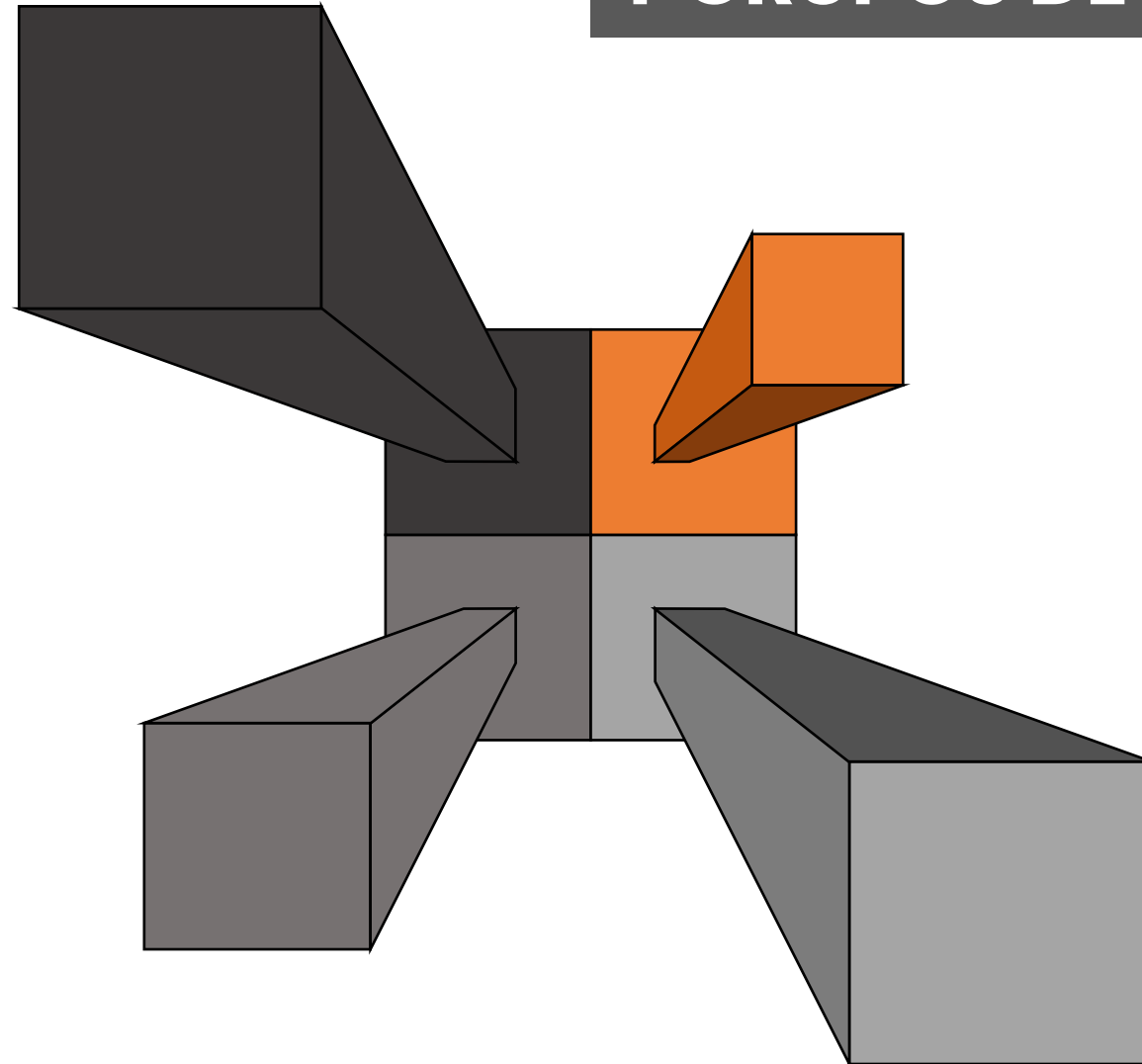


CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Y GRUPOS DE INTERÉS

2026



INTRODUCCIÓN

CANTIDAD DE REGISTROS



El presente documento tiene como objetivo caracterizar a la ciudadanía que interactúa con la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD), a partir del análisis descriptivo de cinco fuentes de información institucional:

BEPS: Beneficios económicos periódicos sociales

FORMA: Procesos de formación

INVITACIONES CULTURALES: Convocatorias

PQRS: Peticiones, quejas y reclamos

SICON: Sistema de convocatorias

ENFOQUE METODOLÓGICO

Se realizó un análisis estadístico descriptivo de cada base de datos de manera independiente. Se identificaron variables comunes: sexo, edad/grupo etario, estrato, localidad, canal de atención, entre otras. Posteriormente, se consolidaron patrones coincidentes entre bases.

