



SECRETARÍA DE  
CULTURA, RECREACIÓN  
Y DEPORTE

Dirección de Gestión  
Corporativa y Relación  
con el Ciudadano

# Informe Atenciones Diciembre 2023



## 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 **diciembre del año 2023**.



## Equipo de Relacionamento con la Ciudadanía

### Informe de peticiones

## Eventos del mes

### “Constelaciones - 2023”



Tras un proceso de restauración de más de 2 años, el emblemático Teatro el Parque volvió abrir sus puertas el 15 de diciembre para el disfrute de la ciudadanía, según lo anunció Mauricio Galeano, director del Instituto Distrital de las Artes - Idartes, durante la Audiencia de Rendición de Cuentas 2023 de la Entidad.

Durante el evento también se destacaron los logros alcanzados durante este cuatrienio. Cerca de 58 mil actividades artísticas que beneficiaron a más de 12.700.000 personas, la consolidación de un total de 22 festivales propios y más de 7.400 estímulos entregados a creadores para el desarrollo de proyectos artísticos evidenciaron la apuesta con la que la entidad trabajó para hacer de Bogotá un escenario único para el goce de los derechos culturales de la ciudadanía.

En los últimos cuatro años, Idartes realizó más de 43 mil acciones para el fortalecimiento y participación en prácticas artísticas y 12 eventos de valoración del libro, la lectura y la escritura. Además, de desarrollar estrategias encaminadas a fortalecer la cadena de valor de la economía cultural y creativa, la apropiación del Espacio Público desde las artes y el fortalecimiento de los Mecanismos de Participación e Investigación, los diálogos con la ciudadanía y la construcción de memoria, reconciliación y reparación simbólica.

[Más información](#)



## Índice

Presentación.....	2
Índice .....	
Índice de gráficas.....	5
Objetivos.....	6
Alcance del Informe.....	6
Normatividad.....	7
Atenciones recibidas .....	8
Cantidad de atenciones por canal .....	
Características demográficas de la ciudadanía atendida: edad y género .....	12
Características demográficas de la ciudadanía atendida: localidad de residencia .....	13
Conclusiones.....	13

## Índice de gráficas

Gráfica 1. Comparativa cantidad de atenciones recibidas en noviembre y diciembre 2023 .....	8
Gráfica 2. Comparativa cantidad de atenciones por canal en noviembre y diciembre 2023.....	9
Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en diciembre 2023 .....	10
Gráfica 4. Rango de edad de la ciudadanía .....	
Gráfica 5. Género de la ciudadanía .....	
Gráfica 6. Localidad de residencia de la Ciudadanía .....	13

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 **diciembre 2023**.
- 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 **diciembre**. 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.



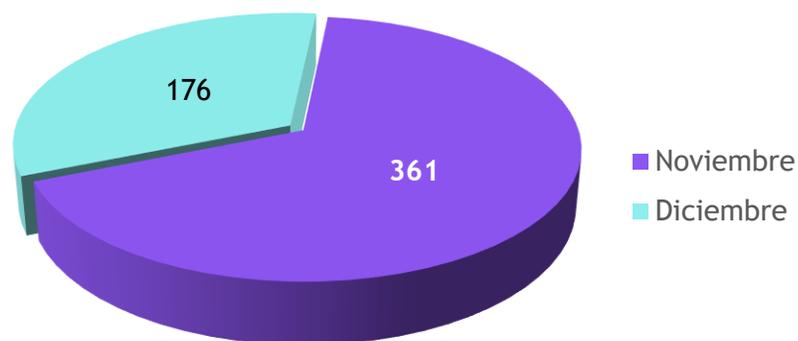
Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el resultado de las atenciones 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 31 de **diciembre** de 2023 el equipo de Relación con el Ciudadano registró un total de **176** atenciones a través de los canales de atención: Telefónico, chat y presencial.

En **diciembre** de 2023, la cantidad de atenciones disminuyó el **51%** en comparación con el mes anterior, noviembre de 2023, en el que se registraron un total de 361 atenciones. Esta reducción en la cantidad de atenciones se atribuye a la época de vacaciones, pues históricamente para este mes el comportamiento de las atenciones se reduce.

