



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE

Dirección de Gestión
Corporativa y Relación
con el Ciudadano

Informe Atenciones Octubre 2023



Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

Carrera 8 No. 9 - 83 Bogotá - Colombia

PBX: (+601) 327 4850 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 servicio a la ciudadanía, 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 **octubre del año 2023**.



“Festival Bebés al Parque 2023”



El Parque Simón Bolívar de nuevo fue el escenario de este gran despliegue artístico y cultural que el Programa Nidos, del Instituto Distrital de las Artes - Idartes, hace cada año para celebrar la niñez, la familia y claro el goce, el juego, la exploración y la experimentación a partir de los lenguajes del arte.

Esta versión tuvo diferentes espacios a lo largo de la zona del parque escogida para el evento. En algunas carpas y zonas al aire libre se realizaron experiencias artísticas, las cuales son encuentros para que las niñas y los niños de 0 a 6 años, tengan la oportunidad de vivir, conocer, contemplar, experimentar y crear a partir del arte, mientras comparten con otras personas y desarrollan sus capacidades mediante el uso de materiales, su propio cuerpo, la intervención en el espacio y la transformación de materias que los artistas ponen a su disposición.

Pero lo mejor siempre queda para el final, este evento cerró con el concierto ¡No te vayas a aburrir! de la maravillosa María del Sol Peralta, el cual, a través de relatos y canciones de su autoría y algunos libros y canciones tomadas de la tradición oral, se convirtió en un repertorio que evocó a las tradicionales horas del cuento donde la voz cantada, hablada y leída se combinaron con juegos y bailes que lograron una alegre actividad que vinculó tanto a niñas y niños como adultos por igual.

[Más información](#)

Índice

Presentación.....	2
Índice	3
Índice de gráficas.....	5
Objetivos.....	6
Alcance del Informe.....	6
Normatividad	7
Atenciones recibidas	8
Cantidad de atenciones por canal	9
¿Cuáles fueron los temas frecuentes de consulta?	10
Características demográficas de la ciudadanía atendida: edad y género	12
Características demográficas de la ciudadanía atendida: localidad de residencia	13
Conclusiones.....	14

Índice de gráficas

Gráfica 1. Comparativo cantidad de atenciones recibidas en septiembre y octubre 2023	8
Gráfica 2. Comparativo cantidad de atenciones por canal en septiembre y octubre 2023.....	9
Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en octubre 2023.....	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 los datos registrados en la base de datos de atenciones gestionadas por el equipo de Relación con el Ciudadano, con el propósito de llevar a cabo un seguimiento preciso y detallado.

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 el mes de **octubre 2023**.
- 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 **octubre**. 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.



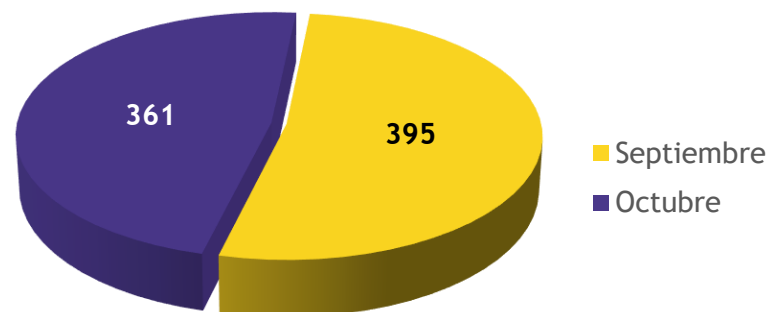
Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el resultado de las atenciones durante 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

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 1 y el 31 de **octubre** de 2023 el equipo de Relación con el Ciudadano registró un total de **361** atenciones.

En **octubre** de 2023, la cantidad de atenciones disminuyó un **8%** en comparación con el mes anterior (septiembre), donde se registraron **395** atenciones. Esta reducción en la cantidad de atenciones se atribuye a la disminución en la disponibilidad de convocatorias en el Programa Distrital de Estímulos, dado que para esta vigencia las propuestas ganadoras ya están en ejecución y no hay nuevas convocatorias para que las personas participen.

