



Informe|20 A n u a l |24 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; es así como se establece la realización de un informe de atenciones recibidas durante la **vigencia del año 2024**.

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 atendidos por el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía durante la **vigencia del año 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.
- Analizar la participación ciudadana en eventos, programas y consultas públicas en el **año 2024** con la participación registrada en el **año 2023**.
- Evaluar la efectividad de las estrategias para fomentar la participación ciudadana

Alcance del informe

En el siguiente informe se presenta la información de las atenciones realizadas durante **la vigencia del año 2024**. El insumo para la realización del informe, se obtiene del registro de las atenciones recibidas.

Normatividad

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 **la vigencia del año 2024** elaborado por el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - SCRD.

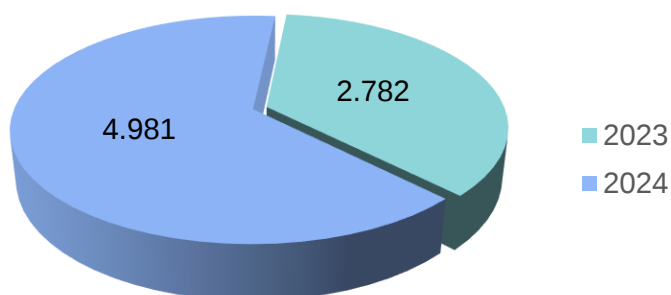
Comportamiento anual de las atenciones comparativo 2023 vs 2024

Atenciones recibidas

De acuerdo con los protocolos de atención dispuestos por la Secretaría, en cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y con el objetivo de orientar a los grupos de valor y de interés sobre los servicios ofertados por la Entidad, entre el año 2023 y el año 2024, el equipo de Relación con el Ciudadano registró un total de **7.763** atenciones. En la vigencia del **año 2023** se registraron **2.782** atenciones y en la vigencia del **año 2024** se registraron **4.981** atenciones que se realizaron a través de los canales de atención: Telefónico, chat y presencial.

En **el año 2024**, la cantidad de atenciones aumento el **79%** en comparación con la vigencia del **año 2023**, en el que se registraron un total de **2.782** atenciones. El aumento de atenciones se atribuye a la inauguración del Centro de Felicidad de Chapinero a cargo de la SCRD.

Gráfica 1.
*Comparativa cantidad de atenciones recibidas en el
año 2023 y año 2024*



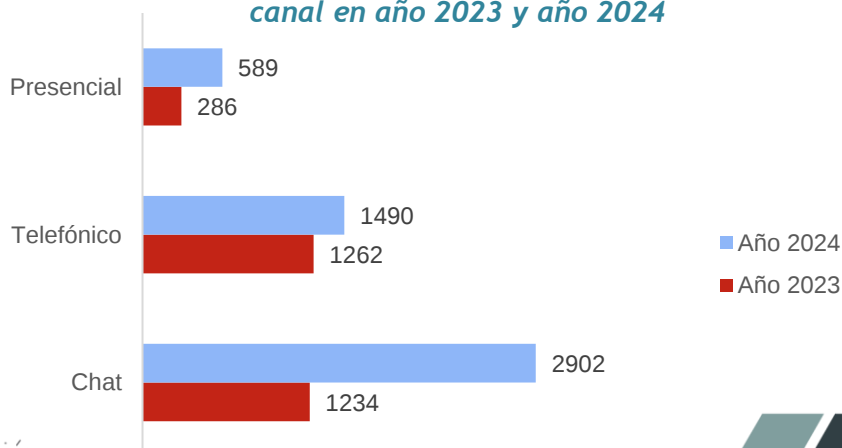
Cantidad de atenciones por canal

A continuación, se presenta la cantidad de atenciones registradas en la vigencia del **año 2024** a través de los canales de atención dispuestos en la SCRD, en comparación con **el año anterior 2023**.

A partir de los resultados obtenidos, se puede identificar que, en **el año 2023**, el canal más utilizado por la ciudadanía para contactarse con la Entidad fue el telefónico, registrando un total de **1.262** atenciones, lo que representó el **45%** del total de atenciones recibidas durante el **año 2023**. Sin embargo, en el **año 2024**, se observa un cambio significativo en las preferencias de los ciudadanos. El canal de chat se destacó como la opción predominante, registrando **2.902** atenciones, lo que representó el **58%** del total de atenciones recibidas en el **año 2024**. Esta cifra marcó un aumento del **135%** en comparación con el **año 2023**.

