



# Informe Atenciones Diciembre 2024

Secretaría de Cultura Recreación y Deporte -SCRD  
Carrera 8 No. 9 - 83 Bogotá - Colombia  
PBX: (+601) 327 4850 Ext. Opción 2  
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](mailto: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 2024**.



Eventos del mes - Navidad es cultura

EN BOGOTÁ, MI CIUDAD, MI CASA, LA  
**NAVIDAD**  
\* ES CULTURA \*



En ‘Bogotá, mi Ciudad, mi Casa’ celebraremos la Navidad 2024 basada en la sostenibilidad y el ahorro. Para este fin de año, la Alcaldía de Bogotá definió un alumbrado navideño público consciente de la situación en la ciudad y la región en materia energética y de agua. Por ello, habrá una reducción del 63 % del consumo energético respecto al año pasado, marcando un hito como la primera Administración en lograr un ahorro significativo y optimizar el gasto público. Sin embargo, la

oferta cultural será amplia en los lugares emblemáticos de la ciudad y en las localidades del 7 al 23 de diciembre de 2024.

En ‘Bogotá, mi Ciudad, mi Casa’ disfrutamos la Navidad 2024 con cultura y arte. Los artistas locales serán los protagonistas de la Navidad en Bogotá 2024. Del 7 al 23 de diciembre de 2024, los ciudadanos bogotanos y turistas disfrutarán de la magia y el espíritu decembrino, con tres grandes producciones artísticas, comparsas, carpa de baile y actividades gratuitas para toda la familia, especialmente, para las niñas y niños de la ciudad.

## Índice

Presentación.....	2
Índice.....	4
Índice de gráficas.....	5
Objetivos.....	6
Alcance del Informe.....	6
Normatividad.....	7
Atenciones recibidas.....	8
Cantidad de atenciones por canal.....	9
Características demográficas de la ciudadanía atendida: edad y género.....	11
Características demográficas de la ciudadanía atendida: localidad de residencia.....	12
Conclusiones.....	14

## Índice de gráficas

Gráfica 1. Comparativa cantidad de atenciones recibidas en noviembre de 2024 y diciembre 2024.....	8
Gráfica 2. Comparativa cantidad de atenciones por canal en noviembre del 2024 y diciembre del 2024.....	9
Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en diciembre 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 **diciembre 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 **diciembre 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.



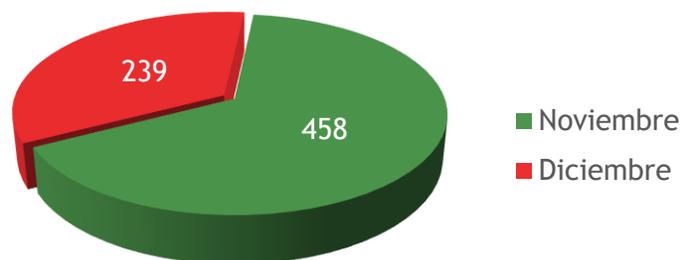
Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el resultado de las atenciones durante el mes de octubre 2023 elaborado por el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - SCRCD

## 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 **diciembre** de 2024, el equipo de Relación con el Ciudadano registró un total de **239** atenciones a través de los siguientes canales de atención: Telefónico, chat y presencial.

En diciembre de 2024, se observó una disminución del 47% en la cantidad de atenciones en comparación con el mes anterior noviembre, en el que se registraron un total de 458 atenciones. La disminución en las atenciones se debe principalmente a que en **diciembre**, época de fin de año la demanda de servicios disminuye considerablemente, sumado a la finalización de las convocatorias del Programa Distrital de Estímulos y a que no hay programación de actividades en el Centro de Felicidad de Chapinero.

*Gráfica 1.*  
**Comparativa cantidad de atenciones recibidas en noviembre de 2024 y diciembre 2024**



## Cantidad de atenciones por canal

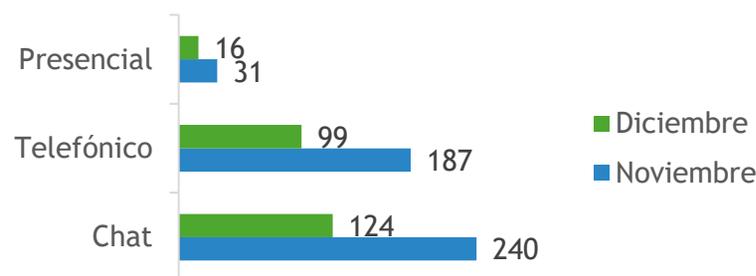
Se muestra a continuación la cantidad de atenciones registradas durante el mes de **diciembre** de 2024 a través de los canales de atención, en comparación con el mes anterior, noviembre de 2024.