*Gráfica 1.*  
**Comparativa cantidad de atenciones recibidas en noviembre y diciembre 2023**



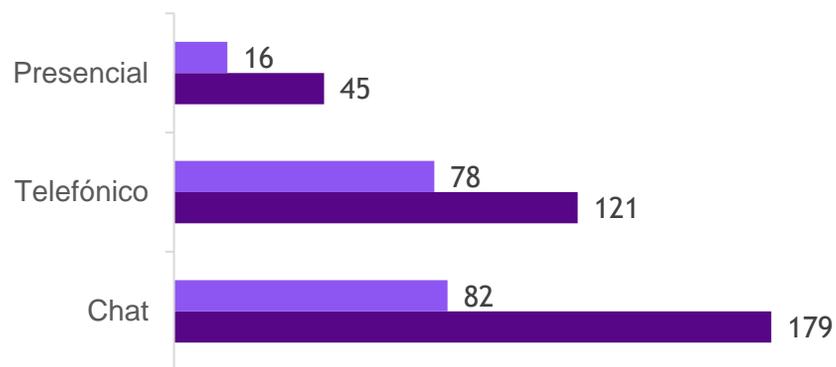
## Cantidad de atenciones por canal

A continuación, se presenta la cantidad de atenciones registradas durante el mes de **diciembre** de 2023 a través de los canales de atención dispuestos en la SCRD, en comparación con el mes anterior, noviembre 2023.

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 **176** atenciones, que representan el **51%** del total de las atenciones recibidas en noviembre (361).

En comparación con el mes anterior, se evidencia una disminución en la atención a través del chat, con reducción del **54%**, respectivamente. El canal de chat disminuyó de **176** atenciones en noviembre a **82** en diciembre, el canal telefónico también disminuyó de **121** atenciones en noviembre a **78** en diciembre y se destaca una disminución del **54%** en la atención a través del canal presencial, que disminuyó de **45** atenciones en noviembre a **16** en diciembre.

*Gráfica 2.*  
**Comparativa cantidad de atenciones por canal en noviembre y diciembre del 2023**

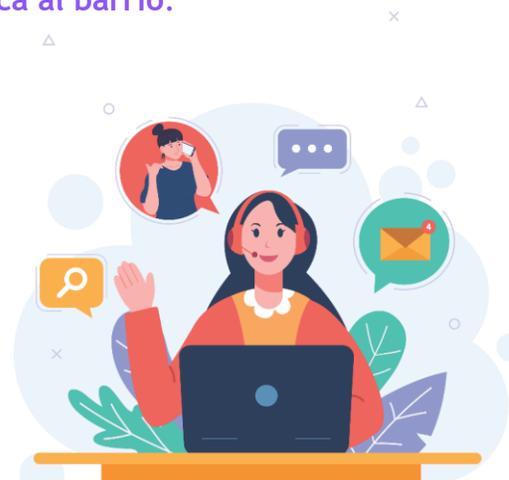


## ¿Cuáles fueron los temas frecuentes de consulta?

Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en diciembre 2023



El tema más consultado por la ciudadanía, representando el **37%** 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 **16%** 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 del espectáculo “Bogotá 10 millones de estrellas: constelaciones”.

El tercer tema más consultado por la ciudadanía, que representó el **11%** del total de atenciones, fue sobre la **información para programa BEPS**; y el cuarto tema más consultado, que representó el **11%** 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 **diciembre**, están relacionadas con información sobre: 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**, la **feria navideña 2023**, solicitudes de **empleo**, información **turística**, **certificados** contractuales, laborales y sobre las **elecciones** a los consejos de cultura y deporte.

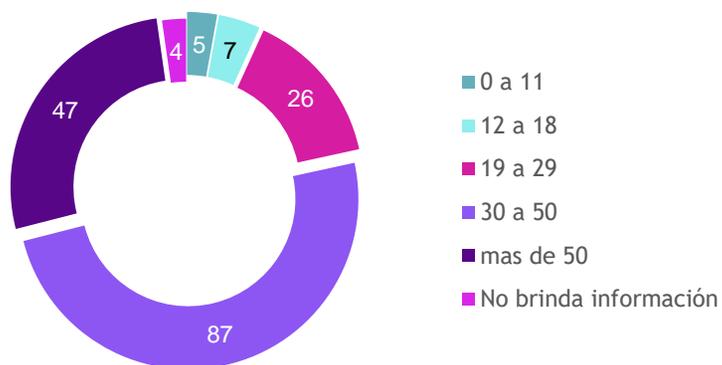
## Características demográficas de la ciudadanía atendida: edad y género

