

Dirección de Gestión
Corporativa y
Relación
con el Ciudadano



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE



Informe Atenciones Julio 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

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 **julio del año 2024**.



“Ciclo Rosa - Un espacio para la pluralidad”



Del 23 de julio al 10 de agosto se celebró la 23ª edición del Ciclo Rosa, días para vivir y compartir desde el respeto y la pluralidad.

Desde su creación en el año 2001, el Ciclo Rosa se reafirma cada año como la apuesta por la diversidad, como el puente para una transformación en las estéticas y narrativas de la creación audiovisual, que se mueven entre los distintos géneros cinematográficos, los múltiples formatos estéticos y las diversas maneras de narrar y representar el cuerpo, la sexualidad y el género mediante lo audiovisual.

El Ciclo Rosa fue fundado por el Goethe Institut, el Centro Colombo Americano de Medellín, el Instituto Pensar de la Universidad Javeriana y la Cinemateca Distrital, hoy llamada Cinemateca de Bogotá del Instituto Distrital de las Artes - Idartes.

A lo largo de estos años, el Ciclo Rosa le ha mostrado al país, que los seres humanos son diversos en pensamiento, en perspectivas políticas y estéticas. El futuro de esta muestra es infinita y seguirá siendo un espacio para atraer obras audiovisuales que representan esta diversidad y los artistas que han gestado nuevas estéticas.

Durante los días del Ciclo Rosa se lanzará la convocatoria para el Premio Dunkel Rosa 2024, entregado cada año a las mejores producciones con temáticas LGTBI.

Por otra parte, la exhibición de algunas películas también estuvo en la Cinemateca de Bogotá El Tunal y Fontanar del Río con acceso libre.

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



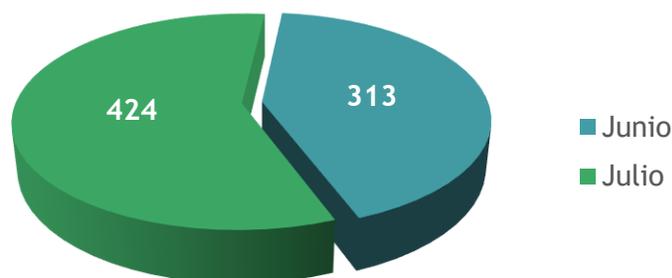
Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el resultado de las atenciones 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 31 de julio de 2024, el equipo de Relación con el Ciudadano registró un total de 424 atenciones a través de los siguientes canales de atención: Telefónico, chat y presencial.

En julio de 2024, se observó un aumento del 35% en la cantidad de atenciones en comparación con el mes anterior junio, en el que se registraron un total de 313 atenciones. Este aumento se debe principalmente a las vacaciones de los ciudadanos y a los festivales al parque organizados por el Instituto Distrital de las Artes - Idartes.

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





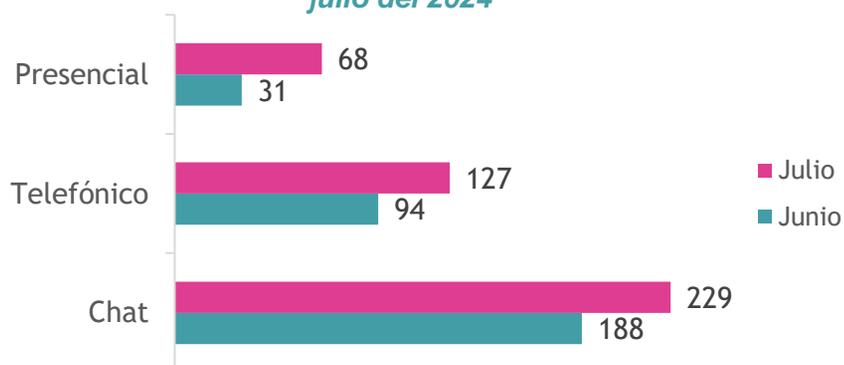
Cantidad de atenciones por canal

Se muestra a continuación la cantidad de atenciones registradas durante el mes de julio de 2024 a través de los canales de atención proporcionados por la SCRD, en comparación con el mes anterior, junio 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 229 atenciones, lo que representa el 54% del total de atenciones recibidas en julio (424). 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 188 atenciones en junio de 2024, a 229 en julio de 2024.