Gráfica 1.
Comparativo cantidad de atenciones recibidas en
septiembre y octubre 2023

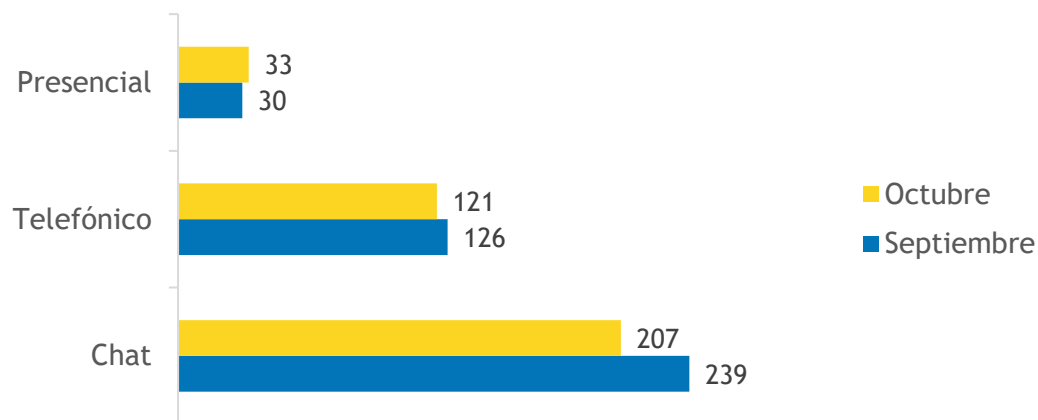


Cantidad de atenciones por canal

A continuación, se presenta la cantidad de atenciones registradas por canal durante el mes de **octubre** de 2023 en comparación con el mes anterior (septiembre).

A partir de los resultados obtenidos se puede identificar que, el chat sigue siendo el canal más utilizado por la ciudadanía para contactarse con la Entidad, para **octubre** se registraron **207** atenciones que representan el **57%** del total de las atenciones recibidas. El canal telefónico pasó de **126** atenciones en septiembre a **121** en octubre. No obstante, se destaca un incremento del **10%** en la atención a través del canal presencial, que aumentó de **30** atenciones en septiembre a **33** en octubre.

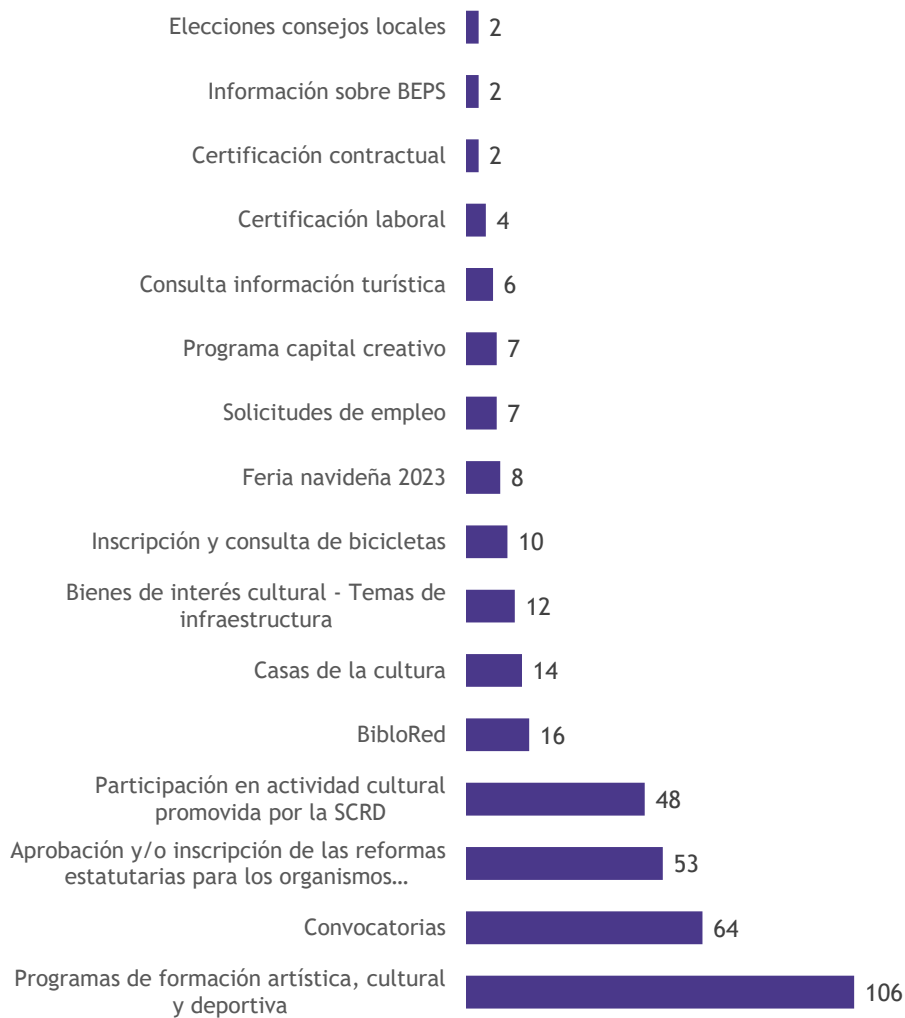
Gráfica 2.
Comparativo cantidad de atenciones por canal
Septiembre vs octubre del 2023



