



Informe Semestral 2024

Atenciones



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. En este contexto, se presenta **el informe semestral de atenciones** recibidas durante los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio del año 2024, con el fin de ofrecer una visión integral de la gestión de la Secretaría en el **primer semestre del año**.

Índice

PRESENTACIÓN 3

ÍNDICE..... 4

ÍNDICE DE GRÁFICAS..... 4

OBJETIVOS..... 5

ALCANCE DEL INFORME 5

NORMATIVIDAD 6

ATENCIONES RECIBIDAS 7

ATENCIONES POR CANAL..... 8

¿CUÁLES FUERON LOS TEMAS FRECUENTES DE CONSULTA?11

CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LA CIUDADANÍA ATENDIDA: EDAD Y GÉNERO.....13

CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LA CIUDADANÍA ATENDIDA: LOCALIDAD DE RESIDENCIA14

CONCLUSIONES16

Índice de gráficas

GRÁFICA 1. COMPARATIVA CANTIDAD DE ATENCIONES Y PORCENTAJE DE CAMBIO 1ER SEMESTRE 2024 7

GRÁFICA 2. TOTAL, ATENCIONES POR CHAT VS TOTAL ATENCIONES - 1ER SEMESTRE 2024 8

GRÁFICA 3. TOTAL, ATENCIONES POR TELÉFONO VS TOTAL ATENCIONES - 1ER SEMESTRE 2024 9

GRÁFICA 4. TOTAL, ATENCIONES PRESENCIALES VS TOTAL ATENCIONES - 1ER SEMESTRE 202410

GRÁFICA 5. TEMAS MÁS CONSULTADOS EN LA SCRD (PRIMER SEMESTRE 2024)12

GRÁFICA 6. RANGO DE EDAD DE LA CIUDADANÍA13

GRÁFICA 7. GÉNERO DE LA CIUDADANÍA ATENDIDA DURANTE EL 1ER SEMESTRE 202414

GRÁFICA 8. LOCALIDAD DE RESIDENCIA DE LA CIUDADANÍA EN PRIMER SEMESTRE 202415

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 primer semestre de 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 primer semestre de 2024**. El insumo para la realización del informe se obtiene del registro de las atenciones recibidas a lo largo de los meses de enero a junio del año 2024, permitiendo una visión comprensiva de la gestión de la Secretaría durante este período.

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.



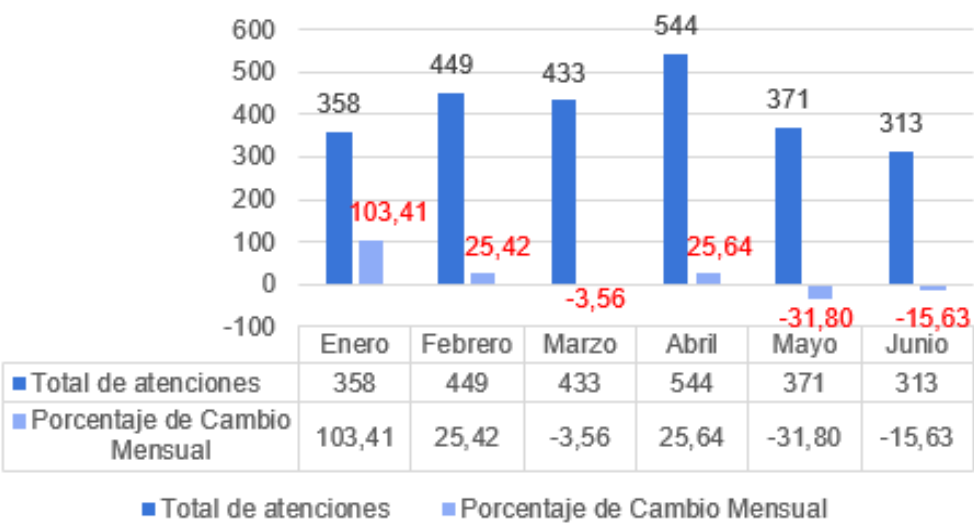
Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el resultado de las atenciones durante **el primer semestre de 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 y en consonancia con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, durante **el primer semestre de 2024**, el equipo de Relación con la Ciudadanía registró los siguientes datos de atenciones:

En **enero**, se recibieron **358** atenciones, lo que representó un aumento del 103.41% respecto a diciembre de 2023, principalmente debido a consultas sobre vacaciones recreativas y programas de formación. En **febrero**, el total de atenciones ascendió a **449**, un incremento del 26% respecto a enero, impulsado por el lanzamiento del Programa Distrital de Estímulos y el interés en el programa (CREA) de Idartes. **Marzo** presentó una ligera disminución del 3.5% con **433** atenciones, atribuida al período de descanso de Semana Santa. En **abril**, se observó un aumento del 26% con **544** atenciones, gracias al interés en el programa distrital de estímulos, aunque afectado por la interrupción temporal de la plataforma SICON. **Mayo** vio una disminución del 31%, con **371** atenciones, debido al agotamiento de las convocatorias del programa distrital de estímulos y problemas con la plataforma SICON. Finalmente, en **junio** se registraron **313** atenciones, una disminución del 16% respecto a mayo, también debido al agotamiento de las convocatorias del programa distrital de estímulos.

Gráfica 1. Comparativa cantidad de atenciones y porcentaje de cambio 1er semestre 2024

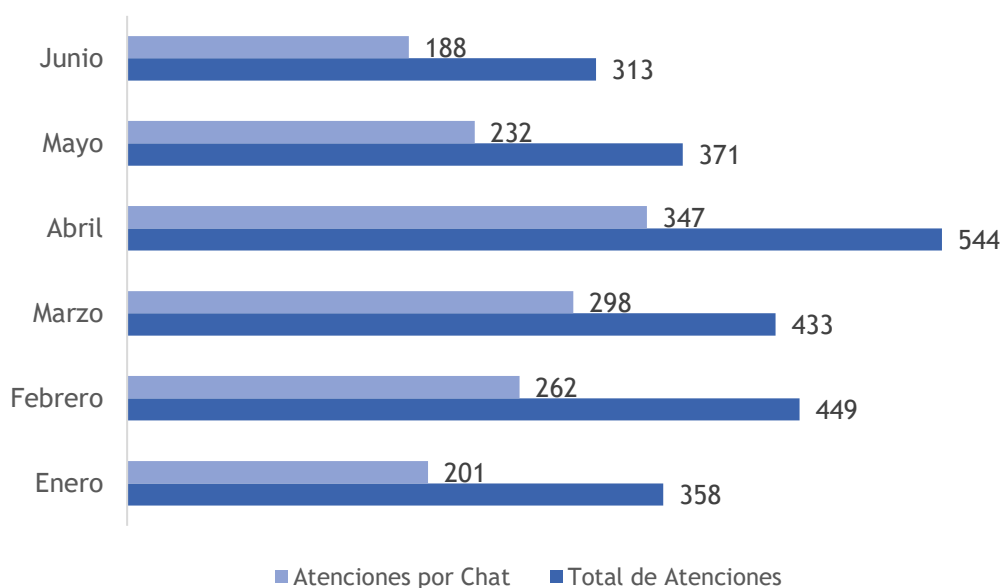


Atenciones por canal

Durante el **primer semestre de 2024**, la atención a través del **chat** se mantuvo como el más utilizado, aunque con variaciones significativas. En **enero**, el chat representó el 56.1% del total de atenciones equivalente a 201. En **febrero**, esta cifra aumentó al 58.2% equivalente a 262, y en **marzo** alcanzó el 68.9% equivalente a 298, sin embargo, en **abril**, el porcentaje se redujo a 63.8% equivalente a 347. En **mayo**, el chat registró el 62.6% del total de atenciones equivalente a 232, y en **junio** se observó una disminución del 18.1%, con el chat representando el 60.1% equivalente a 188. Esta disminución sugiere una tendencia hacia un uso más equilibrado de los canales, aunque el **chat** sigue siendo el canal preferido.



