

Dirección de Gestión  
Corporativa y  
Relación  
con el Ciudadano



# Informe Atenciones Mayo 2024



Secretaría de Cultura Recreación y Deporte -SCRD

Carrera 8 No. 9 - 83 Bogotá - Colombia

PBX: (+601) 327 4850 Ext. 565 - 714

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 **mayo del año 2024**.



## “Ciencia, tecnología e innovación en el Primer Festival Geek” - Planetario de Bogotá”



Este 25 y 26 de mayo se celebró por primera vez el Festival Geek, un evento para experimentar la ciencia ficción y la fantasía, por medio de la unión entre el arte, la ciencia y la tecnología, en el Planetario de Bogotá. Este encuentro se realizó a propósito del Día Geek, que se celebra en mayo en conmemoración a la fecha de estreno, en 1977, en Estados Unidos, de Star Wars: Episodio IV - Una Nueva Esperanza.

Este Festival, que fusiona el arte, la tecnología y la imaginación, y atrajo a mentes curiosas y apasionadas por literatura, manga, cine, cómic, videojuegos y mucho más, ofreció un espacio para la experimentación, la colaboración y la celebración de la cultura Geek en todas sus formas. Más allá de las exhibiciones y las demostraciones tecnológicas, el Festival Geek es un espacio para esta comunidad en todas sus formas y expresiones. Desde fanáticos de los cómics y los videojuegos hasta entusiastas de la ciencia y la tecnología, en este espacio se celebra la diversidad y la inclusión, ofreciendo un lugar donde todos son bienvenidos a compartir su pasión por la creatividad y la innovación.

[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 abril de 2024 y mayo 2024.....	8
Gráfica 2. Comparativa cantidad de atenciones por canal en abril del 2024 y mayo del 2024 .....	9
Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en mayo 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 **mayo 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 **mayo 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.



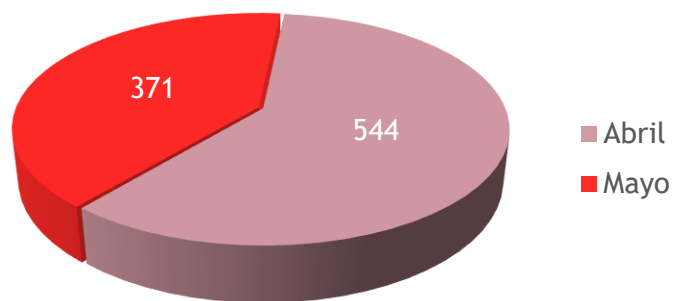
Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el resultado de las atenciones 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 31 de **mayo** de 2024, el equipo de Relación con el Ciudadano registró un total de 371 atenciones a través de los siguientes canales de atención: Telefónico, chat y presencial.

En mayo de 2024, se observó una disminución del 31% en la cantidad de atenciones en comparación con el mes anterior abril, en el que se registraron un total de 544 atenciones. Esta disminución se debe principalmente al agotamiento de las convocatorias del programa distrital de estímulos. Sin embargo, es importante destacar que este decrecimiento también se vio influenciado por la interrupción temporal de la plataforma SICON durante ese período.

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







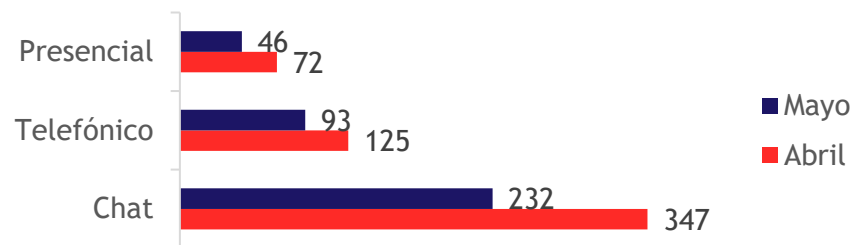
## Cantidad de atenciones por canal

Se muestra a continuación la cantidad de atenciones registradas durante el mes de mayo de 2024 a través de los canales de atención proporcionados por la SCRD, en comparación con el mes anterior, abril 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 232 atenciones, lo que representa el 62% del total de atenciones recibidas en mayo (371). Se destaca una disminución significativa en la atención a través del chat en comparación con el mes anterior, con una disminución del 33%. El canal de chat pasó de registrar 347 atenciones en abril de 2024, a 232 en mayo de 2024.