¿Cuáles fueron los temas frecuentes de consulta?

Gráfica 3.

Temas frecuentes de consulta en octubre 2023



El tema más consultado por la ciudadanía en octubre fue sobre los **programas de formación artística, cultural y deportiva** ofertados por las entidades adscritas a la Secretaría como: El Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD) con su programa **Escuelas de mi barrio**, con un total de **116** atenciones que representan el **29%**. Programas de formación artística que ofrece 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 por la ciudadanía, representando el **18%** del total de las atenciones, fue sobre las **convocatorias**. En este tema se atendieron consultas relacionados con los requisitos de participación en las convocatorias a través de las plataformas dispuestas por la Secretaría: SICON e Invitaciones Públicas; y solicitudes de acompañamiento



en la inscripción de propuestas a través de las mismas plataformas.

El tercer tema más consultado por la ciudadanía, que representó el **15%** del total de atenciones, fue sobre los **trámites** adelantados por la **Dirección de Personas Jurídicas** como: Aprobación y/o inscripción de las reformas estatutarias para los organismos deportivos; y el cuarto tema más consultado, que representó el **13%** del total de atenciones, fue sobre la **participación en las actividades culturales** promovidas por la SCRD.

Los temas con menor frecuencia de consulta para la ciudadanía en el mes de **octubre**, están relacionadas con información sobre: servicios prestados en

BibloRed, casas de la cultura, bienes de **interés cultural** o temas de infraestructura cultural, información sobre inscripción y consultas de **bicicletas**, la **feria navideña** 2023, solicitudes de **empleo**, el programa **Capital Creativo**, **información turística**, **certificados** contractuales y laborales, el programa **BEPS** y sobre las **elecciones** a los consejos de cultura y deporte.

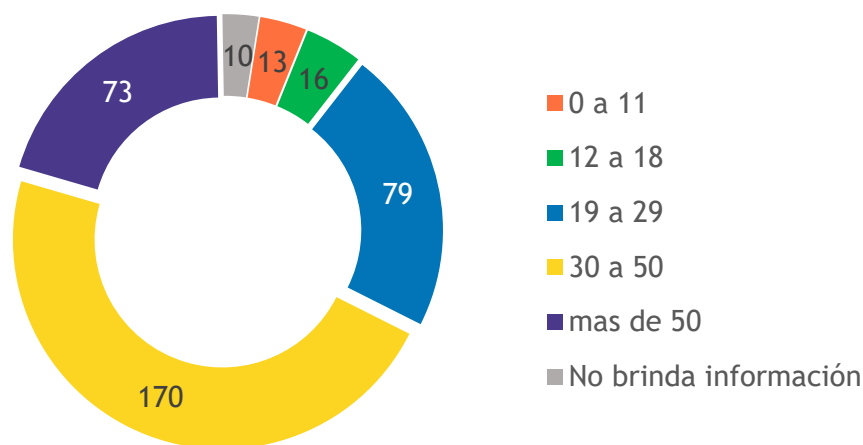
Características demográficas de la ciudadanía atendida: edad y género

En el mes de **octubre**, 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 logró obtener la siguiente información:

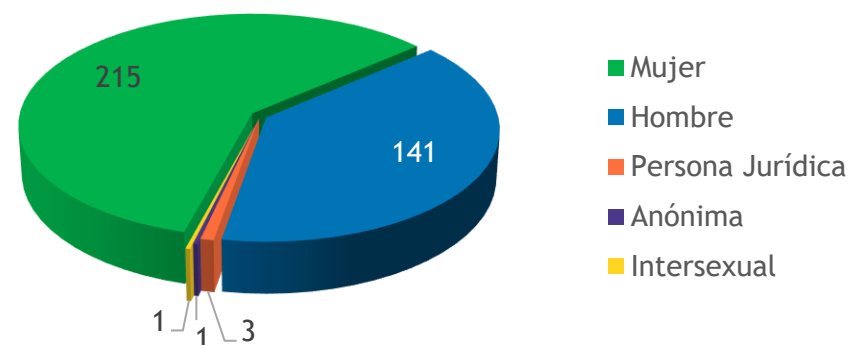
El **47%** de la ciudadanía atendida, equivalente a 170 personas, tenía entre **30 a 50 años**; el **22%**, equivalente a 79 personas, entre **19 a 29 años**; el **20%**, equivalente a 73 personas, **más de 50 años**; el **4%**, equivalente a 16 personas, entre **12 a 18 años**; el **4%**, equivalente a 13 personas, entre **0 a 11 años**; y el **3%**, equivalente a 10 personas, **no brindaron información**.

También se logró identificar que el **60%** de las personas atendidas son **mujeres**; el **39%** son **hombres**; el **1%** se identifican como **personas jurídicas**; el **0,3%**, no se identificó; y el **0.3%** se identificó como **intersexual**.

Gráfica 4.
Rango de edad de la ciudadanía



Gráfica 5.
Género de la ciudadanía



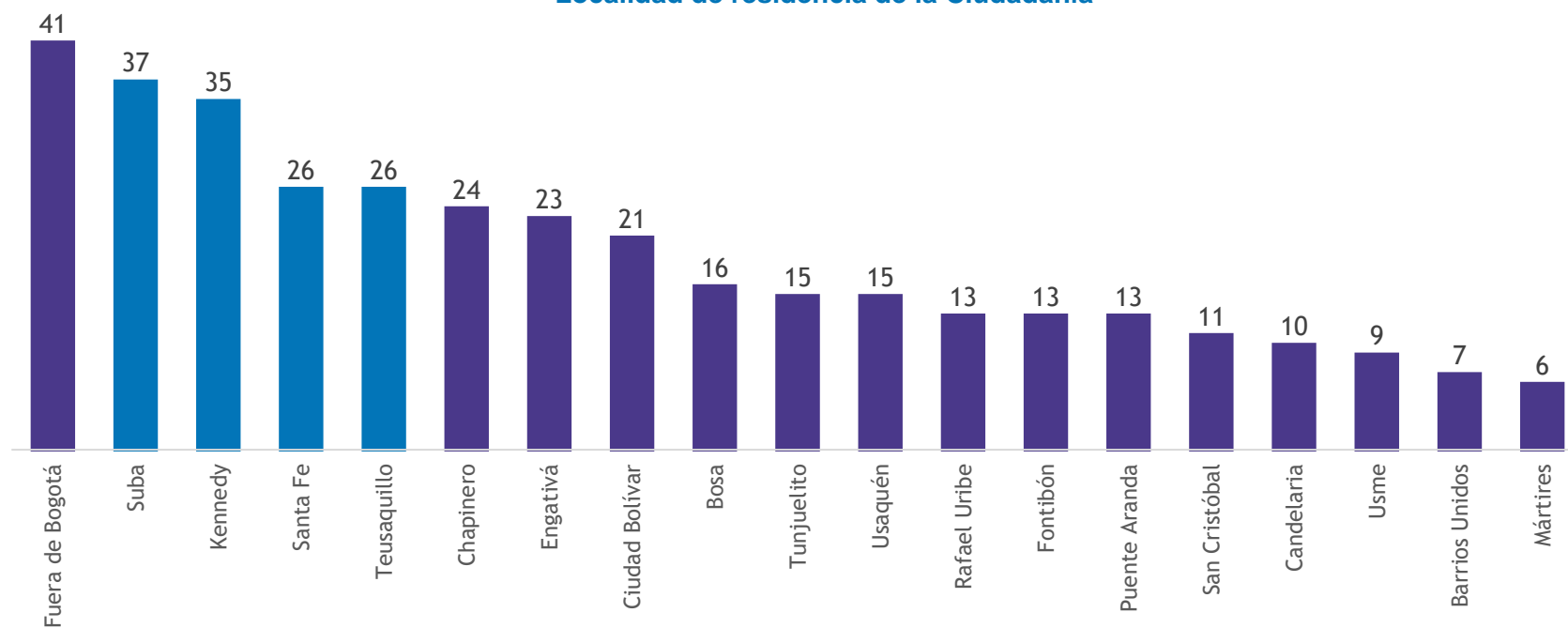
Características demográficas de la ciudadanía atendida: localidad de residencia