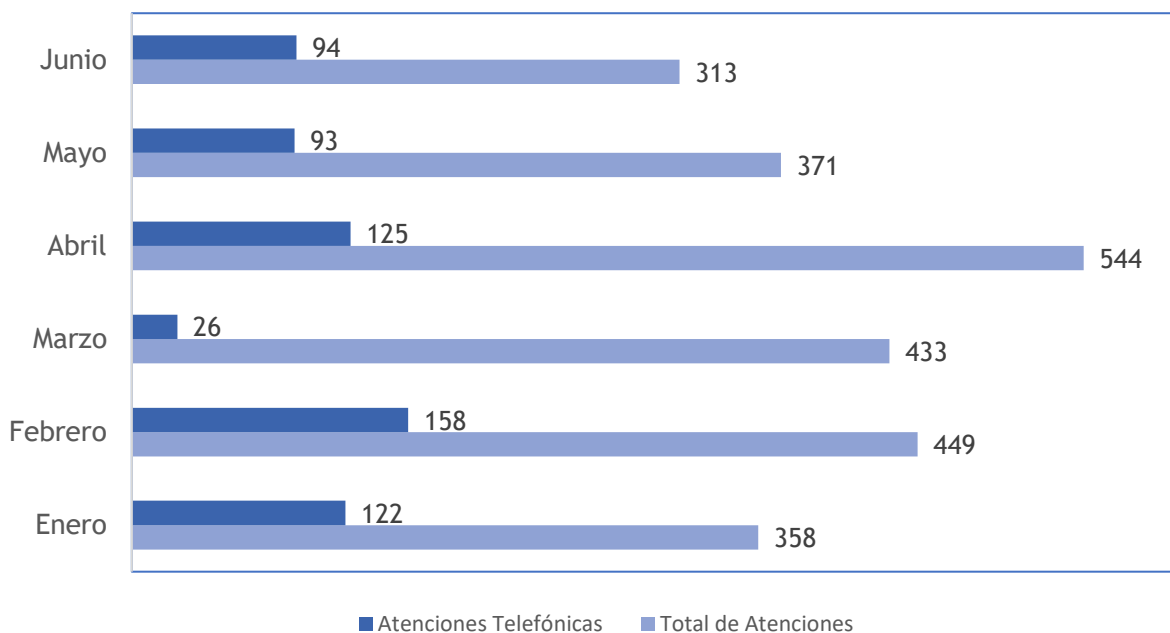
Gráfica 2. Total, atenciones por chat vs total atenciones - 1er semestre 2024



En cuanto al canal telefónico, se observó una variación ligera durante el primer semestre de 2024. En **enero**, este canal representó el 34.0% de las atenciones, equivalentes a 122 interacciones. En **febrero**, aumentó al 35.2%, con 158 atenciones. En **marzo**, se redujo notablemente al 6.0%, con solo 26 atenciones. Sin embargo, en **abril**, el porcentaje se incrementó al 23.0%, equivalente a 125 atenciones. En **mayo**, el uso del canal telefónico fue del 25.1%, con 93 atenciones, y en **junio** se registró un aumento al 30.0%, equivalente a 94 atenciones.

Este comportamiento sugiere que, aunque el uso del canal telefónico fluctúa mes a mes, sigue siendo una vía importante para la atención ciudadana. El aumento observado en junio respecto a mayo destaca una tendencia al alza en la preferencia por este canal, subrayando la necesidad de mantener y mejorar la capacidad de respuesta telefónica para asegurar la satisfacción de los ciudadanos.

