

Dirección de Gestión  
Corporativa y  
Relación  
con el Ciudadano



SECRETARÍA DE  
CULTURA, RECREACIÓN  
Y DEPORTE



# Informe Atenciones Junio 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

ÁREA DE  
RELACIONAMIENTO  
CON LA  
CIUDADANÍA





## 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 **junio del año 2024**.



## “Festival Joropo al Parque - 2024”



¡Con más de 43 mil asistentes, Joropo al Parque fue todo un éxito!

De acuerdo con María Claudia Parias, directora del Instituto Distrital de las Artes - Idartes “más de 43 mil personas asistieron a todas las actividades organizadas en el marco del Festival, quienes estuvieron tanto en la Plaza de Bolívar como en el concierto de gala inaugural, en el Llanódromo y en las jornadas académicas. De manera que Joropo al Parque demostró tener la capacidad de generar en el espacio público un lugar de encuentro y unión. Queremos agradecer a la ciudadanía por disfrutar de la oferta cultural de Bogotá que está diseñada para garantizar

el ejercicio de sus derechos culturales”.

La funcionaria explica, además, que uno de los objetivos y apuestas de Joropo al Parque fue destacar los Cantos de trabajo de Llano y promover entre los diferentes públicos esta tradición que fue reconocida en 2017 como Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad. “Estos cantos reflejan la identidad del llanero y desde Idartes nos sumamos al esfuerzo que hacen los llaneros por mantener viva esta manifestación artística que está en vía de extinción”.

“En Bogotá, el joropo es el rey” “Fue una experiencia inolvidable”. Con esta frase Argemiro Acevedo de la agrupación distrital Catire Acevedo define su participación en este evento, el cual, asegura el artista, “realza los valores de la cultura llanera y a la vez les permite a los nuevos talentos mostrarse ante el público”.

[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

Características demográficas de la ciudadanía atendida: localidad de residencia ..... 13

Conclusiones ..... 14

## Índice de gráficas

Gráfica 1. Comparativa cantidad de atenciones recibidas en mayo de 2024 y junio 2024 .....	8
Gráfica 2. Comparativa cantidad de atenciones por canal en mayo del 2024 y junio del 2024 .....	9
Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en junio 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 **junio 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 **junio 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 Relacionamento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - SCRD.



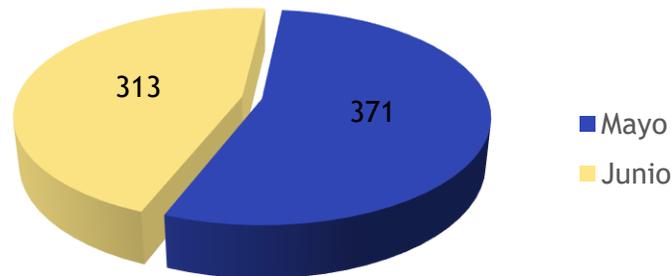


## Atenciones recibidas

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 **junio** de 2024, el equipo de Relación con el Ciudadano registró un total de 313 atenciones a través de los siguientes canales de atención: Telefónico, chat y presencial.

En junio de 2024, se observó una disminución del 16% en la cantidad de atenciones en comparación con el mes anterior mayo, en el que se registraron un total de 371 atenciones. Esta disminución se debe principalmente al agotamiento de las convocatorias del programa distrital de estímulos con las entidades adscritas.

Gráfica 1.  
**Comparativa cantidad de atenciones recibidas en mayo de 2024 y junio 2024**





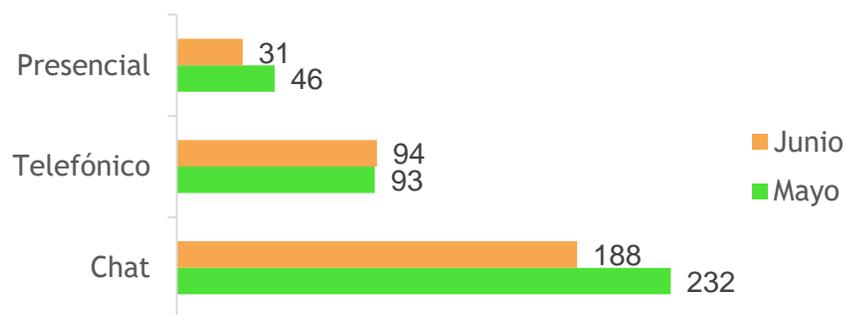
## Cantidad de atenciones por canal

Se muestra a continuación la cantidad de atenciones registradas durante el mes de junio de 2024 a través de los canales de atención proporcionados por la SCRD, en comparación con el mes anterior, mayo 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 188 atenciones, lo que representa el 60% del total de atenciones recibidas en junio (313). Se destaca una disminución significativa en la atención a través del chat en comparación con el mes anterior, con una disminución del 18%. El canal de chat pasó de registrar 232 atenciones en mayo de 2024, a 188 en junio de 2024.