Otro dato recolectado 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, correspondiente a **41**, indicaron que residen en lugares **fuera de Bogotá**.

Hubo 4 localidades con mayor registro en atenciones y fueron: **Suba**, con un **10%** de participación, equivalente a **37** personas; **Kennedy**, con otro **10%** de participación, equivalente a **35** personas; **Santa Fe**, con **7%** de participación, equivalente a **26** personas; y **Teusaquillo**, con un **7%** de participación, equivalente a **26** 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 en el periodo comprendido entre el 01 y el 31 de octubre 2023.

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

1. Durante el mes de octubre se registraron un total de **361 atenciones**; disminuyendo la cantidad de atenciones en comparación con septiembre, en el que se registraron **395 atenciones**. La reducción en la cantidad de atenciones se atribuye a la disminución en la disponibilidad de convocatorias en el Programa Distrital de Estímulos, dado que para la vigencia 2023 se encuentra llegando a su fin.
2. A partir de los resultados obtenidos se puede identificar que, el chat sigue siendo el canal más utilizado por la ciudadanía para contactarse con la Entidad, toda vez que se registraron **207 atenciones**, que representan el **57%** del total de las atenciones recibidas en **octubre**.
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. **Convocatorias**, con un total de 64 consultas recibidas.

- c. **Trámites adelantados por entidades sin ánimo de lucro**, con un total de 53 consultas recibidas.
 - d. **Actividades culturales promovidas por la SCR D**, con un total de de 48 consultas recibidas.
4. El **47%** de la ciudadanía atendida, equivalente a **170** personas, tenía entre **30 a 50 años**; el **22%**, equivalente a 79 personas, entre **19 a 29 años**; el **20%**, equivalente a 73 personas, **más de 50 años**; el **4%**, equivalente a 16 personas, entre **12 a 18 años**; el **4%**, equivalente a 13 personas, entre **0 a 11 años**; y el **3%**, equivalente a 10 personas, no brindaron información.
 5. Las 4 localidades con más registros fueron: **Suba**, con un **10%** de participación, equivalente a 37 personas; **Kennedy**, con un **10%** de participación, equivalente a 35 personas; **Santa Fe**, con un **7%** de participación, equivalente a 26 personas; y **Teusaquillo**, con un **7%** de participación, equivalente a 26 personas.
 6. También como eventos del mes de octubre destacamos el “Festival Bebés al Parque - 2023.”, la ciudad se unió con una agenda cultural representando la expresión más auténtica de lo que significa la ciudad como escenario.

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
— CIUDADANÍA —



Elaboró
Juan Esteban Quintero Páez
juan.quintero@scrd.gov.co
601 3274850 opción 2.

Revisó y Aprobó
Viviana Ortiz
viviana.ortiz@scrd.gov.co
601 3274850 opción 2.

El Documento 20237000475643 fue firmado electrónicamente por:

Adriana María Cruz Rivera

Directora de Gestión Corporativa,
Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,
ID: 52243458,
adriana.cruz@scrd.gov.co,
Fecha de Firma: 08-11-2023 13:23:55

Revisó:

Viviana Ortiz Bernal - Contratista - Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano



aea9b2d2d9a0b54e0879ff5bad181fed150e4eaa9d8fda71d825cf24e56fbf60

Código de Verificación CV: 64808