Este cambio en las preferencias sugiere una adaptación de la ciudadanía hacia el uso del chat como canal preferido de contacto con la Entidad.

Gráfica 2.
Comparativa cantidad de atenciones por canal en año 2023 y año 2024



Características demográficas de la ciudadanía atendida: edad y género

En el **año 2024**, se observa un aumento considerable en el número total de atenciones en comparación con **2023**. Esto refleja una mayor demanda de servicios y un posible cambio en las prioridades o necesidades de la población atendida.

En el rango de **0 a 11 años** se evidencia que, las atenciones en este grupo aumentaron ligeramente, pasando de **159 a 172**, su porcentaje se mantuvo igual (**6%**). Esto indica que el crecimiento de atenciones fue proporcional al aumento total, pero no fue una de las categorías con mayor cambio.

Para el rango de **12 a 18 años** nos muestra que, hubo un incremento notable en las atenciones, pasando de **130 a 241**. Esto representa un aumento tanto en la cantidad de atenciones como en el porcentaje de atención, que creció del **5% al 9%**. Este crecimiento podría reflejar un mayor enfoque en los adolescentes y jóvenes durante 2024.

En el caso del rango de **19 a 29 años** que es el grupo de jóvenes adultos se identificó una expansión significativa, con un incremento de **483 a 924** atenciones, lo que se traduce en un aumento del **17% al 33%** en el porcentaje de atenciones. Este crecimiento destaca una mayor atención a este grupo etario en 2024.

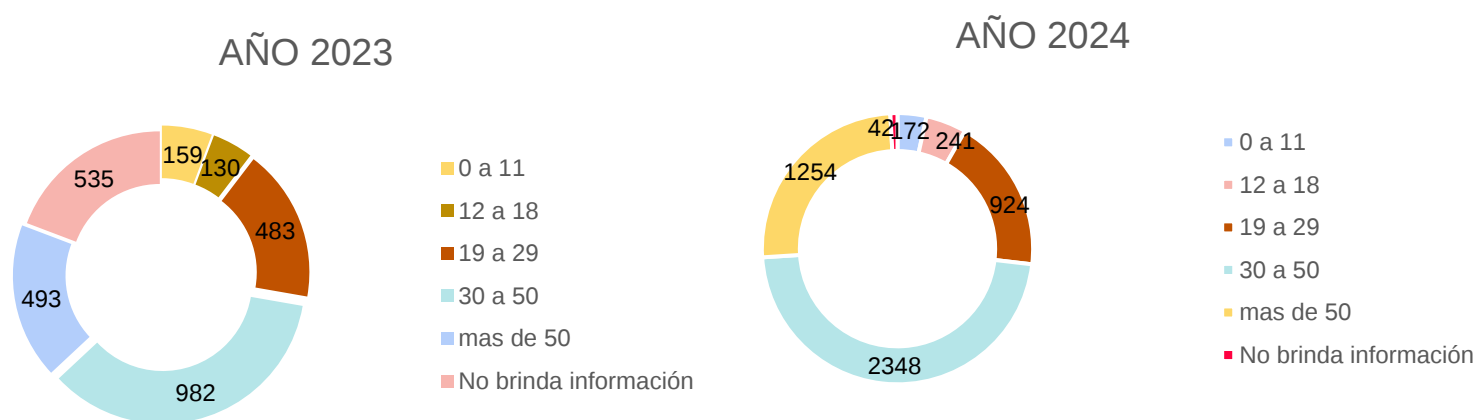
Con respecto a las atenciones dirigidas de **30 a 50 años**, fue el que mostró el mayor cambio, con un aumento de **982 a 2348** atenciones. Este grupo pasó a representar el **84%** del total de atenciones en 2024, un salto significativo respecto al **35%** del año anterior. Este incremento refleja una concentración mucho mayor de atención en este grupo de edad.

En lo referido al rango de **más de 50 años**, personas mayores se identifica también un aumento considerable, pasando de **493 a 1254**. Esto implica un aumento en su porcentaje de representación, del **18% al 45%**. Este cambio refleja un posible envejecimiento de la población atendida o un enfoque mayor en los adultos mayores durante 2024.

Observando las atenciones en las personas que **no brindan información**, es relevante destacar que esta categoría la categoría tuvo una drástica disminución, pasando **de 535 a 42** atenciones, reduciendo su porcentaje del **19% al 2%**. Este descenso sugiere que hubo un esfuerzo significativo en 2024 por mejorar la recolección de datos y obtener información más precisa y completa.