En el mes de **diciembre** 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:

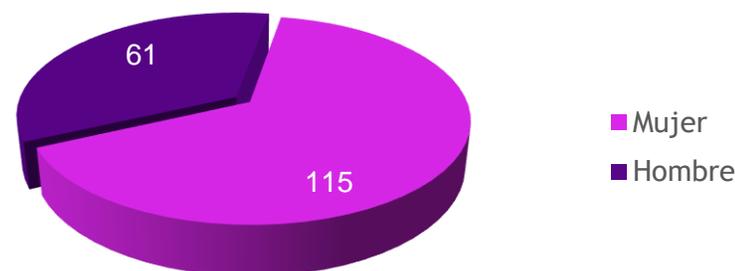
El **49%** de la ciudadanía atendida, equivalente a 87 personas, tenía entre **30 a 50 años**; el **15%**, equivalente a 26 personas, entre **19 a 29 años**; el **27%**, equivalente a 47 personas, **más de 50 años**; el **4%**, equivalente a 7 personas, entre **12 a 18 años**; el **3%**, equivalente a 5 personas, entre **0 a 11 años**; y el **2%**, equivalente a 4 personas, **no brindaron información**.

También se logró identificar que el **65%** de las personas atendidas son **mujeres** y el **35%** son **hombres**.