ALCANCE

Caracterización de usuarios reales de los servicios y canales de la Entidad

Identificación de patrones de acceso, uso y participación

LIMITACIONES GRAVES

Diferencias en estructura de variables entre bases

Subregistro en variables sensibles (discapacidad, grupo étnico, orientación sexual).

Información territorial basada en localidad o lugar de nacimiento (según base).

CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL

La caracterización se construye a partir de patrones consistentes observados en las cinco bases analizadas

JÓVENES



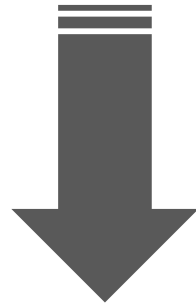
1

SEXO

2

EDAD / GRUPO ETARIO

ADULTOS



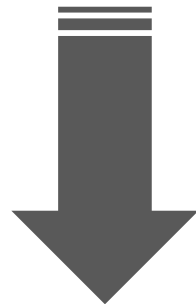
3

ESTRATO SOCIOECONÓMICO

4

TERRITORIALIDAD

PERSONAS MAYORES



5

CANALES DE ACCESO

CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL

SEXO

- Predomina la participación de mujeres en la mayoría de las bases (FORMA, INVITACIONES CULTURALES, PQRS, SICON)
- En BEPS se observa predominio masculino

GRUPO ETARIO/ EDAD

- FORMA e INVITACIONES CULTURALES predominio de jóvenes
- PQRS – SICON: Predominio adultos
- BEPS concentración en personas mayores

La interacción con la Entidad está segmentada por ciclos de vida
Jóvenes: Formación y participación
Adultos: Trámites y PQRS
Personas Mayores: Programas específicos

CANALES DE ACCESO

- Predominio en el canal virtual en: PQRS, INVITACIONES CULTURALES, SICON
- Uso del canal presencial en personas mayores
- Existe una segmentación digital clara por edad

TERRITORIALIDAD

Alta concentración en localidades: Kennedy, Suba, Engativá, Bosa y Ciudad Bolívar.
La participación se concentra en localidades de alta densidad poblacional

ESTRATO SOCIOECONÓMICO

La oferta institucional está siendo utilizada principalmente por población de ingresos bajos y medios-bajos
Predominan los estratos 1, 2 y 3 en todas las bases de datos.
Baja participación de estratos altos.

VARIABLES DIFERENCIALES

BAJA

VISIBILIDAD:

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

GRUPOS ÉTNICOS

**DIVERSIDADES SEXUALES Y DE
GÉNERO**

NO ES POSIBLE DETERMINAR NIVELES REALES DE PARTICIPACIÓN DE ESTOS GRUPOS DEBIDO A SUBREGISTROS

IMPLICACIONES

ESTRATEGICAS

PARTICIPACIÓN



Los datos evidencian que la participación no es homogénea y presenta segmentaciones claras. Alta participación de jóvenes en procesos formativos. Participación concentrada territorialmente. Subrepresentación de personas mayores en espacios de participación general.

Se requiere fortalecer estrategias diferenciales que amplíen la base de participación, especialmente hacia poblaciones subrepresentadas

IMPLICACIONES

IMPLICACIONES

Se identifican elementos relevantes:

1. Alta demanda de información a través de PQRS
2. Uso mayoritario de canales virtuales para acceder a información

La Transparencia depende en gran medida de la calidad de la información disponible en canales digitales y de la calidad en la orientación sobre trámites y servicios

Interacciones ciudadanas se concentran en: Solicitudes de información, trámites informativos.

Baja proporción de quejas y denuncias

Los mecanismos de control social (quejas, denuncias) tienen menor uso relativo frente a otros tipos de interacción, lo que sugiere la necesidad de fortalecer su apropiación.

TRANSPARENCIA

RENDICIÓN DE CUENTAS

CONCLUSIONES

1

La ciudadanía utiliza principalmente los canales institucionales para solicitar información, más que para ejercer control social



2

La ciudadanía que interactúa con la SCRD presenta una alta concentración en estratos 1,2 y 3, lo que evidencia un alcance relevante en población de ingresos bajos y medios



3

La participación está segmentada por edad, con dinámicas diferenciadas: Jóvenes en formación y participación; adultos en trámites y PQRS; Mayores en programas específicos.



