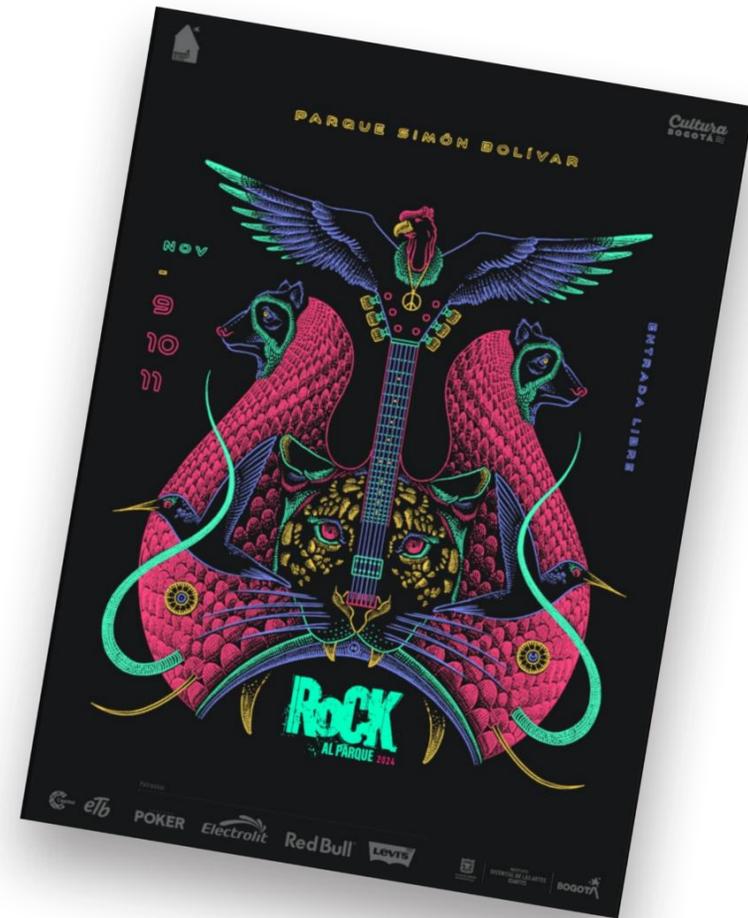


Informe Atenciones Noviembre 2024



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

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 **noviembre del año 2024**.



Índice

Presentación.....	2
Índice.....	3
Índice de gráficas.....	4
Objetivos.....	5
Alcance del Informe.....	5
Normatividad.....	6
Atenciones recibidas.....	7
Cantidad de atenciones por canal.....	8
¿Cuáles fueron los temas frecuentes de consulta?.....	9
Características demográficas de la ciudadanía atendida: edad y género.....	10
Características demográficas de la ciudadanía atendida: localidad de residencia.....	11
Conclusiones.....	13

Índice de gráficas

- Gráfica 1. Comparativa cantidad de atenciones recibidas en octubre de 2024 y noviembre 2024 7
- Gráfica 2. Comparativa cantidad de atenciones por canal en octubre del 2024 y noviembre del 2024..... 8
- Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en noviembre 2024 9
- Gráfica 4. Rango de edad de la ciudadanía 11
- Gráfica 5. Género de la ciudadanía 11
- Gráfica 6. Localidad de residencia de la Ciudadanía 12

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 **noviembre 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 **noviembre 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.



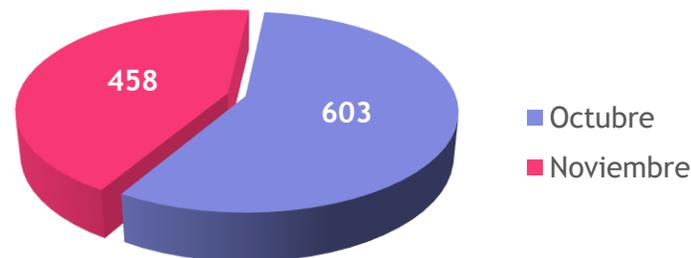
Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el resultado de las atenciones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

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 **noviembre** de 2024, el equipo de Relación con el Ciudadano registró un total de **458** atenciones a través de los siguientes canales de atención: Telefónico, chat y presencial.

