2024** hubo un aumento del 51% en la cantidad de atenciones en comparación con el mes anterior, (**septiembre de 2024**). El aumento en las atenciones se debe al Programa Distrital de Estimulos y 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 **49%** 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. **Programa Distrital de Estimulos**, con un total de 144 consultas recibidas.
- b. **Centro de Felicidad de Chapinero** con un total de de 114 consultas recibidas.
- c. **Participación en actividades culturales promovidas por la SCR D**, con un total de 113 consultas recibidas.
- d. **Programas de formación artística, cultural y deportiva**, con un total de 94 consultas recibidas.

4. El análisis de los temas frecuentes de consulta revela que un **24%** de las atenciones estuvo relacionado con los **Programas Distrital de Estimulos** ofrecido por la Secretaría, esto sugiere un considerable interés de la ciudadanía en acceder a las convocatorias proporcionadas por las entidades adscritas al sector cultura.

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 **15%** de participación, equivalente a 92 personas, **Suba** con un **10%** de participación, equivalente a 59 personas; **Usaquén**, con un **9%** de participación, equivalente a 56 personas; y **Kennedy** con un **9%** de participación, equivalente a 54 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: **20247000469053**

Fecha 22-11-2024 07:34

El Documento 20247000469053 fue firmado electrónicamente por:	
Sandra Patricia Castiblanco Monroy	, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52100983, sandra.castiblanco@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 29-11-2024 09:13:38
Sandra Yaqueline Corredor Esteban	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52128114, sandra.corredor@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 29-11-2024 08:59:49
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 22-11-2024 08:44:09
Erika Johanna Espinosa Mora	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1030672431, erika.espinosa@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 22-11-2024 07:35:24





21fe473f8b670207eddd41a1fb232f9c8471df967d7b46e33dbe36d8310dc793

Código de Verificación CV: ecf8

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.