4

Existe una brecha digital asociada a edad y estrato, reflejada en el uso diferenciado de canales.



5

La interacción territorial se concentra en localidades de alta población, sin evidencia suficiente de cobertura homogénea en toda la ciudad.

Las variables territoriales presentan subregistro, lo que limita el análisis de su inclusión



RECOMENDACIONES PARA 2026



PARTICIPACIÓN

Diseñar estrategias focalizadas para: Personas mayores; poblaciones subrepresentadas; diversificar la oferta programática según ciclo de vida



CANALES DE ATENCIÓN

Fortalecer el enfoque multicanal; mantener el canal digital; reforzar el presencial y telefónico. Implementar estrategias de alfabetización digital y acompañamiento a usuarios



INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

Mejorar la claridad de requisitos de trámites; Fortalecer contenidos digitales, accesibles y comprensibles.



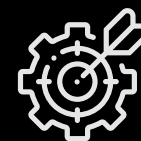
GESTIÓN INSTITUCIONAL

Reducir tiempos en trámites especializados y respuestas a PQRS



ENFOQUE DIFERENCIAL

Ajustar instrumentos de captura de información para reducir el subregistro en variables diferenciales



ENFOQUE DIFERENCIAL

Diseñar acciones específicas para personas con discapacidad

RESUMEN EJECUTIVO

Con base en los hallazgos consolidados de las bases **SICON, BEPS, FORMA y PQRSD**, se identifican patrones consistentes sobre la población que interactúa con la entidad y sobre las principales dinámicas de acceso, uso y relacionamiento institucional observadas en el corte 2025.

En términos generales, la interacción con la entidad muestra una concentración en población de **estratos 1, 2 y 3**, una fuerte presencia de usuarios ubicados en territorios de alta densidad poblacional y un uso predominante de los **canales virtuales**, aunque con diferencias claras según edad, tipo de programa y condición de acceso. También se evidencian trayectorias diferenciadas por ciclo de vida: la formación concentra principalmente población joven, los trámites y peticiones se concentran en población adulta y BEPS presenta una participación principalmente de personas mayores.

De manera transversal, se observan tres asuntos estratégicos.

El primero es la existencia de una **brecha de acceso asociada a edad y canal**, dado que las personas mayores y algunos segmentos de menor capacidad socioeconómica presentan mayor uso relativo de canales presenciales.

El segundo es la persistencia de **subregistro en variables diferenciales**, lo que limita la lectura institucional sobre inclusión de grupos étnicos, personas con discapacidad y diversidades sexuales y de género.

El tercero es la concentración de la demanda institucional en interacciones relacionadas con **información, orientación y gestión de trámites**, más que en mecanismos de control social o participación incidente.

SEGMENTOS ESTRATÉGICOS

A partir de estos patrones, la caracterización permite distinguir siete segmentos estratégicos:

Usuarios directos
Beneficiarios económicos
Participantes formativos
Peticionarios recurrentes
Grupos vulnerables
Aliados estratégicos
Públicos emergentes.

Esta segmentación no reemplaza los registros operativos de cada programa, sino que ofrece una lectura integradora para la planeación institucional, la definición de prioridades de información pública, el fortalecimiento de PQRSD, la rendición de cuentas y el enfoque diferencial distrital para 2026.

Marco metodológico: Este documento se construye exclusivamente a partir de los hallazgos previamente consolidados en los análisis individuales de las bases:

SICON – INVITACIONES PÚBLICAS

BEPS

FORMA

PQRSD



El procedimiento seguido fue el siguiente:

1. Identificación de patrones recurrentes entre programas.
2. Reconocimiento de brechas de acceso y de subrepresentaciones.
3. Derivación de necesidades institucionales de información pública.
4. Determinación de temas estratégicos para PQRSD y rendición de cuentas.
5. Construcción de recomendaciones para la planeación 2026.

El alcance del documento es **institucional y estratégico**.

No pretende estimar cobertura poblacional de la ciudad ni representar la totalidad de la ciudadanía bogotana. Su valor consiste en identificar patrones observados en la ciudadanía que efectivamente interactuó con la entidad durante el corte analizado.



