

Informe Atenciones Abril 2024



Secretaría de Cultura Recreación y Deporte -SCRD

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 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 **abril del año 2024**.



“Celebración 53 años Cinemateca de Bogotá”



El Centro Cultural de las Artes Audiovisuales - Cinemateca de Bogotá, del Instituto Distrital de las Artes - Idartes cumple cincuenta y tres años haciendo vibrar el corazón del público a partir de imágenes en movimiento y buenas historias; despertando pensamientos, ideas, sueños y posibilidades. La Cinemateca de Bogotá fue fundada en 1971, ha sido el espacio de la Alcaldía Mayor de Bogotá para el desarrollo de políticas públicas que impulsen las artes audiovisuales.

A lo largo de los años, además de su programación en sala, la Cinemateca ha sido epicentro de la ejecución de diversas estrategias de preservación, desarrollo de publicaciones e investigaciones, generación de contenidos, formación, creación, alcance local, tecnologías de la información, convocatorias y más, para responder a una misionalidad comprometida con todo aquello que el cine y las artes audiovisuales puede representar para una sociedad. Es por esto que el 10 de abril de 2024, la Cinemateca de Bogotá celebró sus cincuenta y tres años con una muestra de películas que han sido ganadoras de las becas que la Cinemateca empezó a entregar hace 30 años para fomentar la realización, la divulgación y el disfrute del cine colombiano.

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 marzo de 2024 y abril 2024	8
Gráfica 2. Comparativa cantidad de atenciones por canal en marzo del 2024 y abril del 2024.....	9
Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en abril 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 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 durante el mes de **abril 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 **abril 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.



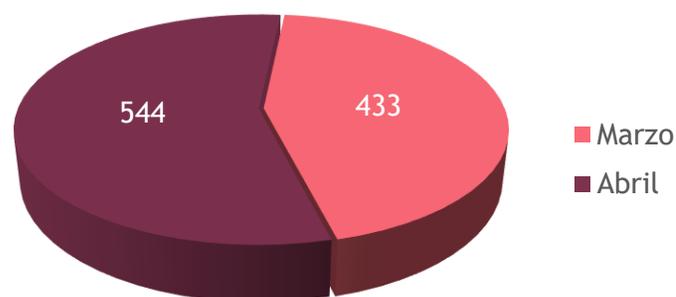
Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el resultado de las atenciones durante el mes de octubre 2023 elaborado por el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - 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 30 de **abril** de 2024, el equipo de Relación con el Ciudadano registró un total de 544 atenciones a través de los siguientes canales de atención: Telefónico, chat y presencial.

En abril de 2024, se observó un aumento del 26% en la cantidad de atenciones en comparación con el mes anterior marzo, en el que se registraron un total de 433 atenciones. Este aumento se debe principalmente a la cantidad de personas interesadas en participar en el programa distrital de estímulos. Sin embargo, es importante destacar que este crecimiento también se vio afectado por la interrupción temporal de la plataforma SICON durante ese período.

Gráfica 1.
Comparativa cantidad de atenciones recibidas en marzo de 2024 y abril 2024





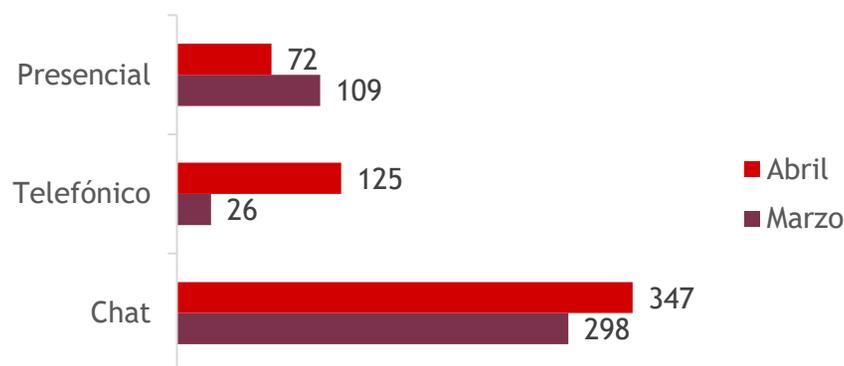
Cantidad de atenciones por canal

Se muestra a continuación la cantidad de atenciones registradas durante el mes de abril de 2024 a través de los canales de atención proporcionados por la SCRD, en comparación con el mes anterior, marzo 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 347 atenciones, lo que representa el 64% del total de atenciones recibidas en abril (544). Se destaca un aumento significativo en la atención a través del chat en comparación con el mes anterior, con un incremento del 16%. El canal de chat pasó de registrar 298 atenciones en marzo de 2024, a 347 en abril de 2024.