Gráfica 4.  
**Rango de edad de la ciudadanía**



Gráfica 5.  
**Género de la ciudadanía**

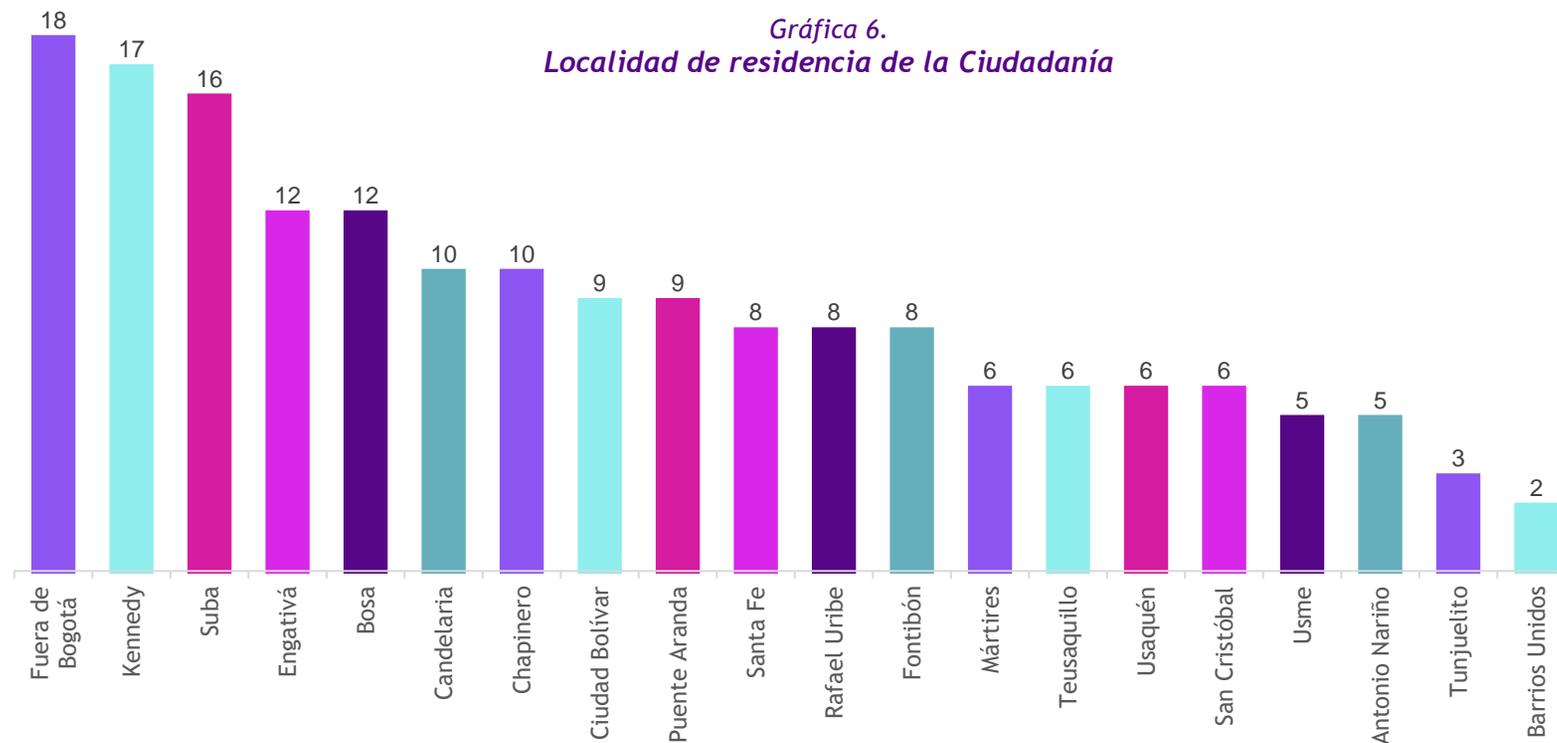


## Características demográficas de la ciudadanía atendida: localidad de residencia

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

El **10%** de las personas atendidas, correspondiente a 18, indicaron que residen en lugares **fuera de Bogotá**.

Las 4 localidades con más registros fueron: **Kennedy**, con un **10%** de participación, equivalente a 17 personas; **Suba**, con un **9%** de participación, equivalente a 16 personas; **Engativá**, con un **7%** de participación, equivalente a 12 personas; y **Bosa**, con un **7%** de participación, equivalente a 12 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 **diciembre de 2023**, y de acuerdo con la información recolectada sobre las características demográficas de las personas atendidas, se puede concluir lo siguiente:

1. Durante el mes de diciembre se registraron un total de **176 atenciones**; disminuyendo la cantidad de atenciones en comparación con noviembre, en el que se registraron **361 atenciones**. La reducción en la cantidad de atenciones se atribuye a la finalización de la vigencia 2023.
2. 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 **82 atenciones**, que representan el **54%** del total de las atenciones recibidas en diciembre (176).
3. Los cuatros temas más consultados por la ciudadanía fueron:
  - a. **Programas de formación artística, cultural y deportiva**, con un total de 65 consultas recibidas.
  - b. **Participación en actividades culturales promovidas por la SCR D**, con un total de 28 consultas recibidas.
  - c. **Información sobre BEPS**, con un total de 20 consultas recibidas.

d. **Aprobación y/o inscripción de las reformas estatutarias para los organismos deportivos**, con un total de de 19 consultas recibidas.

4. El **49%** de la ciudadanía atendida, equivalente a 87 personas, tenía entre **30 a 50 años**; el **15%**, equivalente a 26 personas, entre **19 a 29 años**; el **27%**, equivalente a 47 personas, **más de 50 años**; el **4%**, equivalente a 7 personas, entre **12 a 18 años**; el **3%**, equivalente a 5 personas, entre **0 a 11 años**; y el **2%**, equivalente a 4 personas, no brindaron información.
5. Las 4 localidades con más registros fueron: **Kennedy**, con un **10%** de participación, equivalente a 17 personas; **Suba**, con un **9%** de participación, equivalente a 16 personas; **Engativá**, con un **7%** de participación, equivalente a 12 personas; y **Bosa**, con un **7%** de participación, equivalente a 12 personas.

# RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



Elaboró  
Erika Johanna Espinosa Mora

Revisó y Aprobó  
Viviana Ortiz  
[viviana.ortiz@scrd.gov.co](mailto:viviana.ortiz@scrd.gov.co)  
601 3274850 opción 2.

**El Documento 2024700005203 fue firmado electrónicamente por:**

**Carlos Alfonso Gaitán Sánchez (E)**

**Director de Gestión Corporativa (E),**

Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,

ID: 79788044700,

carlos.gaitan@scrd.gov.co,

Fecha de Firma: 05-01-2024 10:36:22

Revisó:

Viviana Ortiz Bernal - Contratista - Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano



2219424f470cdb57aeafeea648e10e7f0cd2dc345918e1c3967d6741f74254e2

Código de Verificación CV: b246a