Por otro lado, se observa un leve aumento en la atención a través del canal telefónico. En junio de 2024 hubo 94 atenciones, en comparación con las 93 atenciones registradas en mayo de 2024. Además, se resalta una disminución del 32% en la atención presencial, que pasó de 46 atenciones en mayo de 2024 a 31 atenciones en junio 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 mayo del 2024 y junio del 2024**





## ¿Cuáles fueron los temas frecuentes de consulta?

Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en junio 2024



El tema más consultado por la ciudadanía fue **el Programa Distrital de Estimulos**, ofertado por la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, con un total de **77 consultas**. El segundo tema más consultado fue acerca de los **Programas de formación artística, cultural y deportiva** ofrecidos por las entidades adscritas a la Secretaría, con **76 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 tercer tema más consultado fue sobre la **Aprobación y/o inscripción de las reformas estatutarias para los organismos deportivos**, realizado por la SCR D, con un total de **51 consultas**.



El cuarto tema más consultado estuvo relacionado con la **Participación en actividades culturales** promovidas por la SCRD, con **34 consultas**.

Por otro lado, los temas con menor frecuencia de consulta durante el mes de junio incluyeron información sobre: Línea Calma, el Programa de Capital Creativo, Casas de la Cultura, Biblored, información sobre inscripción y consultas de bicicletas, solicitudes de empleo, información turística y certificados contractuales y laborales.

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

En junio, 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 51% de la ciudadanía atendida, que equivale 159 personas, tenía entre 30 y 50 años.

El 26% (80 personas) tenía más de 50 años.

El 16%, que corresponde 50 personas, tenía entre 19 y 29 años.





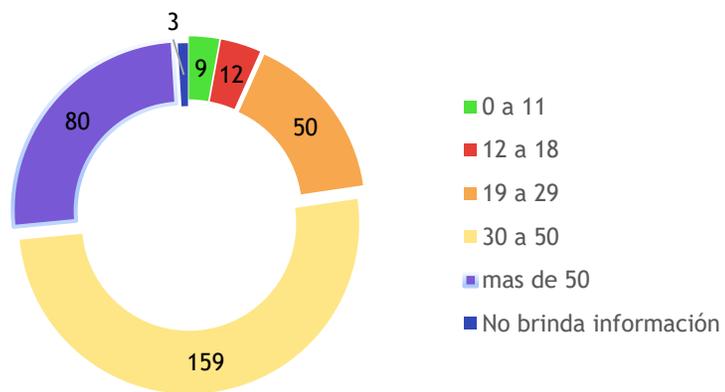
El 4% (12 personas) tenía entre 12 y 18 años.

El 3%, que equivale 9 personas, tenía entre 0 y 11 años.

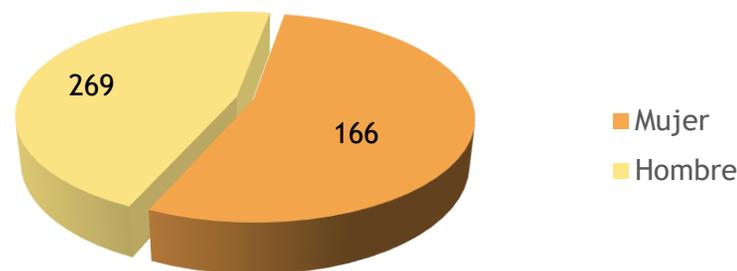
El 1%, representado por 3 personas, no proporcionó información.

Además, se identificó que el 54% de las personas atendidas eran mujeres, mientras que el 46% 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 40 individuos, indicaron que residen en áreas fuera de Bogotá.

Las 4 localidades con más registros fueron:

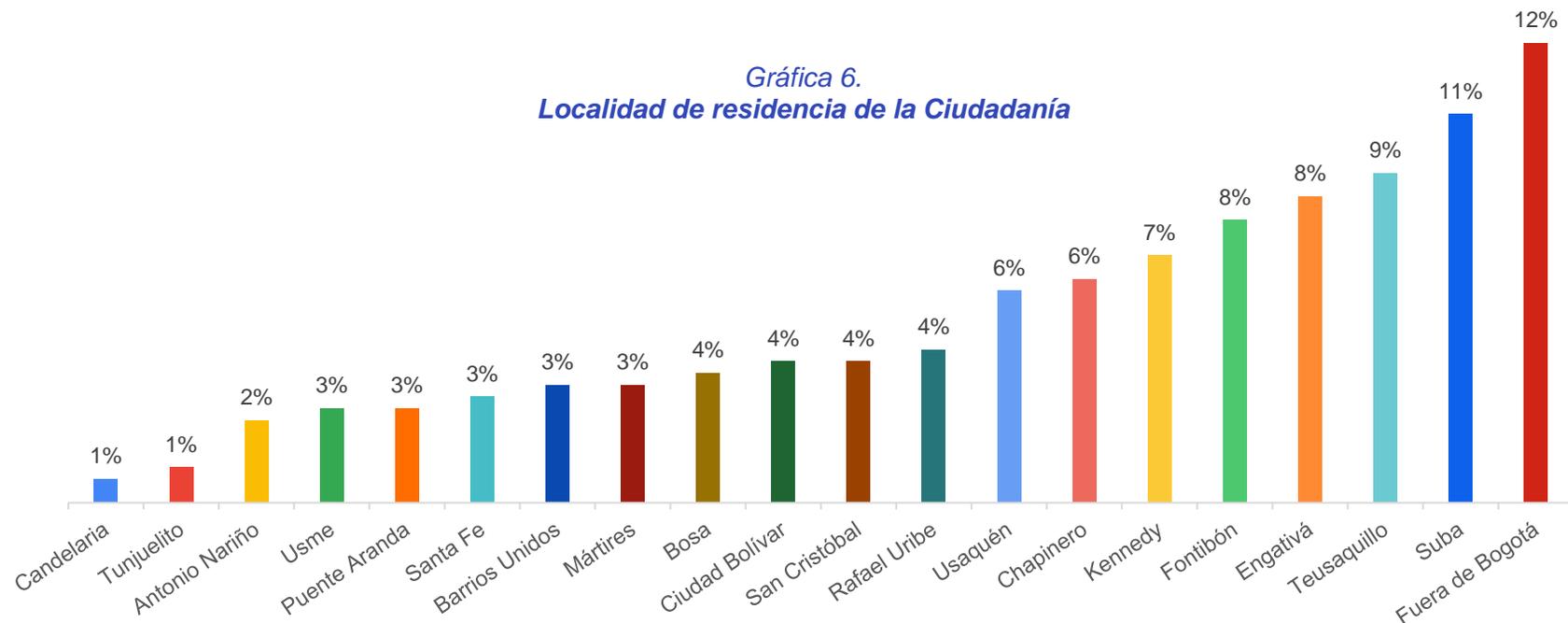
Suba, con un 11% de participación, equivalente a 33 personas.

Teusaquillo, con un 9% de participación, equivalente a 28 personas.

Engativá, con un 8% de participación, equivalente a 26 personas.

Fontibón, con un 8% de participación, equivalente a 24 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 **junio de 2024**, y de acuerdo con la información recolectada sobre las características demográficas de las personas atendidas, se puede concluir lo siguiente:

1. En **junio de 2024** hubo una disminución del **16%** en la cantidad de atenciones en comparación con el mes anterior, (**mayo de 2024**). Esta disminución se debe principalmente al agotamiento de las convocatorias del programa distrital de estímulos de las entidades adscritas.
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. **Programa Distrital de Estimulos**, con un total de 77 consultas recibidas.
  - b. **Programas de formación artística, cultural y deportiva** con un total de de 76 consultas recibidas.
  - c. **Aprobación y/o inscripción de las reformas estatutarias para los organismos deportivos**, con un total de 51 consultas recibidas.
  - d. **Participación en actividades culturales promovidas por la SCRD**, con un total de 34 consultas recibidas.
4. El análisis de los temas frecuentes de consulta revela que un **24%** 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 **entre 30 a 50 años**, que representan el **51%** 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 **54%** de las personas atendidas son mujeres, mientras que el **46%** 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 **11%** de participación, equivalente a 33 personas, **Teusaquillo**, con un **9%** de participación, equivalente a 28 personas; **Engativá**, con un **8%** de participación, equivalente a 26 personas; y **Fontibón**, con un **8%** de participación, equivalente a 24 personas.

## RELACIONAMIENTO CON LA — CIUDADANÍA —



### Elaboró

Erika Espinosa Mora

Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano

[erika.espinosa@scrd.gov.co](mailto: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](mailto:Viviana.ortiz@scrd.gov.co)

601 3274850 ext. 778





Radicado: **20247000265883**

Fecha 19-07-2024 19:05

<b>El Documento 20247000265883 fue firmado electrónicamente por:</b>	
<b>Juan Esteban Quintero Paez</b>	<b>CONTRATISTA,</b> Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1010014015, juan.quintero@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 26-07-2024 11:16:35
<b>Sandra Patricia Castiblanco Monroy</b>	<b>Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,</b> Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52100983, sandra.castiblanco@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 24-07-2024 09:55:55
<b>Erika Johanna Espinosa Mora</b>	<b>Contratista,</b> Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1030672431, erika.espinosa@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 22-07-2024 09:00:17
<b>Viviana Ortiz Bernal</b>	<b>Contratista,</b> Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 19-07-2024 19:05:50





d2cad8b389ccb3eccc5871c2dc099d2b9463a5c7fdf59c922a9ca3cc10ae1552

Código de Verificación CV: 4f64b

Cra. 8ª No. 9 - 83  
Tel. 3274850  
Código Postal: 111711  
[www.culturarecreacionydeporte.gov.co](http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co)  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.