Por otro lado, se observa un aumento en la atención a través del canal telefónico. En marzo de 2024 hubo solo 26 atenciones, en comparación con las 125 atenciones registradas en abril de 2024. Además, se resalta una notable disminución del 33.94% en la atención presencial, que pasó de 109 atenciones en marzo de 2024 a 72 en abril 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 marzo del 2024 y abril del 2024



¿Cuáles fueron los temas frecuentes de consulta?

Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en abril 2024



El tema más consultado por la ciudadanía, que representó el **39%** del total de las atenciones, fue acerca del **Programa Distrital de Estímulos**, el segundo tema más consultado por la ciudadanía representando el **22%** del total de las atenciones fue acerca de los **programas de formación artística, cultural y deportiva** ofrecidos por las entidades adscritas a la Secretaría. 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 tercer tema más consultado por la ciudadanía, representando el **13%** del total de las atenciones, se relacionó con el **programa BEPS** - Beneficio Económico Periódico, programa dirigido a artistas y gestores culturales que no tengan pensión.



El cuarto tema más consultado, que representó el **7%** del total de atenciones, fue sobre la **aprobación y/o inscripción de las reformas estatutarias para los organismos deportivos** realizado por la Secretaría de Cultura y Recreación y Deporte.

Los temas con menor frecuencia de consulta para la ciudadanía en el mes de **abril**, están relacionadas con información sobre: **invitaciones públicas**, el programa de **capital creativo**, casas de la cultura, bienes de **interés cultural** o temas de infraestructura cultural, información sobre inscripción y consultas de **bicicletas**, solicitudes de **empleo**, información **turística**,

certificados contractuales, laborales y sobre las **elecciones** a los consejos de cultura y deporte.

Características demográficas de la ciudadanía atendida: edad y género

En abril, 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 44% de la ciudadanía atendida, que equivale a 238 personas, tenía entre 30 y 50 años.

El 29% (157 personas) tenía más de 50 años.

El 18%, que corresponde a 100 personas, tenía entre 19 y 29 años.

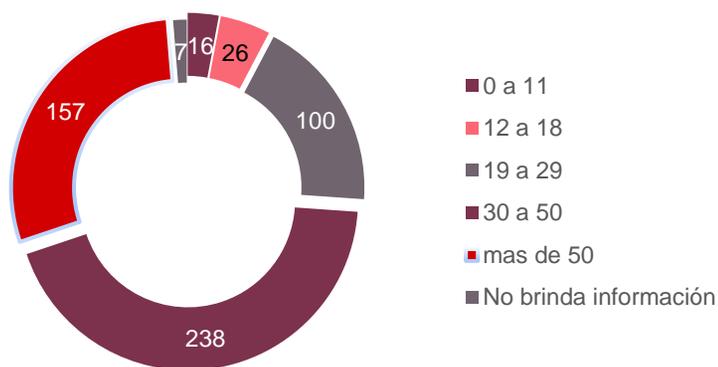
El 5% (26 personas) tenía entre 12 y 18 años.

El 3%, que equivale a 16 personas, tenía entre 0 y 11 años.

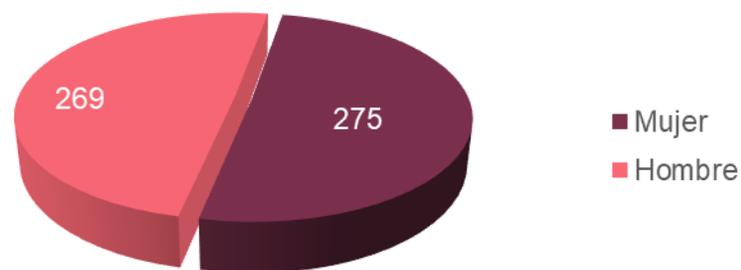
El 1%, representado por 7 personas, no proporcionó información.

Además, se identificó que el 51% de las personas atendidas eran mujeres, mientras que el 49% 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 12% de las personas atendidas, que corresponde a 64 individuos, indicaron que residen en áreas fuera de Bogotá.

Las 4 localidades con más registros fueron:

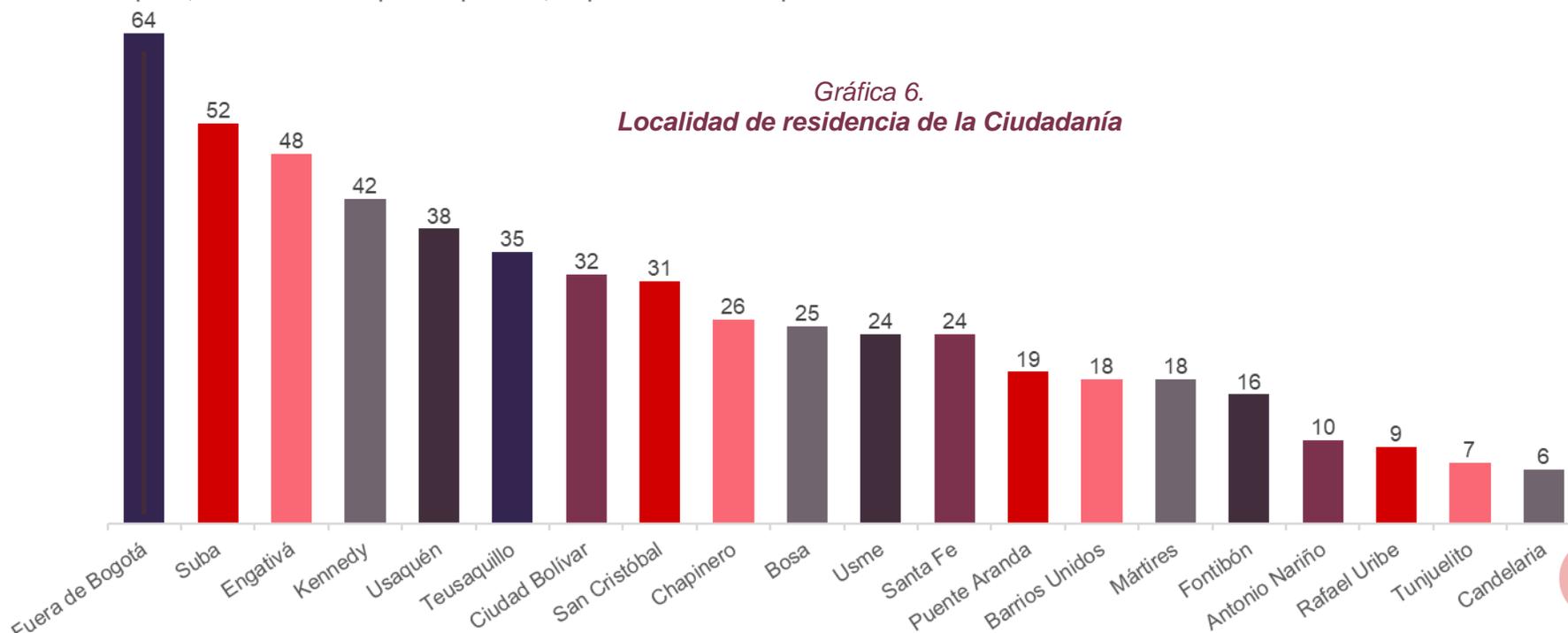
Suba, con un 10% de participación, equivalente a 52 personas.

Engativá, con un 9% de participación, equivalente a 48 personas.

Kennedy, con un 8% de participación, equivalente a 42 personas.

Usaquén, con un 7% de participación, equivalente a 38 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 **abril de 2024**, y de acuerdo con la información recolectada sobre las características demográficas de las personas atendidas, se puede concluir lo siguiente:

1. En **abril de 2024** hubo un aumento del **26%** en la cantidad de atenciones en comparación con el mes anterior, **marzo de 2024**. Este aumento se debe principalmente a la cantidad de personas interesadas en participar en el programa distrital de estímulos. Sin embargo, es importante destacar que este crecimiento también se vio afectado por la interrupción temporal de la plataforma SICON durante ese período.
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 **16%** 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 Distrital de Estimulos - Convocatorias**, con un total de 212 consultas recibidas.
 - b. **Participación en actividades culturales promovidas por la SCR**D, con un total de 121 consultas recibidas.
 - c. **Información sobre BEPS**, con un total de de 68 consultas recibidas.
 - d. **Aprobación y/o inscripción de las reformas estatutarias para los organismos deportivos**, con un total de 39 consultas recibidas.
4. El análisis de los temas frecuentes de consulta revela que un **22%** 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 IDR, 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 invitaciones públicas, servicios de BiblioRed, casas de la cultura, bienes de interés cultural, temas de infraestructura cultural, entre otros. Esta variabilidad indica que, aunque algunos temas son prioritarios, la ciudadanía también muestra interés en obtener información sobre temas menos habituales, subrayando la importancia de mantener una cobertura informativa amplia y fácilmente accesible.
6. Se determinó que la presencia significativa de personas **mayores de 50 años**, que representan el **29%** 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 **51%** de las personas atendidas son mujeres, mientras que el **49%** 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: **Suba**, con un **10%** de participación, equivalente a 52 personas, **Engativá**, con un **9%** de participación, equivalente a 48 personas; **Kennedy**, con un **8%** de participación, equivalente a 42 personas; y **Usaquén**, con un **7%** de participación, equivalente a 38 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: **20247000180773**

Fecha 14-05-2024 12:21

El Documento 20247000180773 fue firmado electrónicamente por:	
Jenny Fabiola Páez Vargas	Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52855169, fabiola.paez@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 16-05-2024 18:07:07
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 14-05-2024 14:26:54
Erika Johanna Espinosa Mora	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1030672431, erika.espinosa@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 14-05-2024 12:23:51
 cf804030b99f47ef9023d3da9a1573ad703f238d4aaf4fbacf61ea9251b7b457 Codigo de Verificación CV: df53a	