En noviembre de 2024, se observó una disminución del 24% en la cantidad de atenciones en comparación con el mes anterior octubre, en el que se registraron un total de 603 atenciones. La disminución en las atenciones la aducimos principalmente a la jornada de vacaciones donde históricamente el número de atenciones se reduce.

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



Cantidad de atenciones por canal

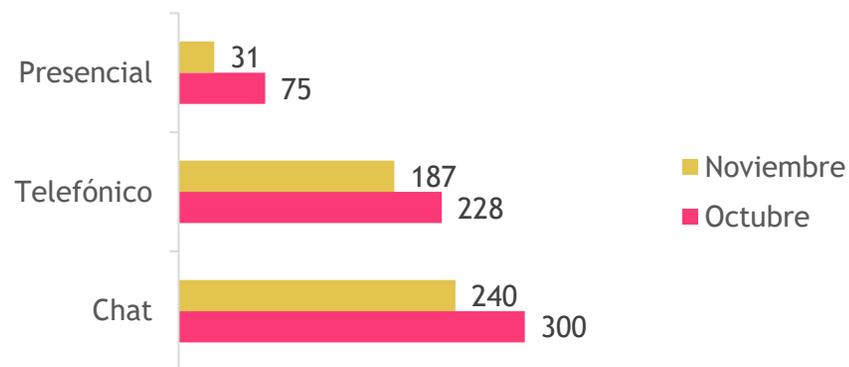
Se muestra a continuación la cantidad de atenciones registradas durante el mes de **noviembre** de 2024 a través de los canales de atención, en comparación con el mes anterior, octubre de 2024.



Los resultados revelan que el chat sigue siendo el **canal** preferido por la ciudadanía para comunicarse con la Entidad, con un total de **240** atenciones, lo que representa el **52%** del total de atenciones recibidas en **noviembre (458)**, destacamos una disminución en la atención a través del chat del 20% en comparación con el mes de octubre, don se registraron 300 atenciones por chat.

También se observa una disminución en la atención a través del canal telefónico. En **noviembre** hubo **187** atenciones, en comparación con las **228 atenciones** registradas en el mes de **octubre** de 2024; además, se resalta una **disminución** del **58%** en la atención **presencial**, que pasó de **75** atenciones en **octubre** de 2024 a **31** atenciones en **noviembre** 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 octubre del 2024 y noviembre del 2024



¿Cuáles fueron los temas frecuentes de consulta?

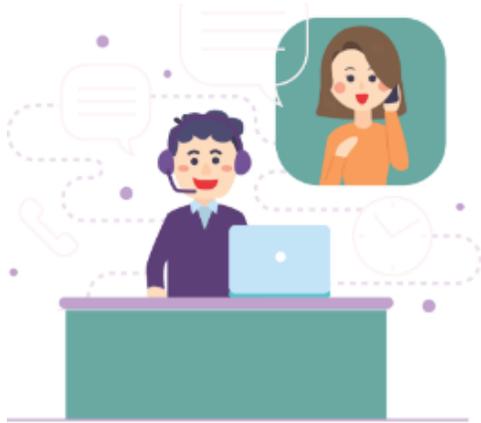
Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en noviembre 2024



El tema más consultado por la ciudadanía fue el **Centro de Felicidad de Chapinero**, a cargo de la SCRD con **141 consultas**.

El segundo tema más consultado fue acerca del **Programas de formación artística, cultural y deportiva**, con un total de **91 consultas**; esto se debe a la temporada de vacaciones donde las familias buscan actividades de esparcimiento. El tercer tema más consultado fue sobre el **Programa Distrital de Estimulos**, con **78 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 Dirección de Personas Jurídicas, con un total de **40 consultas**.

Por otro lado, los temas con menor frecuencia de consulta durante el mes de noviembre 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 **noviembre**, 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 **48%** de la ciudadanía atendida, que equivale 220 personas, tenía entre 30 y 50 años.

