



SECRETARÍA DE  
CULTURA, RECREACIÓN  
Y DEPORTE



Dirección de Gestión  
Corporativa y Relación  
Con el Ciudadano

# Informe de atenciones Marzo 2023



## 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](mailto:correspondencia.externa@scrd.gov.co)

## Presentación



La Secretaría 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; y que esta estructura se evidencie a través de la experiencia del servicio que se le brinda indistintamente del punto de atención al que acudan.

Este informe se consolida a partir de la información reportada por el sistema para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha, sábana de datos enviada por la Secretaría General, además de la base de reporte preventivo que custodia el equipo, para la realización de alertas preventivas de gestión.

## Objetivos

- Identificar las particularidades demográficas en relación con el género del grupo de valor del Equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- Consolidar la información sobre los temas de consulta más recurrentes en el Equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía
- Determinar cuáles son los canales de atención más usados por la ciudadanía para contactarse con la entidad, de acuerdo con los programas, eventos y convocatorias en el mes de **marzo 2023**.

## Alcance del Informe

En el siguiente informe, se presentan las generalidades del servicio prestado en la entidad en el cual se presenta los temas de más consulta, canales de atención e información general, durante el mes de **marzo 2023**



## 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 siguiente informe atenciones de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte -SCRD durante el mes de **marzo 2023**.





### **“Festival Colombia al Parque 2023”**

El Festival invitó a navegar por músicas colombianas y diversas manifestaciones culturales a través de danza y gastronomía. Músicas tradicionales, folclóricas, populares y lenguajes creativos e innovadores de los nuevos tiempos se reunieron en el **Festival Colombia al Parque 2023**, un evento del Instituto Distrital de las Artes que se realizó en el Parque de Los Novios los días 18 y 19 de marzo, con una programación que también incluyó diversas manifestaciones culturales a través de la danza, la gastronomía, el emprendimiento y actividades académicas.

El Festival contó con la participación de importantes artistas provenientes de diferentes regiones de Colombia como Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pasto y Santa Marta. Además, ocho agrupaciones bogotanas presentaron repertorios de folclor, ritmos latinos y diversas fusiones de músicas tradicionales con géneros como el metal, el rock y el hip hop, entre otros. La cuota internacional estuvo a cargo de destacados músicos de Ecuador, Túnez y Reino Unido.

“A lo largo de sus dos décadas de historia, el Festival Colombia al Parque se ha consolidado como un punto de encuentro entre juglares, cantoras y representantes de la música colombiana con jóvenes que enriquecen y transforman nuestro folclor con propuestas arriesgadas e innovadoras.

**Más información**



## Aspectos Generales

A continuación, presentamos el informe pormenorizado de la gestión de atenciones ciudadanas.

### Atenciones realizadas

Para este mes el Equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía, registró 143 atenciones, a través de todos los canales dispuestos por la entidad para este fin, hablamos del canal presencial, telefónico, virtual - chat ubicado en la parte inferior derecha en la web principal de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte en el horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es>

En comparación con el mes de febrero se evidencia una disminución en las atenciones de 6% en el mes de marzo.

Gráfica No. 1

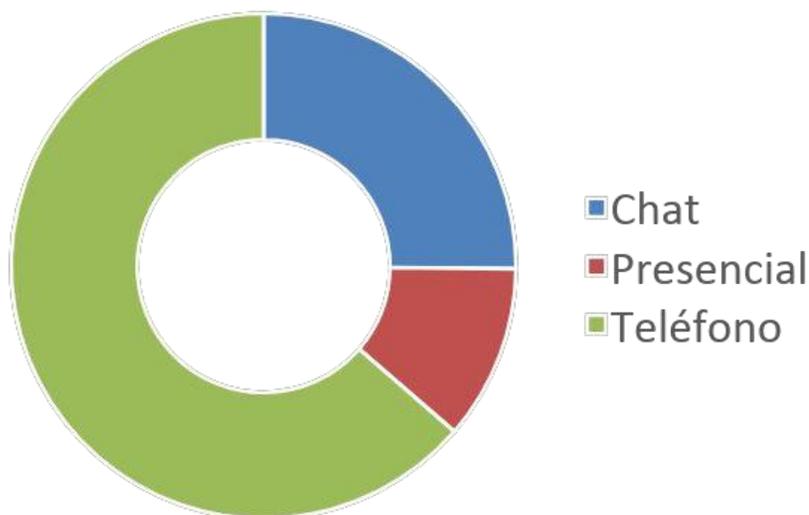
#### Total atenciones



## Atenciones por canal

De acuerdo con los resultados, el canal con más registro de atenciones durante el mes de marzo fue el canal telefónico con un total de 91 atenciones equivalentes al **65%**, seguido del canal chat con un total de 36 atenciones equivalentes a un **26%** y por último el canal presencial con un total de 16 atenciones equivalentes al **11%**. Respecto al mes de febrero se evidencia que el comportamiento se mantiene toda vez que la ciudadanía sigue teniendo como preferencia los canales chat y telefónico para contactarnos, sin embargo, se evidencia un aumento del **28.5%** en las atenciones vía chat y del **27.3%** en las atenciones presenciales en comparación con el mes anterior, en contraste con las atenciones telefónicas que presentan una disminución del **10.8%** en comparación con febrero