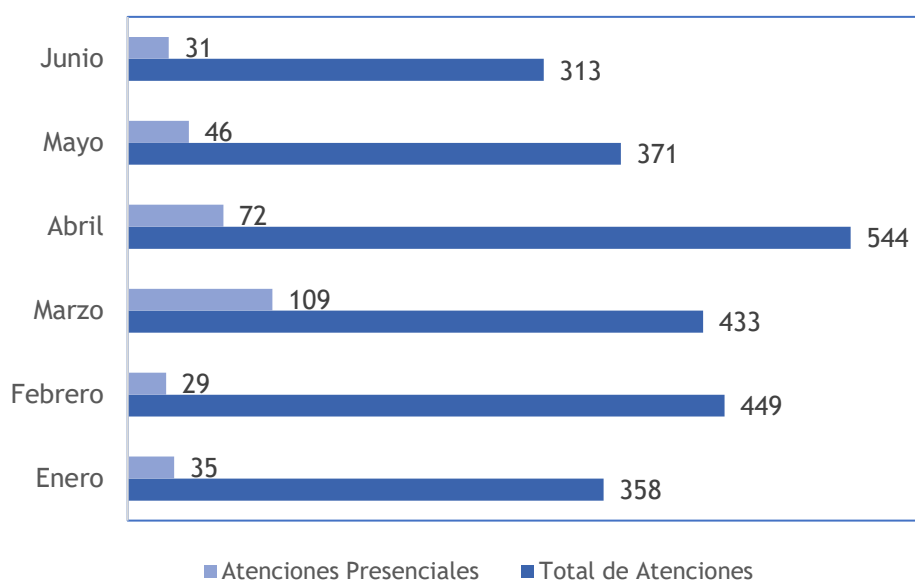
Gráfica 3. Total, atenciones por teléfono vs total atenciones - 1er semestre 2024



La atención **presencial** mostró una tendencia a la baja a lo largo del primer semestre de 2024. En **enero**, representó el 9.8% de las atenciones (35 de 358). En **febrero**, descendió al 6.5% (29 de 449). Sin embargo, en **marzo**, hubo un aumento significativo al 25.2% (109 de 433), posiblemente debido a eventos o actividades especiales que incentivaron la interacción cara a cara. En **abril**, el porcentaje se redujo al 13.2% (72 de 544), y en **mayo** continuó bajando al 12.4% (46 de 371). Finalmente, en **junio**, la atención presencial cayó al 9.9% (31 de 313), marcando una disminución del 32.6% en comparación con mayo.

Este análisis sugiere que, aunque la atención presencial experimentó fluctuaciones, la tendencia general fue de reducción. Las variaciones mensuales pueden estar influenciadas por factores específicos como campañas, eventos, o programación cultural. La disminución notable en junio podría indicar un cambio en las preferencias de los ciudadanos hacia canales digitales o telefónicos.

Gráfica 4. Total, atenciones presenciales vs total atenciones - 1er semestre 2024



Estos datos reflejan una preferencia sostenida por el **chat**, con una ligera disminución en los últimos meses, mientras que el uso del canal **telefónico** ha mostrado un incremento leve y la atención **presencial** ha disminuido consistentemente. Estos patrones sugieren que, aunque el chat sigue siendo el canal más utilizado, hay una oportunidad para revisar y potencialmente optimizar los otros canales de atención para mejorar el servicio general.

¿Cuáles fueron los temas frecuentes de consulta?

Durante el **primer semestre de 2024**, los temas más consultados por la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD) reflejan un interés consistente en los programas y actividades ofrecidos por la entidad. El tema predominante a lo largo de estos meses fue los **programas de formación artística, cultural y deportiva**, que representaron el 39% en enero, el 35% en febrero, el 23% en marzo, el 22% en abril, el 30% en mayo, y el 24% en junio del total de atenciones. Estos programas incluyen iniciativas destacadas como el Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD) con su programa Escuelas de mi barrio, el Instituto Distrital de las Artes (IDARTES) con CREA, y la Orquesta Filarmónica de Bogotá (OFB) con Filarmónica al barrio.

El segundo tema más frecuente varió entre **la participación en actividades culturales promovidas por la SCRD**, que representó el 16% en enero, el 14% en febrero, el 18% en marzo, el 11% en mayo, y el 11% en junio, y el **Programa Distrital de Estímulos**, que fue el segundo tema en abril con el 39%, en mayo con el 16%, y el tema más consultado en junio con 24%.