Los resultados revelan que el chat sigue siendo el canal preferido por la ciudadanía para comunicarse con la Entidad, con un total de **124** atenciones, lo que representa el **51%** del total de atenciones recibidas en diciembre (239). Se destaca una disminución en la atención a través del chat en comparación con el mes anterior; el canal de chat pasó de registrar 240 atenciones en noviembre de 2024, a 124 en diciembre de 2024 la reducción es del 51%.

Por otro lado, se observa una disminución en la atención a través del canal telefónico. En **diciembre** hubo 99 atenciones, en comparación con las 187 atenciones registradas en el mes de noviembre de 2024. Además, se resalta una disminución del **78%** en la atención presencial, que pasó de 31 atenciones en noviembre de 2024 a 16 atenciones en diciembre 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 noviembre del 2024 y diciembre del 2024**



## ¿Cuáles fueron los temas frecuentes de consulta?

Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en diciembre 2024



El tema más consultado por la ciudadanía fue sobre los **Programas de formación artística, cultural y deportiva**; 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 a cargo de la SCRD con **54 consultas**.

El segundo tema más consultado fue acerca del **Centro de Felicidad Chapinero**, a cargo de la SCRD con un total de **52 consultas**. El tercer tema más consultado fue sobre la **Participación en actividad cultural** promovida por la SCRD con **40 consultas**. El cuarto tema más consultado estuvo relacionado con la **Programa Distrital de Estímulos** ofertada por la SCRD con **29** consultas.



Por otro lado, los temas con **menor** frecuencia de consulta durante el mes de diciembre 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 **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 obtuvo la siguiente información:

El **49%** de la ciudadanía atendida, que equivale 118 personas, tenía entre 30 y 50 años.

El **23%** (55 personas) tenía más de 50 años.

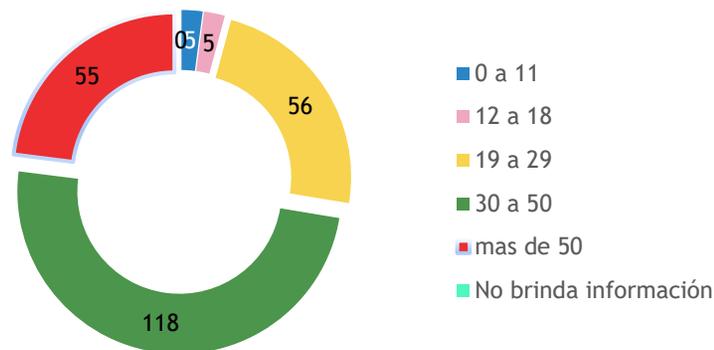
El **23%**, que corresponde 56 personas, tenía entre 19 y 29 años.

El **2%** (5 personas) tenía entre 12 y 18 años.

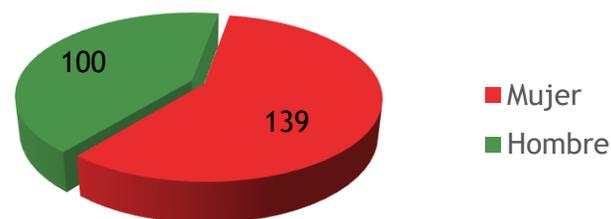
El **2%**, que equivale 5 personas, tenía entre 0 y 11 años.

Además, se identificó que el **58%** de las personas atendidas eran mujeres, mientras que el **42%** 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:

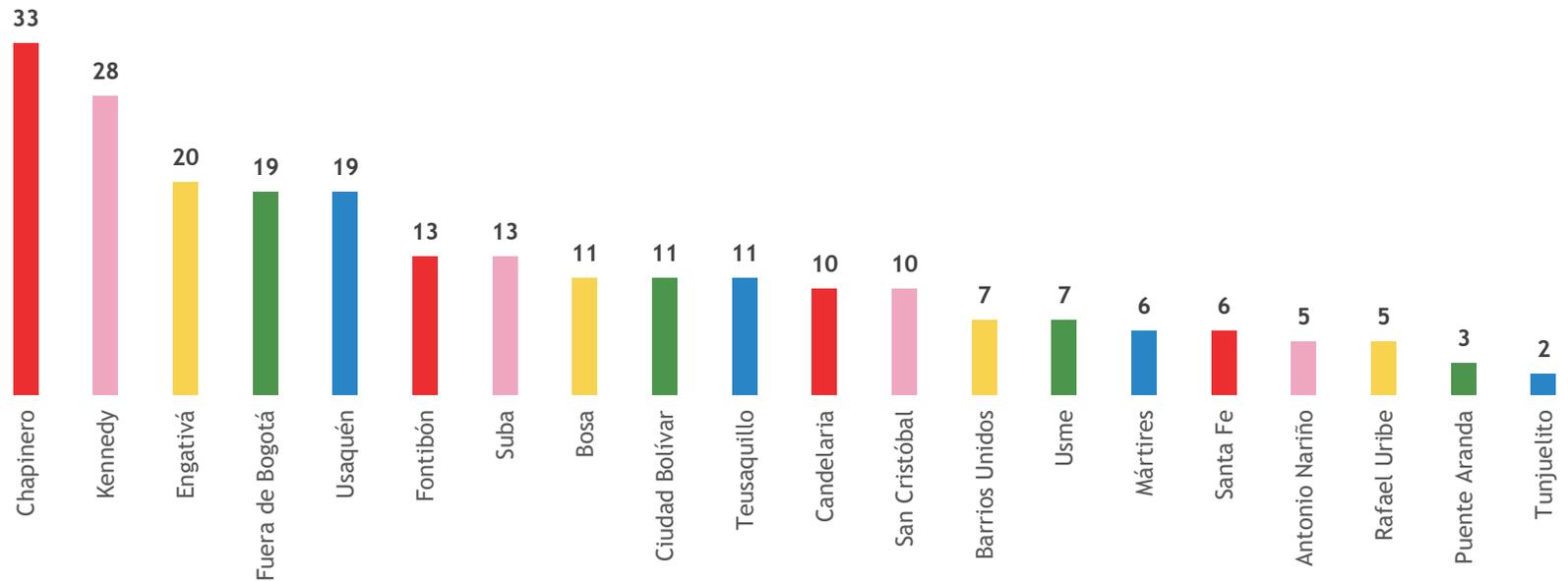
La localidad con la mayor participación fue **Chapinero**, con un 14%, lo que equivale a **33** personas atendidas. Le siguió **Kennedy** con un 12% (**28** personas atendidas), y **Engativá** con un 8% (**20** personas atendidas). Otras localidades con una participación significativa fueron "**Fuera de Bogotá**" y **Usaquén**, las dos con un 8% cada una, lo que representa **19** personas atendidas en cada caso.

En cuanto a las localidades con menor participación, **Fontibón** y **Suba**, las dos con un 5% cada una, atendiendo **13** personas en cada localidad, **Bosa** y **Ciudad Bolívar** tuvieron un 5% de participación cada una, atendiendo a **11** personas por localidad. **Teusaquillo** también tuvo una participación del 5%, con **11** personas.

Por otro lado, las localidades con menos representación fueron **Candelaria** y **San Cristóbal**, las dos con un 4% cada una, (**10** personas atendidas en cada localidad), **Barrios Unidos** y **Usme**, ambas con un 3%, atendiendo a **7** personas en cada caso. A continuación, **Mártires** y **Santa Fe** presentaron una participación del 3%, con **6** personas atendidas en cada una.

Finalmente, las localidades con menor porcentaje de atención fueron **Antonio Nariño** y **Rafael Uribe**, con un 2% cada una, representando a **5** personas atendidas por localidad. **Puente Aranda** y **Tunjuelito** fueron las que registraron los porcentajes más bajos, con un 1% de participación cada una, atendiendo a 3 y 2 personas respectivamente.

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

1. En **Diciembre de 2024** hubo una disminución del 47% en la cantidad de atenciones en comparación con el mes anterior, (**noviembre de 2024**). La disminución en las atenciones se debe principalmente a que en diciembre, una época de fin de año la demanda de servicios disminuye considerablemente, sumado a la finalización de las convocatorias del Programa Distrital de Estímulos y a la falta de programación de servicios del Centro de Felicidad de Chapinero.
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 **51%** 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 54 consultas recibidas.
  - b. **Centro de Felicidad de Chapinero** con un total de de 52 consultas recibidas.
  - c. **Participación en actividad cultural promovida por la SCRD** con un total de 40 consultas recibidas.
  - d. **Programa Distrital de Estimulos** con un total de 29 consultas recibidas.
4. El análisis de los temas frecuentes de consulta revela que un **23%** de las atenciones estuvo relacionado con los **Programas de formación artística, cultural y deportiva**, 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.
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 **58%** de las personas atendidas son mujeres,

mientras que el **42%** 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 **14%** de participación, equivalente a 33 personas, **Kennedy** con un **12%** de participación, equivalente a 28 personas; **Engativá**, con un **8%** de participación, equivalente a 20 personas; y **Fuera de Bogotá** con un **8%** de participación, equivalente a 19 personas.

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: **2025700004823**

Fecha 09-01-2025 09:19

<b>El Documento 2025700004823 fue firmado electrónicamente por:</b>	
<b>Sandra Patricia Castiblanco Monroy</b>	<b>Directora 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: 14-01-2025 16:04:20
<b>Sandra Yaqueline Corredor Esteban</b>	<b>Contratista,</b> Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52128114, sandra.corredor@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 14-01-2025 15:36:30
<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: 09-01-2025 10:28:18
<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: 09-01-2025 09:20:09





71e1dab9054b5dfb26888788a04a2d533174e72dcd29a9d598ba4399fbaba2b2

Código de Verificación CV: ec6b0

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.