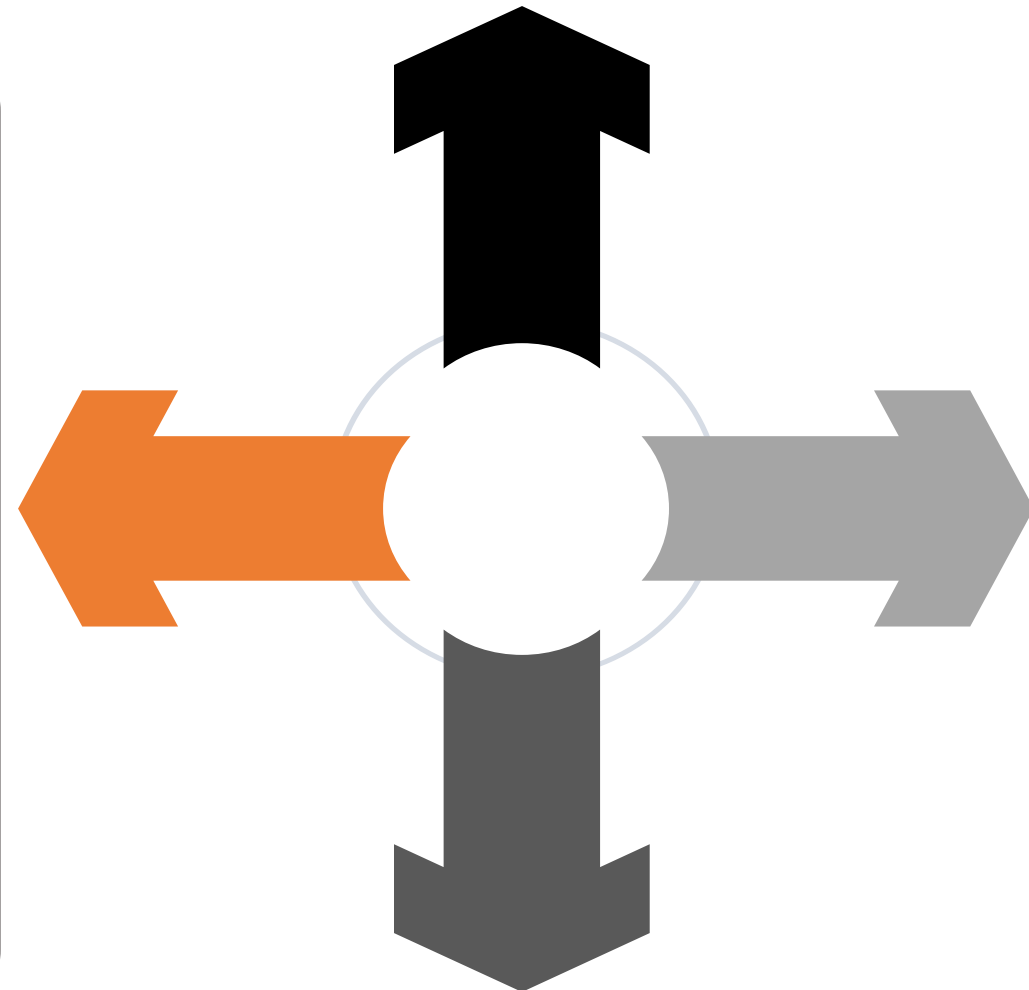
CARACTERIZACIÓN CONSOLIDADA

Patrones convergentes: Los cuatro análisis muestran varios patrones coincidentes.

El primero es la **concentración en estratos 1, 2 y 3.**

Tanto en formación, como en trámites, peticiones y programas de apoyo económico, la mayor parte de la población registrada pertenece a segmentos socioeconómicos bajos y medios-bajos. Este hallazgo sugiere que la oferta y los canales de la entidad están siendo utilizados principalmente por estos grupos.

El segundo patrón es la **segmentación por ciclo de vida.** FORMA concentra participación joven; SICON y PQRSD registran principalmente población adulta; y BEPS se concentra en personas mayores. Esto indica que la relación con la entidad no es homogénea, sino que responde a necesidades distintas según la etapa de vida.



El tercer patrón es el **predominio de los canales virtuales** en los sistemas donde esta variable está presente, especialmente en SICON y PQRSD. Sin embargo, este patrón convive con un uso más frecuente del canal presencial por parte de personas mayores y de segmentos con mayor vulnerabilidad de acceso.