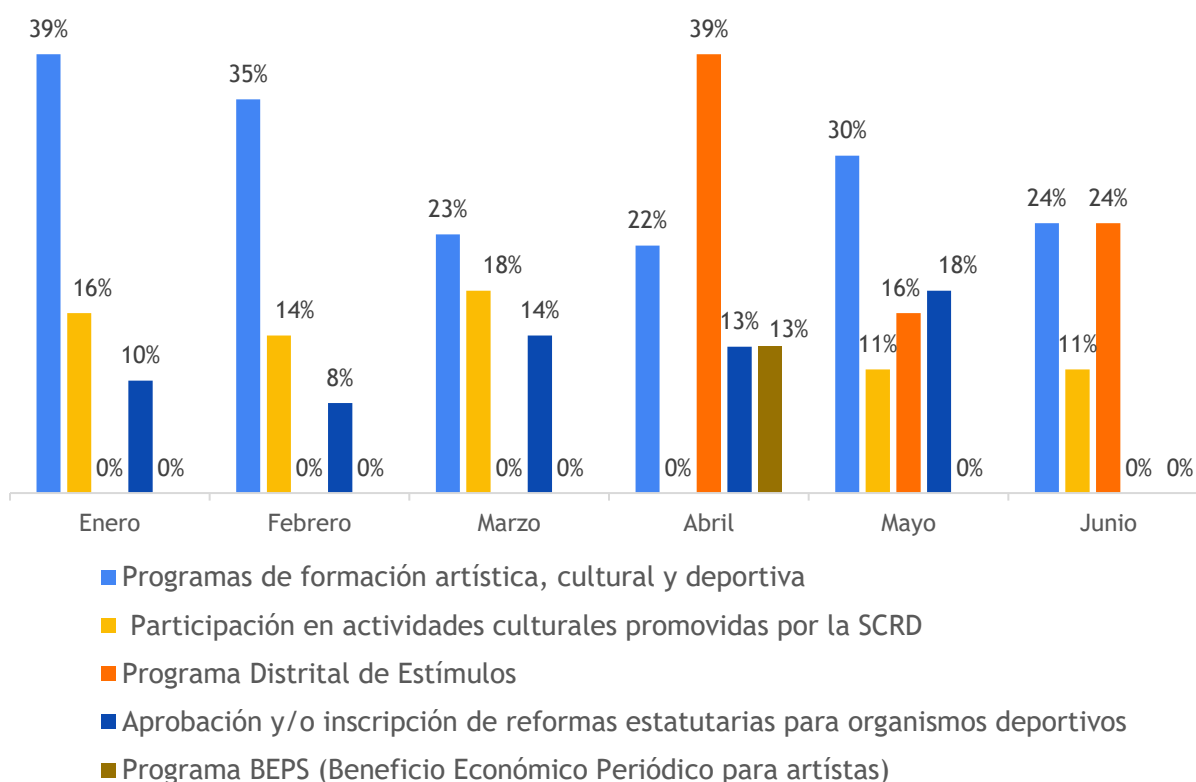
Otros temas recurrentes incluyeron la **aprobación y/o inscripción de reformas estatutarias para organismos deportivos**, que fue el tercer tema más consultado en enero con el 10%, en febrero con el 8%, en marzo con el 14%, y en mayo con el 18%, así como el **Programa BEPS (Beneficio Económico Periódico para artistas)** que fue relevante en abril con el 13% de las consultas.

Los temas con menor frecuencia de consulta incluyeron información sobre invitaciones públicas, servicios en BiblioRed, casas de la cultura, bienes de interés cultural, y temas relacionados con



infraestructura cultural, inscripción de bicicletas, solicitudes de empleo, información turística, certificados contractuales y laborales, y elecciones a los consejos de cultura y deporte.