Gráfica 4.

Rango de edad de la ciudadanía en el año 2023 y año 2024



Características demográficas de la ciudadanía atendida: localidad de residencia

La información recopilada sobre las **características demográficas** de la ciudadanía en los años **2023** y **2024** se centró en la **localidad de residencia**. A continuación, se presenta un resumen de los datos obtenidos para ambos años. Las localidades con **mayor incremento**

fueron las siguientes:

Kennedy: Registró un aumento significativo, pasando de **217** atenciones en **2023** a **463** en **2024**, lo que representa más del doble de atenciones.

Engativá: Aumento de **181** a **378** atenciones, mostrando un notable crecimiento.

Suba: Subió de **176** a **438** atenciones, experimentando un incremento importante.

Fuera de Bogotá: Se destaca un fuerte aumento de **133** atenciones en 2023 a **540** en 2024, lo que podría reflejar una mayor cobertura de servicios fuera del área urbana.

Chapinero: De **162** a **405** atenciones, un aumento considerable en el número de atenciones registradas.

Teusaquillo: Se observa un crecimiento de **115** a **250** atenciones, lo que refleja una mayor atención en este sector.

En las localidades que se destacan con un **incremento moderado** son:

Bosa: Aumento de **101** a **228** atenciones, lo que indica un crecimiento, aunque más moderado en comparación con otras localidades.

Ciudad Bolívar: Registró un incremento de **63** a **245** atenciones, lo que refleja una mejora notable en los servicios prestados en esta zona.

Usme: Aumento de **57** a **148** atenciones, mostrando una tendencia positiva en la cobertura.

Barrios Unidos: De **50** a **128** atenciones, con un crecimiento sostenido.

Mártires: Aumento de **39** a **114** atenciones, con una leve mejoría.

Y las localidades que evidencian un **menor crecimiento** son:

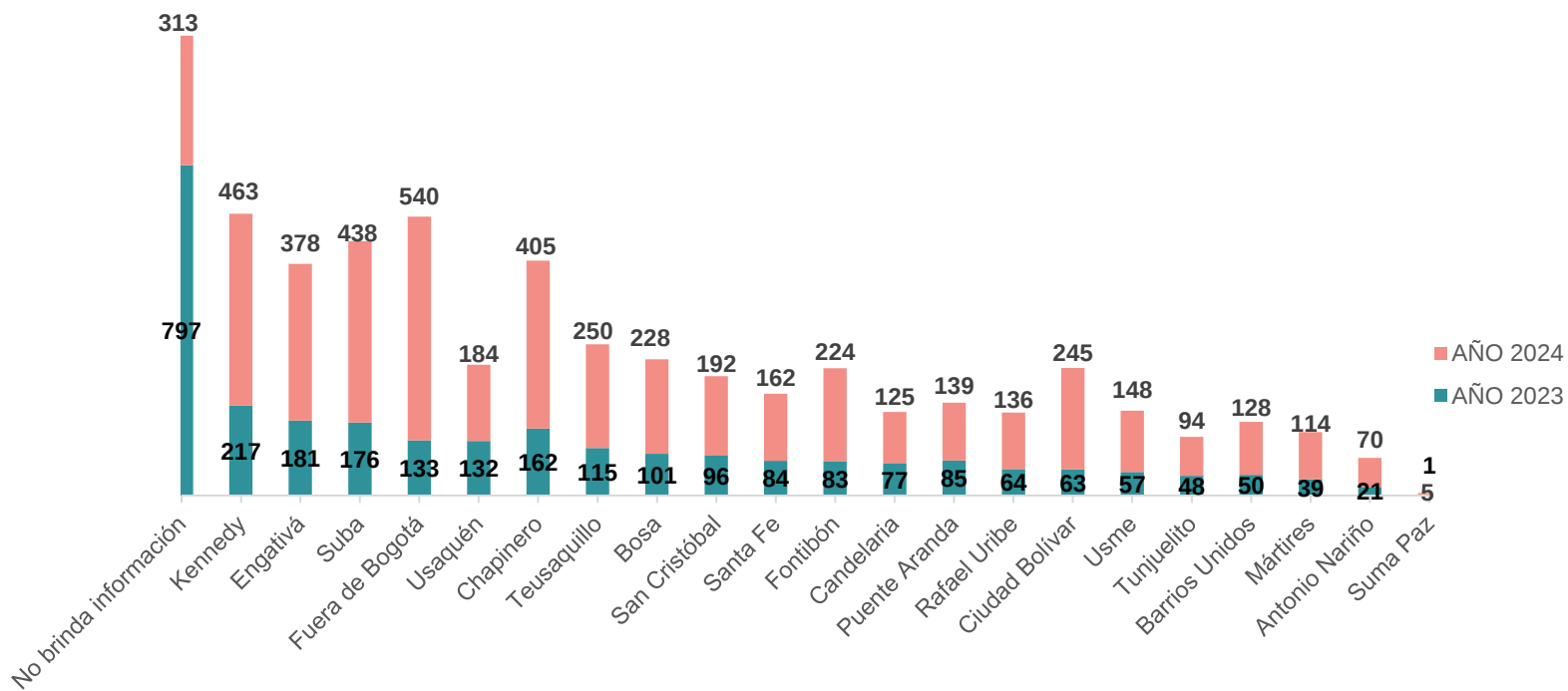
Usaquén: Aunque aumentó de **132** a **184** atenciones, el crecimiento fue más modesto en comparación con otras zonas.