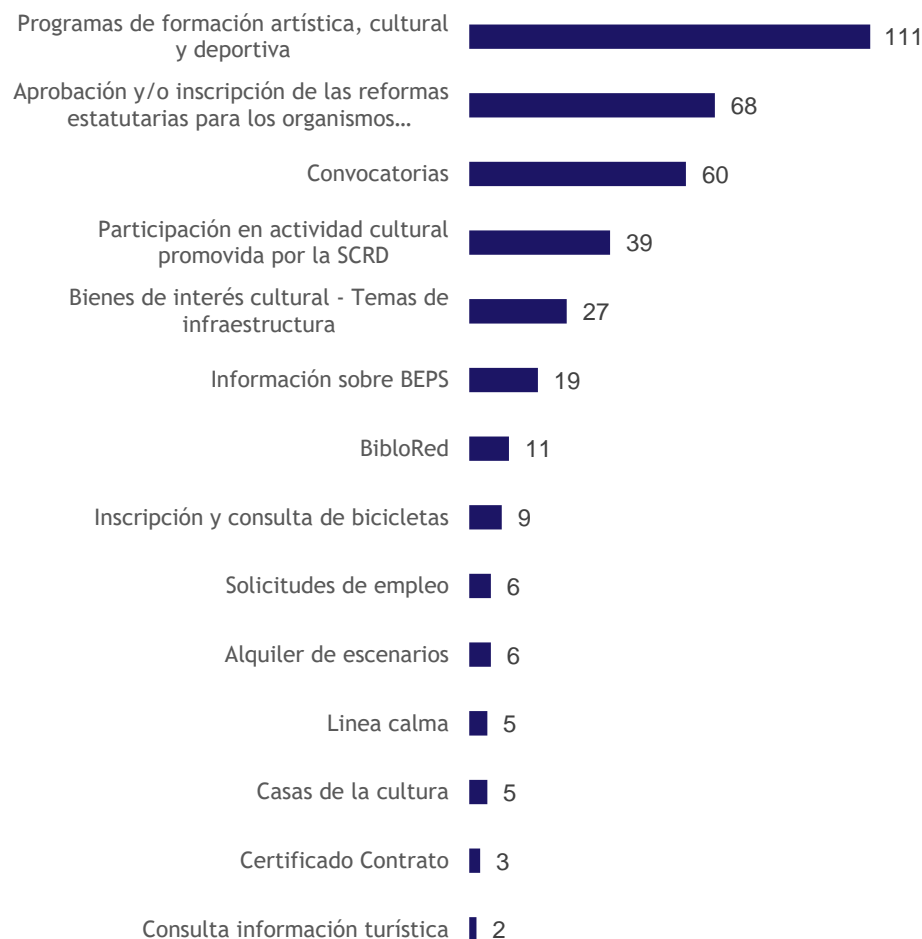
Por otro lado, se observa una disminución en la atención a través del canal telefónico. En mayo de 2024 hubo solo 93 atenciones, en comparación con las 125 atenciones registradas en abril de 2024. Además, se resalta una notable disminución del 36% en la atención presencial, que pasó de 72 atenciones en abril de 2024 a 46 atenciones en mayo 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 abril del 2024 y mayo del 2024**



## ¿Cuáles fueron los temas frecuentes de consulta?

Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en mayo 2024



El tema más consultado por la ciudadanía, que representó el **30%** 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 segundo tema más consultado por la ciudadanía representando el **18%** del total de las atenciones fue acerca de **aprobación y/o inscripción de las reformas estatutarias para los organismos deportivos** realizado por la Secretaría de Cultura y Recreación y Deporte. El tercer tema más consultado por la ciudadanía, representando el **16%** del total de las atenciones, se relacionó con el **Programa Distrital de Estímulos**.