Gráfica 5. Temas más consultados en la SCRD (Primer semestre 2024)



En La gráfica se evidencia que los **programas de formación artística, cultural y deportiva** es el tema más consultado a lo largo de los meses, con picos en enero y mayo, a pesar de una caída en marzo y abril, tras la cual se recupera en mayo. **La participación en actividades culturales promovidas por la SCRD** presenta un interés significativo, con un aumento en marzo y una caída en abril. **El Programa de Estímulos** tiene un pico significativo en abril, convirtiéndose en el tema más consultado durante

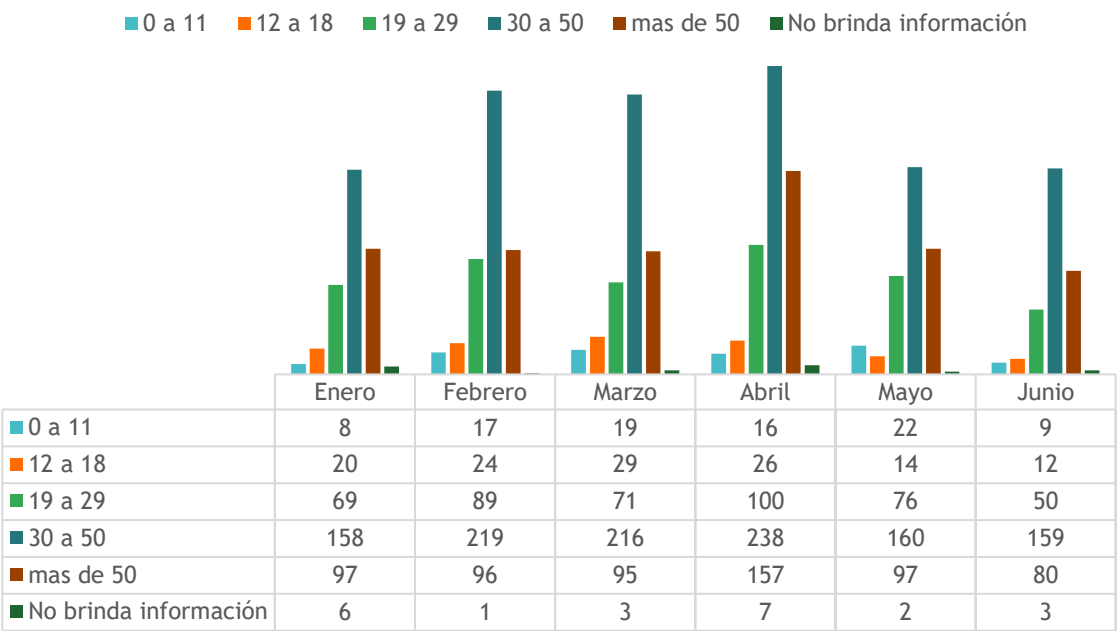
ese mes. La **aprobación y/o inscripción de reformas estatutarias para organismos deportivos**, mantiene una presencia más constante, con valores notables en enero, marzo y mayo. Finalmente, el **Programa BEPS** solo muestra relevancia en abril, destacándose únicamente en ese mes.

Características demográficas de la ciudadanía atendida: edad y género

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte recibió durante el primer semestre de 2024, datos demográficos sobre la ciudadanía que interactuó con la entidad. Estas características reflejaron una amplia diversidad en cuanto a edad y género, subrayando la importancia del componente sociodemográfico en las atenciones brindadas.

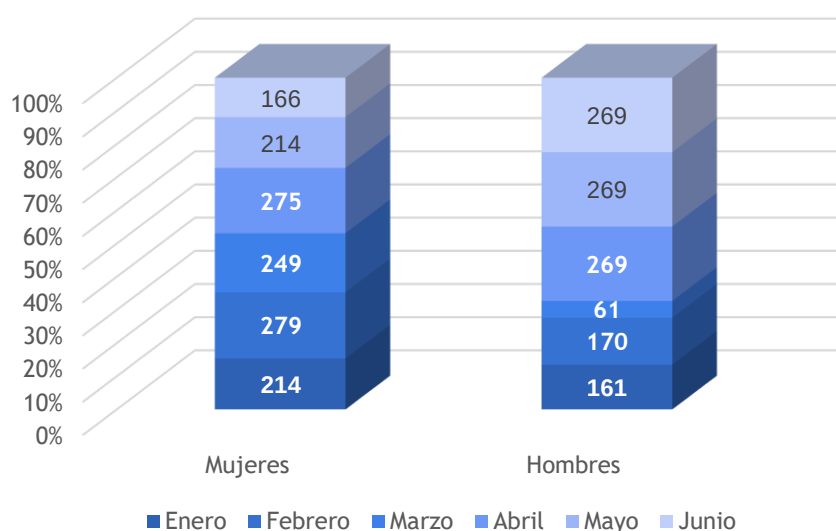
En términos de edad, la mayor parte de la ciudadanía atendida se concentró en el grupo de **30 a 50 años**, representando el 53% del total de personas atendidas en promedio durante el semestre. Le sigue el grupo de **mayores de 50 años** con un 19%, y el grupo de **19 a 29 años** con un 15%. Los grupos más jóvenes, **de 0 a 11 años y de 12 a 18 años**, representaron en promedio el 4% y 5% respectivamente. Un 2% de los ciudadanos atendidos **no proporcionó información sobre su edad**.