Puente Aranda: Pasó de **85 a 139** atenciones, con un aumento más moderado.

Rafael Uribe: Creció de **64 a 136** atenciones, también con un aumento que, si bien es positivo, es menos destacado.

Una de las reducciones más notables se encuentra en la categoría de **"No brinda información"**, que pasó de **797** atenciones en **2023** a **313** en **2024**. Este descenso puede indicar una mejora en la recolección de datos o una mayor disponibilidad de información por parte de los usuarios.

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 Relacionamento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

De los registros obtenidos durante el **año 2023** y el **año 2024**, y de acuerdo con la información recolectada sobre las características demográficas de las personas atendidas, se puede concluir lo siguiente:

1. Entre **2023 y 2024**, se registraron un total de **7.763** atenciones, con un aumento del **79%** en **2024**, pasando de **2.782** atenciones en **2023** a **4.981** en **2024**. Este incremento se atribuye a la inauguración del Centro de Felicidad de Chapinero, lo que permitió una mayor cobertura de los servicios a través de los canales telefónico, chat y presencial.
2. En **2024**, se observó un cambio significativo en las preferencias de los ciudadanos respecto a los canales de atención. Mientras que en **2023** el canal telefónico fue el más utilizado, con **1.262** atenciones (**45%** del total), en **2024** el canal de chat se convirtió en la opción predominante, con **2.902** atenciones (**58%** del total), lo que representó un aumento del **135%** respecto al año anterior. Este cambio refleja una adaptación de la ciudadanía al uso del chat como su canal preferido de contacto con la Entidad.
3. En **2024**, se registró un aumento significativo en las atenciones, con un crecimiento notable en los grupos de **19 a 29 años** y **30 a 50 años**, que representaron el mayor porcentaje de atenciones. También se observó un incremento en las atenciones a personas mayores (más de 50 años). Además, la categoría de "No brinda información" tuvo una drástica disminución, lo que indica mejoras en la recolección de datos. Este cambio sugiere una adaptación en las necesidades y prioridades de la población atendida.

4. En **2024**, se observó un aumento significativo en las atenciones en varias localidades, destacándose Kennedy, Engativá, Suba y Fuera de Bogotá con incrementos notables. También se registró un crecimiento moderado en Bosa, Ciudad Bolívar y Usme. Las localidades con menor aumento fueron Usaquén, Puente Aranda y Rafael Uribe. Además, la categoría "No brinda información" experimentó una disminución importante, lo que sugiere una mejora en la recolección de datos y mayor precisión en la información disponible.

Elaboró

Erika Johanna Espinosa Mora erika.espinosa@scrd.gov.co
601 3274850 opción 2.



Radicado: **20257000038383**

Fecha 30-01-2025 11:23

El Documento 20257000038383 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: 30-01-2025 14:42:50
Sandra Yaqueline Corredor Esteban	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52128114, sandra.corredor@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 30-01-2025 14:23:52
Erika Johanna Espinosa Mora	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1030672431, erika.espinosa@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 30-01-2025 11:24:02
 749f75052a271455b7cb7521b0065193726387e75bf7a55d30a6d2017a683487 Codigo de Verificación CV: 4d636	