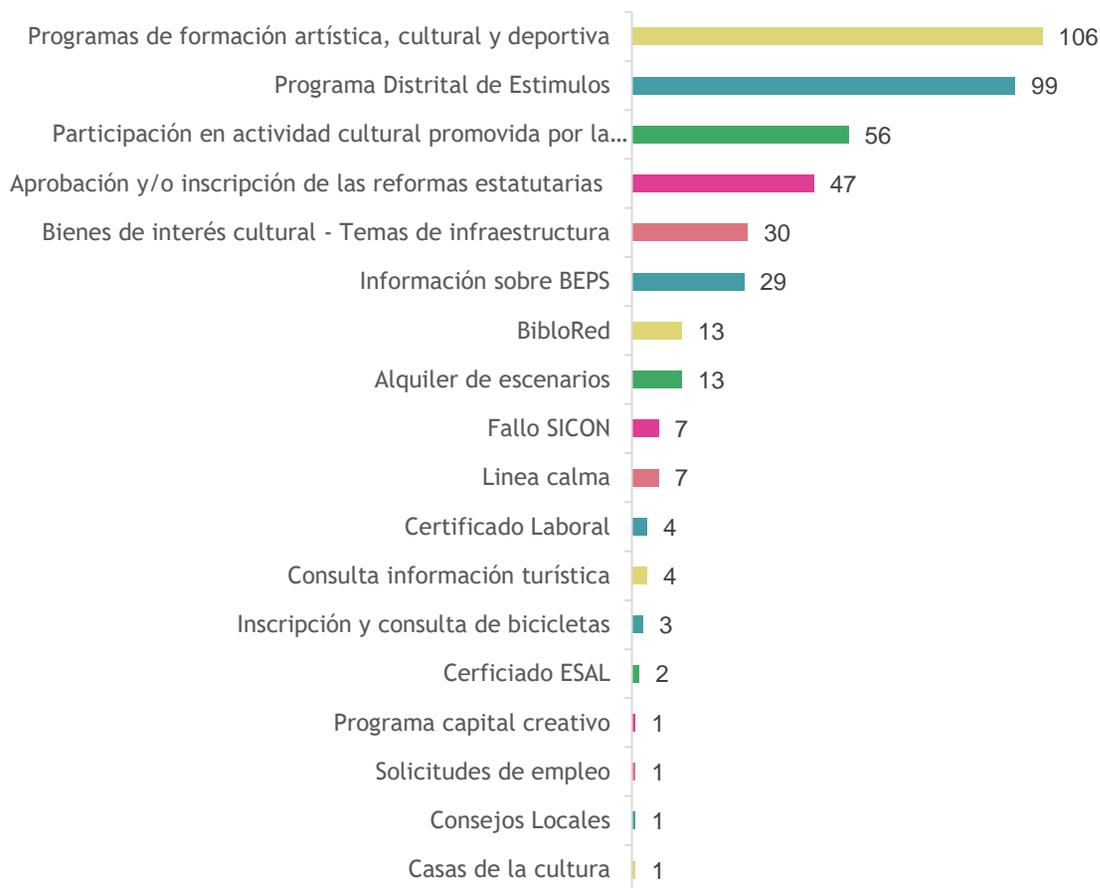
Por otro lado, se observa un leve aumento en la atención a través del canal telefónico. En julio de 2024 hubo 127 atenciones, en comparación con las 94 atenciones registradas en junio de 2024. Además, se resalta un aumento del 119% en la atención presencial, que pasó de 31 atenciones en junio de 2024 a 68 atenciones en julio 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 junio del 2024 y julio del 2024



¿Cuáles fueron los temas frecuentes de consulta?

Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en julio 2024



El tema más consultado por la ciudadanía fue los **Programas de formación artística, cultural y deportiva**, con un total de **106 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 segundo tema más consultado fue acerca del **Programa Distrital de Estímulos** los ofrecidos por las entidades adscritas a la Secretaría, con **99 consultas**. El tercer tema más consultado fue sobre la **Participación en actividades culturales** promovidas por la SCRD, con **56 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 **47 consultas**.

Por otro lado, los temas con menor frecuencia de consulta durante el mes de julio incluyeron 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.

Características demográficas de la ciudadanía atendida: edad y género

En julio, 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 47% de la ciudadanía atendida, que equivale 201 personas, tenía entre 30 y 50 años.

El 28% (117 personas) tenía más de 50 años.

El 16%, que corresponde 67 personas, tenía entre 19 y 29 años.

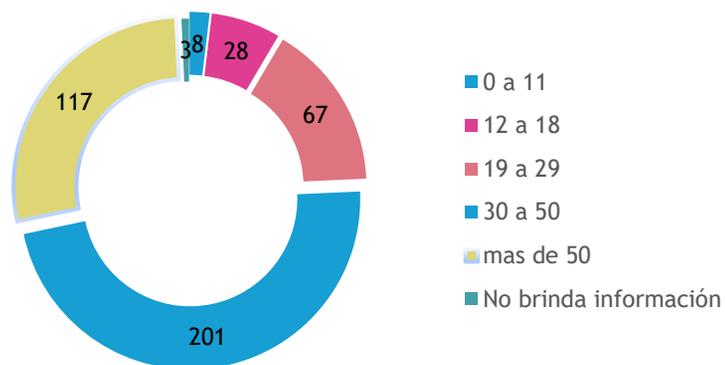
El 7% (28 personas) tenía entre 12 y 18 años.

El 2%, que equivale 8 personas, tenía entre 0 y 11 años.

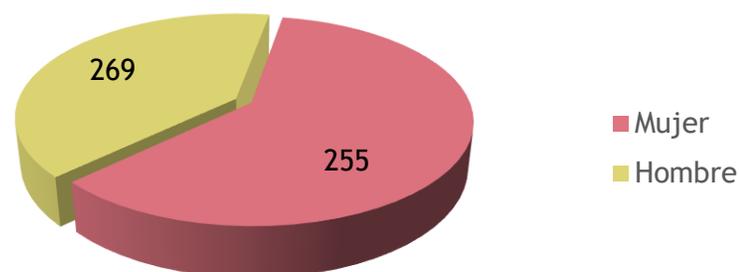
El 1%, representado por 3 personas, no proporcionó información.

Además, se identificó que el 60% de las personas atendidas eran mujeres, mientras que el 40% 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 11% de las personas atendidas, que corresponde a 46 individuos, indicaron que residen en áreas fuera de Bogotá.

Las 4 localidades con más registros fueron:

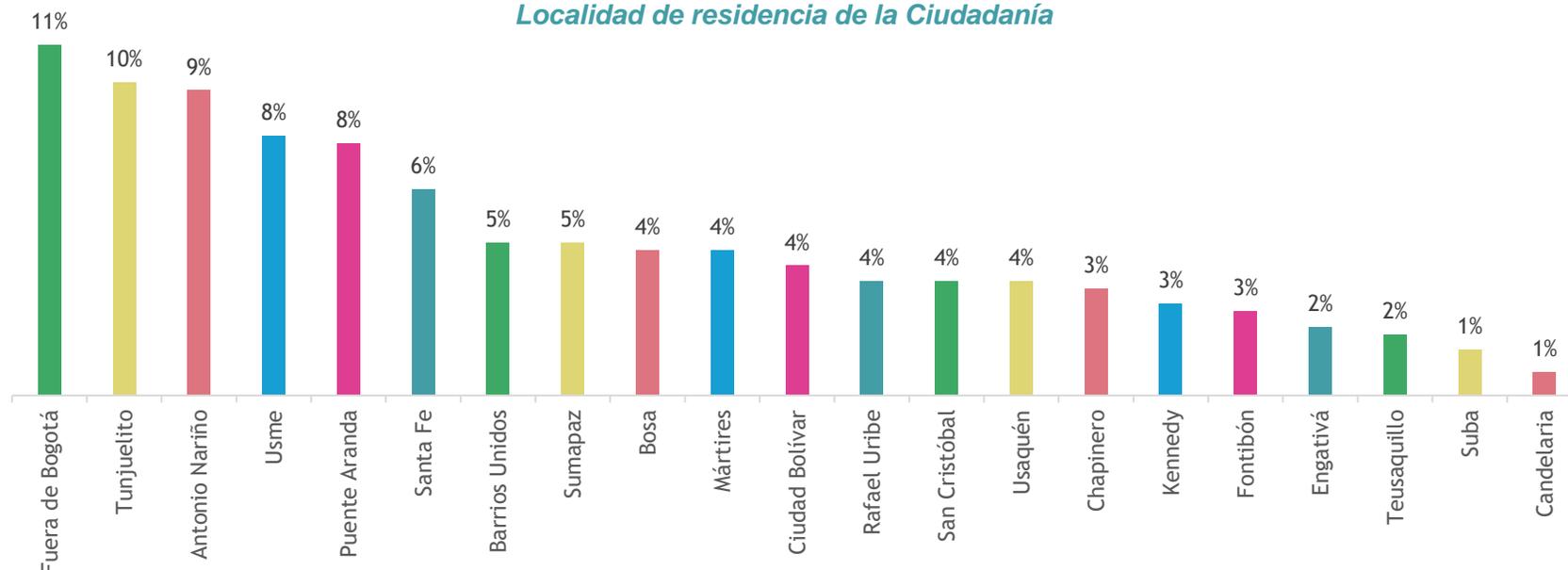
Tunjuelito, con un 10% de participación, equivalente a 41 personas.

Antonio Nariño, con un 9% de participación, equivalente a 40 personas.

Usme, con un 8% de participación, equivalente a 34 personas.

Puente Aranda, con un 8% de participación, equivalente a 33 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 **julio de 2024**, y de acuerdo con la información recolectada sobre las características demográficas de las personas atendidas, se puede concluir lo siguiente:

1. En **julio de 2024** hubo un aumento del **35%** en la cantidad de atenciones en comparación con el mes anterior, (**junio de 2024**). Este aumento se debe principalmente al periodo de vacaciones de los ciudadanos y a los festivales en el parque organizados por Idartes.
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 **54%** 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 106 consultas recibidas.
 - b. **Programa Distrital de Estimulos**, con un total de de 99 consultas recibidas.
 - c. **Participación en actividades culturales promovidas por la SCRD**, con un total de 56 consultas recibidas.
 - d. **Aprobación y/o inscripción de las reformas estatutarias para los organismos deportivos**, con un total de 47 consultas recibidas.
4. El análisis de los temas frecuentes de consulta revela que un **25%** 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 **47%** 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 **60%** de las personas atendidas son mujeres, mientras que el **40%** 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: **Tunjuelito**, con un **10%** de participación, equivalente a 41 personas, **Antonio Nariño** con un **9%** de participación, equivalente a 40 personas; **Usme**, con un **8%** de participación, equivalente a 34 personas; y **Puente Aranda** con un **8%** de participación, equivalente a 33 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: **20247000311873**

Fecha 21-08-2024 07:59

El Documento 20247000311873 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: 21-08-2024 14:36:46
Sandra Yaqueline Corredor Esteban	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52128114, sandra.corredor@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 21-08-2024 14:32:49
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 21-08-2024 10:44:33
Erika Johanna Espinosa Mora	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1030672431, erika.espinosa@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 21-08-2024 08:00:51





fc577a7d148217a3bb42ad5c7041d21aa0db613197d81d08605764e2a4545364

Código de Verificación CV: e3171

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.