Gráfica 6. Rango de edad de la ciudadanía



En cuanto al género, las **mujeres** constituyeron en promedio el 59% de las personas atendidas, mientras que los **hombres** representaron el 41%. Éste dato revela una predominancia femenina en las interacciones con la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte durante el primer semestre de 2024. Este dato indica que las mujeres están más activamente involucradas en la utilización de los servicios y programas ofrecidos por la entidad. Esto podría deberse a varios factores, incluyendo una mayor inclinación hacia las actividades culturales y recreativas, o una mayor conciencia y disposición para interactuar con la entidad.

Gráfica 7. Género de la ciudadanía atendida durante el 1er semestre 2024

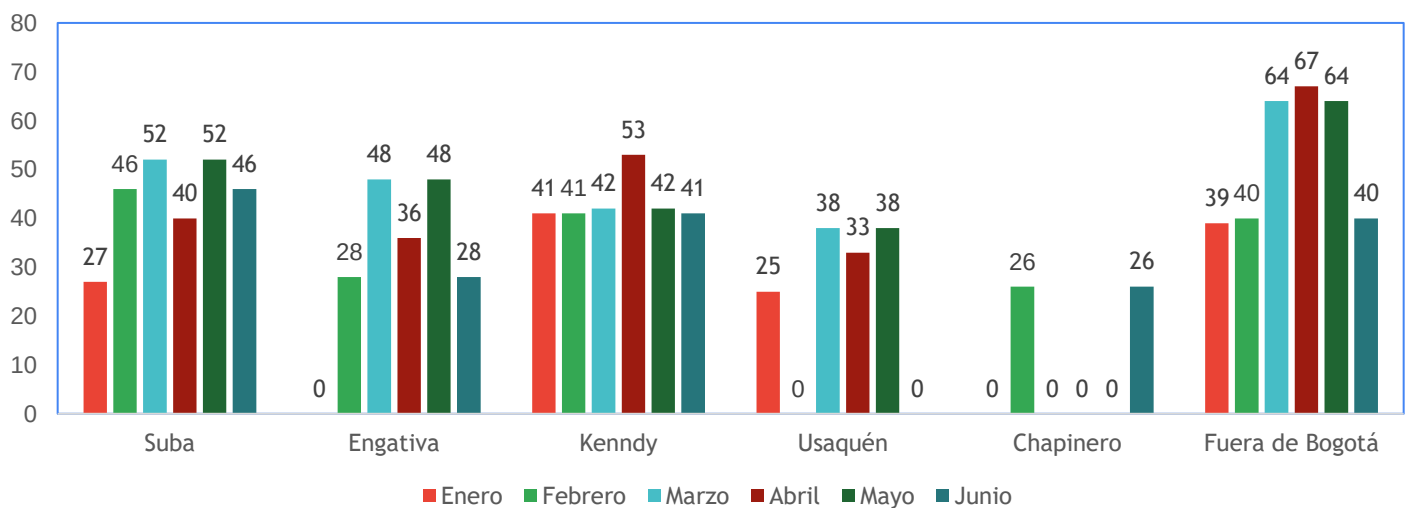


Características demográficas de la ciudadanía atendida: localidad de residencia

En las características demográficas durante el primer semestre de 2024, se observaron variaciones en la distribución de la ciudadanía según su localidad de residencia. En enero, el 11% de las personas atendidas residían fuera de Bogotá, mientras que Kennedy, con un 11%, y Bosa, con un 8%, destacaron entre las localidades con mayor representación. En febrero, el 11% de los atendidos también residían fuera de Bogotá, con Suba liderando con un 12% y Kennedy con un 11%. En marzo, el patrón se