El cuarto patrón es la **concentración territorial** en localidades de alta población y alta demanda institucional. Aunque las bases no fueron diseñadas de forma idéntica en materia territorial, el conjunto de hallazgos muestra que la interacción institucional tiende a agruparse en territorios con mayor densidad y volumen de usuarios.

El quinto patrón es la **baja visibilidad estadística de grupos diferenciales**, debido al subregistro reiterado en variables como discapacidad, grupo étnico, orientación sexual e identidad de género. El hallazgo más consistente aquí no es una ausencia real de estos grupos, sino una capacidad limitada de los sistemas para captarlos adecuadamente.

DIVERGENCIAS ENTRE PROGRAMAS

Junto con los patrones comunes, hay diferencias sustantivas entre programas.

BEPS presenta un perfil claramente diferenciado: predominio de personas mayores, alta concentración en una categoría programática principal y una presencia masculina superior a la observada en otras bases. Es un programa con una población más específica y menos comparable con la demanda general de servicios.



SICON concentra usuarios directos de trámites y servicios, con un patrón similar al de PQRSD en materia de uso del canal virtual, predominio de población adulta y presencia importante de estratos 2 y 3. No obstante, el componente operativo de tiempos de atención y estados del trámite le da un valor distinto para la gestión institucional.

Estas divergencias muestran que la entidad no tiene un solo público, sino una **arquitectura de públicos diferenciados** según función institucional: formación, atención, trámite y beneficio económico.

FORMA muestra una ciudadanía predominantemente joven, con mayor presencia femenina y con fuerte concentración en niveles educativos medios y en estratos bajos y medios-bajos. Esto sugiere que la formación cumple una función de acceso cultural y de cualificación especialmente relevante para población joven.

PQRSD refleja una ciudadanía que usa la entidad, sobre todo, para solicitar información y gestionar requerimientos formales. Allí predominan las peticiones y se observa una demanda mayormente canalizada por medios virtuales, con una composición etaria más adulta que la de FORMA.

BRECHAS DE ACCESO

Brechas de acceso

A partir de los hallazgos previos, se identifican cuatro brechas principales.

La primera es una **brecha digital**. Aunque el canal virtual predomina, no todos los grupos acceden en las mismas condiciones. Las personas mayores y ciertos usuarios de menor capacidad socioeconómica recurren más al canal presencial, lo que indica que la virtualización no reemplaza la necesidad de esquemas multicanal.

La segunda es una **brecha de participación por ciclo de vida**. Los jóvenes aparecen con fuerza en formación, pero no necesariamente en otros mecanismos de interacción institucional. A su vez, las personas mayores aparecen con fuerza en BEPS, pero con menor visibilidad en otros escenarios de participación o acceso general.

La tercera es una **brecha de visibilidad de grupos diferenciales**. El subregistro impide una lectura robusta sobre personas con discapacidad, grupos étnicos y diversidades sexuales y de género. En términos de gobernanza, esta limitación afecta la posibilidad de diseñar respuestas focalizadas con base en evidencia.

La cuarta es una **brecha territorial relativa**, entendida como la concentración institucional en localidades de mayor demanda y menor evidencia sobre territorios menos visibles. El patrón no permite afirmar desatención, pero sí sugiere la necesidad de revisar equilibrio territorial de difusión, acceso y acompañamiento.

NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Los hallazgos permiten derivar necesidades de información pública orientadas a mejorar comprensión, acceso y uso de la oferta institucional.

La principal necesidad es fortalecer la información sobre **trámites, requisitos, rutas y tiempos**. Tanto en SICON como en PQRSD, la demanda muestra una ciudadanía que busca orientación práctica y respuestas claras para gestionar sus requerimientos.

La segunda necesidad es producir información diferenciada por **tipo de usuario y momento de interacción**. Las personas jóvenes requieren lenguajes y canales distintos a los de las personas mayores; los beneficiarios económicos requieren información distinta a la de quienes acceden a formación o presentan peticiones



PRIORIDADES PARA PQRS



A partir de los patrones observados en el corte 2025, las prioridades estratégicas para PQRS en 2026 deberían concentrarse en cinco frentes.

El primero es el fortalecimiento del componente de **orientación preventiva**. Dado que predominan las peticiones, es prioritario mejorar la información que reduce dudas recurrentes antes de que se conviertan en solicitudes formales (Caso CEFE Chapinero).

El segundo es la priorización de temas recurrentes para retroalimentar la gestión institucional. PQRS no debe leerse solo como un sistema de respuesta, sino como una fuente de señales sobre necesidades de información, cuellos de botella y oportunidades de mejora del relacionamiento.