El cuarto tema más consultado, que representó el **11%** del total de atenciones, fue sobre la **Participación en actividades culturales promovidas por la SCR D.**

Los temas con menor frecuencia de consulta para la ciudadanía en el mes de **mayo** están relacionadas con información sobre: **Biblored** 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**, y **certificados** contractuales, laborales.

### **Características demográficas de la ciudadanía atendida: edad y género**

En mayo, 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 43% de la ciudadanía atendida, que equivale 160 personas, tenía entre 30 y 50 años.

El 26% (97 personas) tenía más de 50 años.

El 20%, que corresponde 76 personas, tenía entre 19 y 29 años.

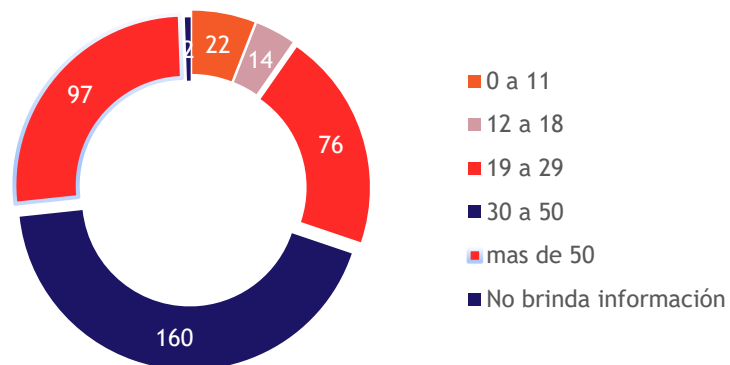
El 4% (14 personas) tenía entre 12 y 18 años.

El 6%, que equivale 22 personas, tenía entre 0 y 11 años.

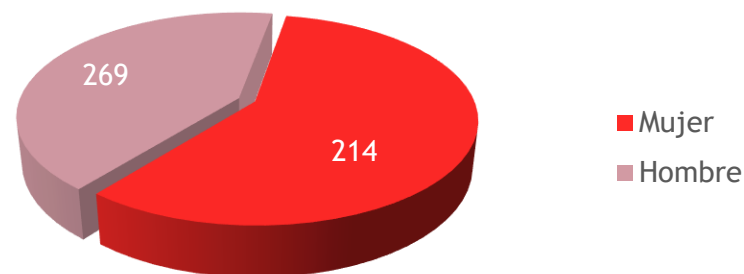
El 1%, representado por 2 personas, no proporcionó información.

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 11% de las personas atendidas, que corresponde a 40 individuos, indicaron que residen en áreas fuera de Bogotá.

Las 4 localidades con más registros fueron:

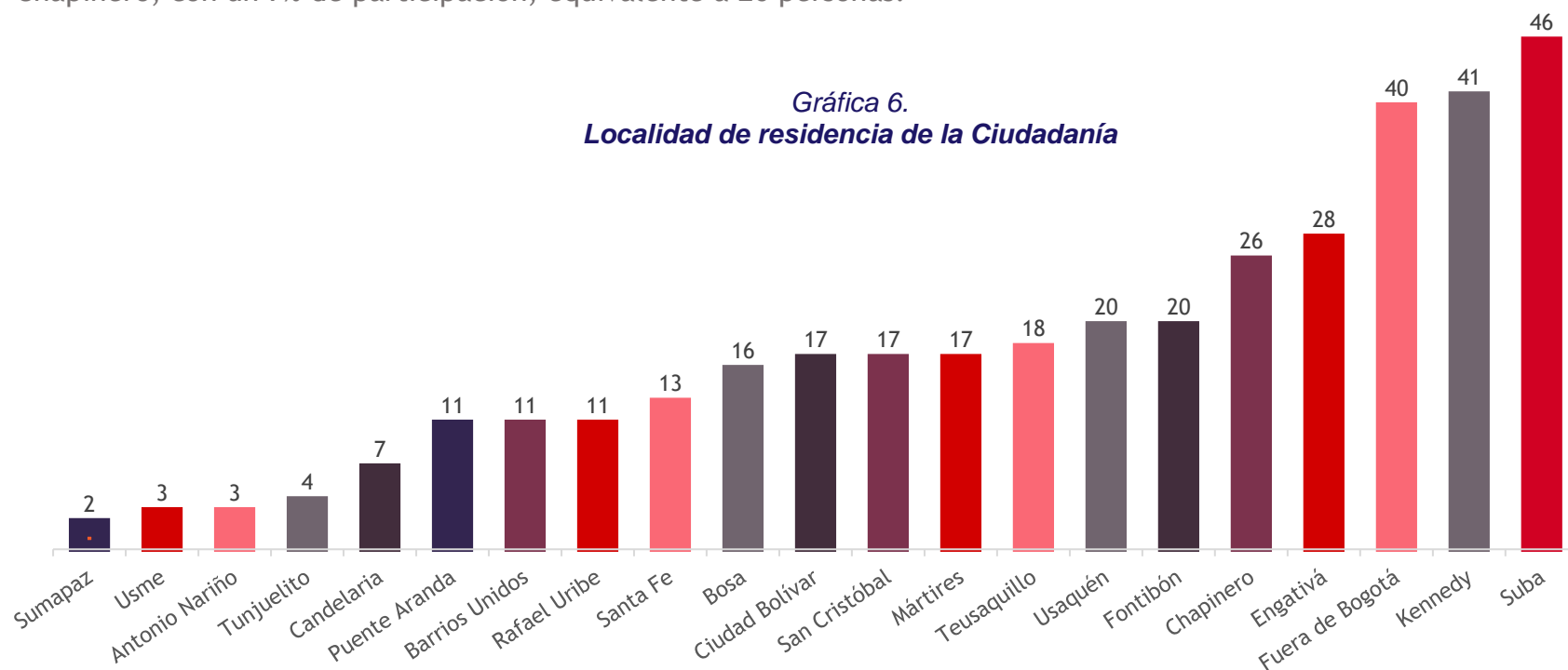
Suba, con un 12% de participación, equivalente a 46 personas.

Kennedy, con un 11% de participación, equivalente a 41 personas.

Engativá, con un 8% de participación, equivalente a 28 personas.

Chapinero, 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.

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

1. En **mayo de 2024** hubo una disminución del **31%** en la cantidad de atenciones en comparación con el mes anterior, (**abril de 2024**.) Esta disminución se debe principalmente al agotamiento de las convocatorias del programa distrital de estímulos.
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 **62%** 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 111 consultas recibidas.
  - b. **Aprobación y/o inscripción de las reformas estatutarias para los organismos deportivos**, con un total de 68 consultas recibidas.
  - c. **Programa Distrital de Estimulos**, con un total de de 60 consultas recibidas.
  - d. **Participación en actividades culturales promovidas por la SCR**, con un toral de 39 consultas recibidas.
4. El análisis de los temas frecuentes de consulta revela que un **30%** 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 IDRD, 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 **entre 30 a 50 años**, que representan el **43%** 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: **Suba**, con un **12%** de participación, equivalente a 46 personas, **Kennedy**, con un **11%** de participación, equivalente a 41 personas; **Engativá**, con un **8%** de participación, equivalente a 28 personas; y **Chapinero**, con un **7%** de participación, equivalente a 26 personas.



# RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



## 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: **20247000230483**

Fecha 14-06-2024 07:56

<b>El Documento 20247000230483 fue firmado electrónicamente por:</b>	
<b>Jenny Fabiola Páez Vargas</b>	<b>Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,</b> Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52855169, fabiola.paez@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 14-06-2024 11:16:43
<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: 14-06-2024 10:11:44
<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: 14-06-2024 07:56:54
 104bd9f08e42cba6e5aaac84f32c865006b0c15ca82c502520c2ae7393ada548 Codigo de Verificación CV: 3540b	