mantuvo similar, con un 12% de las atenciones provenientes de residentes fuera de Bogotá, mientras que Suba y Engativá continuaron destacándose con 10% y 9%, respectivamente. En abril, se observó un aumento significativo del 15% en las atenciones de residentes fuera de Bogotá, mientras que Kennedy se convirtió en la localidad con mayor representación con un 12%. En mayo, la tendencia mostró un ligero ajuste, con un 12% de las personas residiendo fuera de Bogotá, y Suba alcanzó el 10% de participación. Finalmente, en junio, el 11% de las atenciones fueron de residentes fuera de Bogotá, con Kennedy destacando con un 11% y Suba con un 12%. En resumen, el semestre reveló una persistente presencia de ciudadanos de localidades fuera de Bogotá, con Suba y Kennedy siendo las localidades más frecuentes en diversos meses.

Gráfica 8. Localidad de residencia de la ciudadanía en primer semestre 2024



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 **chat** por el equipo de Relacionamento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte. De los registros obtenidos **durante el periodo semestral**, y de acuerdo con la información recolectada sobre las características demográficas de las personas atendidas, se puede concluir lo siguiente:

1. A lo largo del **semestre**, se observó una variación en la cantidad de atenciones, con un notable descenso en **ciertos meses**, lo que se atribuye principalmente al agotamiento de las convocatorias del programa distrital de estímulos.
2. El canal de **chat** se mantuvo como la opción **preferida de la ciudadanía** para interactuar con la entidad, representando un porcentaje significativo 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, resaltando la tendencia creciente hacia la interacción digital.
3. Los cuatro **temas más consultados** por la ciudadanía durante el semestre fueron:
 - a. Programas de formación artística, cultural y deportiva.
 - b. Programa Distrital de Estímulos.
 - c. Aprobación y/o inscripción de reformas estatutarias para organismos deportivos.
 - d. Participación en actividades culturales promovidas por la SCRD.

El análisis de los **temas frecuentes** de consulta revela un considerable interés de la

ciudadanía en acceder a información sobre actividades artísticas, deportivas y recreativas, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la comunicación sobre estos programas.

Se identificó una variedad de temas con menor frecuencia de consulta, lo que indica que, aunque algunos temas son prioritarios, la ciudadanía también muestra interés en obtener información sobre otros asuntos, subrayando la importancia de mantener una cobertura informativa amplia y accesible.

4. La presencia significativa de personas entre **30 a 50 años**, que representan una parte considerable 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. Además, las estadísticas obtenidas por **género** revelan una diversidad en las interacciones con la entidad, lo que subraya la necesidad de garantizar la equidad de género en la entrega de servicios y la comunicación institucional.

5. Las **localidades** con más registros de atención fueron: Suba, Kennedy, Engativá y Chapinero, lo que indica la necesidad de enfocar esfuerzos en estas áreas para mejorar la atención y el acceso a la información.

Elaboró

Erika Espinosa Mora

Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano

erika.espinosa@scrd.gov.co

601 3274850 ext. 565

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





SECRETARÍA DE
**CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE**



Radicado: **20247000299253**

Fecha 09-08-2024 12:06

El Documento 20247000299253 fue firmado electrónicamente por:	
Sandra Patricia Castiblanco Monroy	Directora de 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: 12-08-2024 12:03:58
Sandra Yaqueline Corredor Esteban	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52128114, sandra.corredor@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 12-08-2024 11:37:15
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 09-08-2024 12:42:32
Erika Johanna Espinosa Mora	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1030672431, erika.espinosa@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 09-08-2024 12:07:25
 10bcc8884032e8d4de8b8e51b2bf04c791522fd92150756f998ebdb8fb0e721f Codigo de Verificación CV: a06b6	