PRIORIDADES PARA RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas 2026 debe organizarse alrededor de los temas que la ciudadanía efectivamente usa, consulta o necesita comprender.

Un primer tema es la **gestión de trámites y servicios**: qué trámites se realizan, cómo se accede, cuáles son sus tiempos y qué mejoras se han implementado. Este tema tiene alta relevancia porque concentra interacción ciudadana directa.

Un segundo tema es la **respuesta institucional a las solicitudes ciudadanas**. Dado el peso de PQRSD, resulta estratégico informar sobre tiempos de respuesta, temas más recurrentes, acciones de mejora y aprendizajes institucionales.

Un tercer tema es el **alcance de los procesos formativos**. FORMA muestra una población joven y una función clara en acceso cultural y formación, por lo que la entidad puede rendir cuentas sobre cobertura, enfoque territorial y pertinencia de la oferta.

Un cuarto tema es la **atención a poblaciones mayores y beneficiarios económicos**, especialmente en programas como BEPS. La rendición de cuentas debe mostrar cómo se garantiza acceso, orientación y seguimiento a esta población.

En conjunto, la rendición de cuentas debe reflejar no solo ejecución, sino también capacidad de respuesta a las formas reales en que la ciudadanía se relaciona con la entidad.

RECOMENDACIONES 2026

Derivadas únicamente de patrones observados en el corte 2025, se proponen las siguientes prioridades estratégicas para 2026.

Primero, consolidar una **estrategia institucional multicanal**. El uso del canal virtual seguirá creciendo, pero la evidencia muestra que no debe desplazar la atención presencial y telefónica para poblaciones con mayores barreras de acceso.

Segundo, desarrollar una **segmentación operativa de públicos** para orientar comunicación, servicio y participación. La entidad ya tiene evidencia suficiente para diferenciar, al menos, usuarios directos, participantes formativos, beneficiarios económicos y peticionarios.

Tercero, fortalecer la **información pública preventiva**, especialmente sobre trámites, requisitos, tiempos y rutas de atención. Esta acción puede reducir fricción institucional y mejorar experiencia ciudadana.

Cuarto, mejorar la **captura y calidad de variables diferenciales**. Sin este ajuste, el enfoque diferencial seguirá teniendo limitaciones importantes para sustentarse en evidencia.

Quinto, priorizar acciones territoriales en localidades de menor visibilidad relativa y mantener seguimiento sobre aquellas de mayor concentración, para equilibrar difusión, acompañamiento y acceso



RECOMENDACIONES 2026

Sexto, incorporar los hallazgos de PQRSD y SICON como fuente sistemática de mejora en la planeación institucional, no solo como registros operativos.

Séptimo, diseñar estrategias específicas para **personas mayores**, tanto en acceso a beneficios como en orientación para trámites, canales y participación.

Octavo, revisar la arquitectura de participación para ampliar la vinculación de **públicos emergentes** y segmentos hoy menos visibles fuera de sus programas tradicionales.

Limitaciones metodológicas y advertencias interpretativas

Este documento se basa exclusivamente en los **hallazgos consolidados** de análisis previos de las bases de datos de: SICON, BEPS, FORMA, INVITACIONES PÚBLICAS y PQRSD. Las diferencias de estructura entre bases también limitan la comparabilidad plena.

No todas las variables están presentes con el mismo nivel de detalle, ni responden a la misma lógica operativa.

El subregistro en variables diferenciales impide afirmar con precisión el nivel de participación de ciertos grupos. En estos casos, la advertencia principal es no confundir “baja presencia estadística” con “baja presencia real”.

La concentración territorial observada tampoco debe interpretarse automáticamente como cobertura insuficiente en otros territorios, sino como un indicio para profundizar análisis y fortalecer seguimiento.





Radicado: **20267000255923**

Fecha 29-04-2026 15:53

El Documento 20267000255923 fue firmado electrónicamente por:

Sandra Patricia Castiblanco Monroy

Directora de 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: 29-04-2026 15:57:54

Viviana Ortiz Bernal

Contratista,
Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,
ID: 1033683556,
viviana.ortiz@scrd.gov.co,
Fecha de Firma: 29-04-2026 15:54:16



19e2e76fc643c8e318e3173c9793c6d9fbbab6dd0abf98b885360d7d3cf36c72

Código de Verificación CV: 29fd5

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.