El **24%** (112 personas) tenía más de 50 años.

El **21%**, que corresponde 95 personas, tenía entre 19 y 29 años.

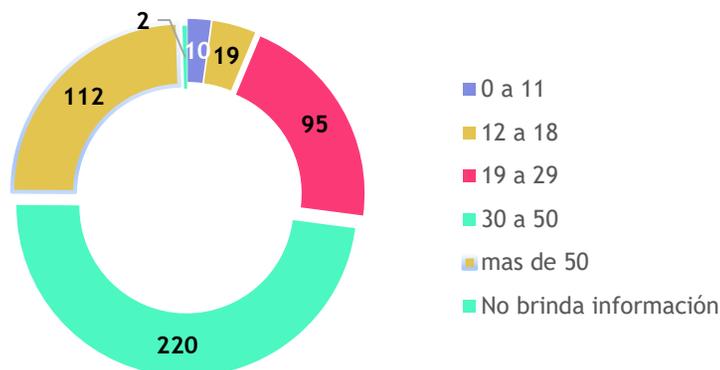
El **4%** (19 personas) tenía entre 12 y 18 años.

El **2%**, que equivale 10 personas, tenía entre 0 y 11 años.

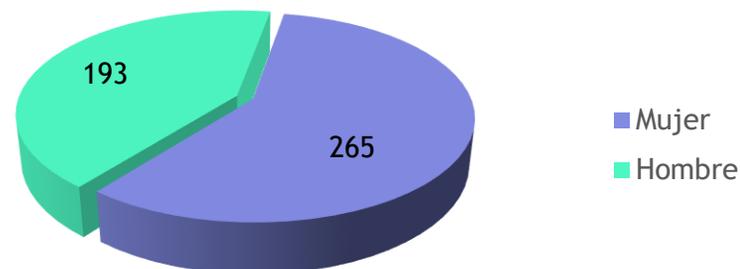
El **0,1%**, representado por 2 personas, no proporcionó información.

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

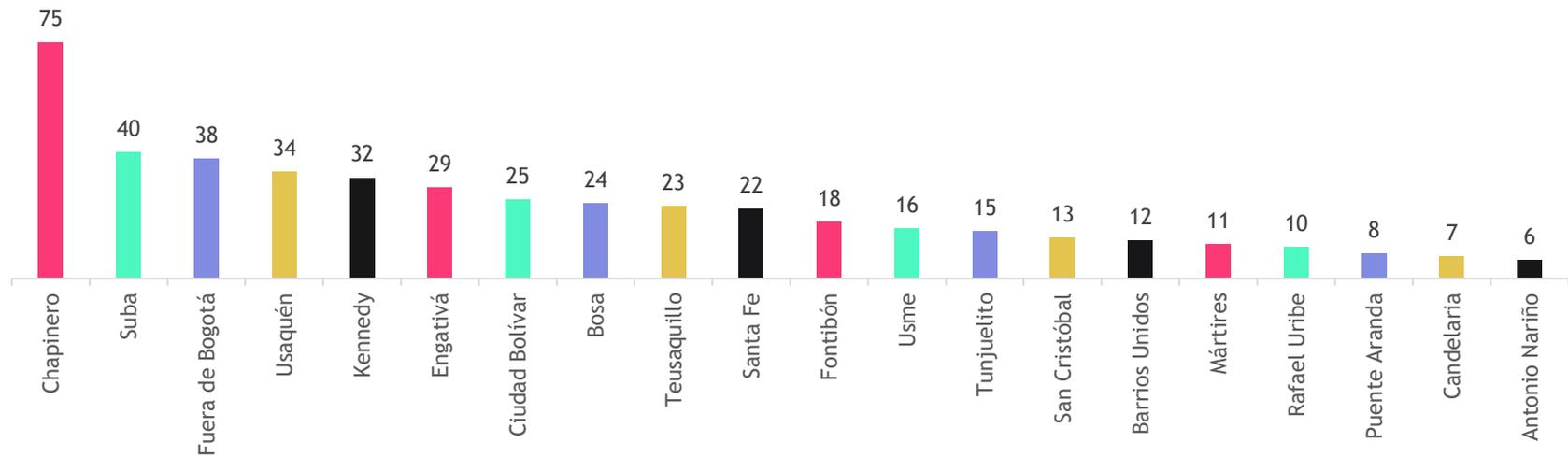
Otro dato relevante sobre las características demográficas de la ciudadanía es la localidad de residencia, del cual se obtuvo la siguiente información:

El 16% de las personas atendidas, lo que corresponde a **75** ciudadanos, residen en **Chapinero**. La localidad con la segunda mayor participación fue **Suba**, con un **9%** (**40** personas atendidas). Le sigue la categoría tipificada como **Fuera de Bogotá** con un **8%**, que representa a **38** personas, y la cuarta localidad es **Usaquén**, con un **7%** de participación, es decir, **34** personas atendidas. **Kennedy** obtuvo el 7%, atendiendo a **32** personas; le siguió **Engativá** con un 6% (**29** personas atendidas). **Ciudad Bolívar** y **Bosa** tuvieron una participación del 5% cada una, con **25** y **24** personas atendidas,

respectivamente. Las localidades de **Teusaquillo** y **Santa Fe** también registraron un **5%** de participación, atendiendo a **23** y **22** personas, respectivamente.

Por otro lado, las localidades con menor participación fueron **Fontibón** (4%, con **18** personas atendidas), seguida de **Usme** (3%, con **16** personas), **Tunjuelito** (3%, con **15** personas) **San Cristóbal** (3%, con **13** personas), **Barrios Unidos** presentó un 3% de participación, con **12** personas atendidas. **Mártires** (2%, con **11** personas atendidas), **Rafael Uribe** (2%, con **10** personas atendidas), **Puente Aranda** (2%, con **8** personas atendidas), **La Candelaria** (2%, con **7** personas atendidas) y **Antonio Nariño**, que representó el 1% con **6** personas atendidas.

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

1. En **Noviembre de 2024** hubo una disminución del 24% en la cantidad de atenciones en comparación con el mes anterior, (**octubre de 2024**). La disminución en las atenciones se debe principalmente inicio de la jornada de vacaciones, por lo que el tema frecuente de consulta fue la programación de actividades en el CEFE Chapinero y los programas de formación cultural y artística.
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 **52%** 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. **Centro de Felicidad de Chapinero** con un total de 141 consultas recibidas.
 - b. **Programas de formación artística, cultural y deportiva**, con un total de de 78 consultas recibidas.
 - c. **Programa Distrital de Estimulos** con un total de 78 consultas recibidas.
 - d. **Aprobación y/o inscripción de las reformas estatutarias**, con un total de 40 consultas recibidas.
4. El análisis de los temas frecuentes de consulta revela que un **31%** de las atenciones estuvo relacionado con los **Centro de Felicidad de Chapinero** administrado por la Secretaría, esto sugiere un considerable interés de la ciudadanía en acceder a los servicios que el Centro brindará.
 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 **48%** 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 **16%** de participación, equivalente a 75 personas,

Suba con un **9%** de participación, equivalente a 40 personas; **Fuera de Bogotá**, con un **8%** de participación, equivalente a 38 personas; y **Usaquén** con un **7%** de participación, equivalente a 34 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. 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. 623



Radicado: **2025700003813**

Fecha 08-01-2025 11:24

El Documento 2025700003813 fue firmado electrónicamente por:	
Sandra Patricia Castiblanco Monroy	Directora 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: 14-01-2025 16:04:42
Sandra Yaqueline Corredor Esteban	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52128114, sandra.corredor@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 14-01-2025 15:34:57
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 08-01-2025 15:45:51
Erika Johanna Espinosa Mora	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1030672431, erika.espinosa@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 08-01-2025 11:25:09





e789435f38334401d272f2995aa8dfb99cd5aa7da9ebc281dda98a386e01f3e8

Código de Verificación CV: 03774

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.