Gráfica No. 2  
Total atenciones por canal



## Temas frecuentes de consulta mes de marzo 2023

Gráfica No. 3  
Total atenciones por temas frecuentes



Los temas de mayor consulta durante marzo fueron: Convocatorias de un total de **52** atenciones las consultas allí son de ciudadanos interesados en las diferentes convocatorias del Programa Distrital de Estímulos PDE, en segundo lugar, se ubica la Información consultas administrativas con un total de **15** consultas, seguido de información de la Dirección de Personas Jurídicas provenientes en su mayoría de Entidades Sin Ánimo de Lucro ESAL con **13** consultas, además de consultas acerca de la agenda cultural de la entidad y sus adscritas con un total de **13** consultas.

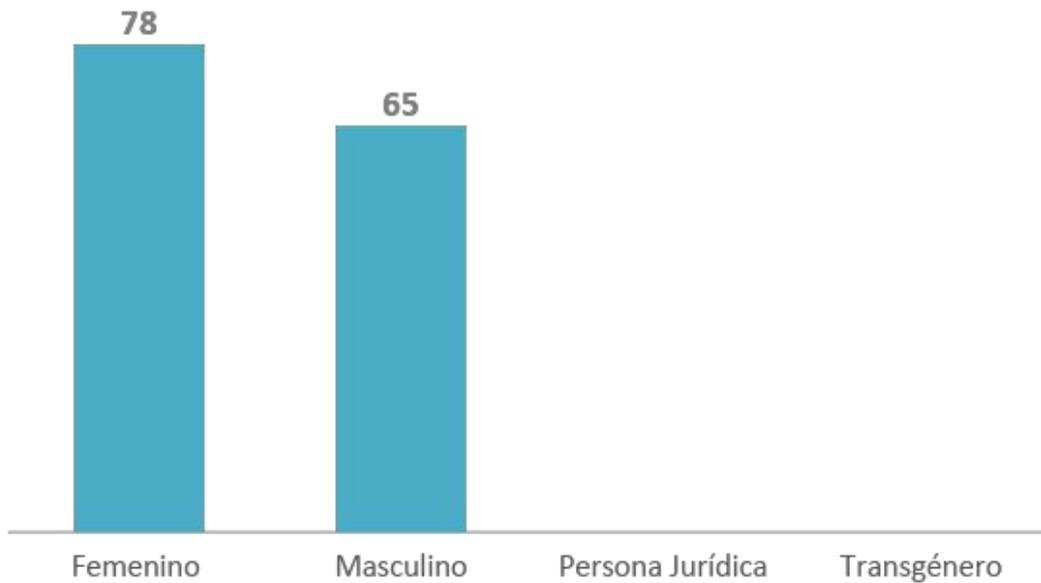


## Equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía, registro de atenciones mes de marzo 2023 por género.



De acuerdo con las particularidades demográficas de la población en **marzo 2023** se registraron **78** atenciones de mujeres equivalentes al **54.5%** y de hombres un total de **65** atenciones equivalentes al **45.5%**.

En comparación con el mes anterior se evidencia que el comportamiento se mantiene ya que, el género femenino es la población que más se contactan con la Entidad.



## Conclusiones:



En el presente informe, se analizaron las generalidades demográficas en cuanto a género, temas de más consulta, canales de atención y aspectos en general sobre del servicio prestado durante el mes de **marzo 2023**, por el Equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía.

1. Respecto al mes de febrero se evidencia que el comportamiento se mantiene toda vez que la ciudadanía sigue teniendo como preferencia los canales chat y telefónico para contactarnos, sin embargo, se evidencia un aumento del **28.5%** en las atenciones vía chat y del **27.3%** en las atenciones presenciales, en contraste con las atenciones telefónicas que presentan una disminución del **10.8%**

2. Durante el mes de **marzo** y en contraste con el mes anterior se evidencia los temas de más consulta por parte de la ciudadanía tienen que ver con las diferentes convocatorias ofrecidas por la entidad y sus adscritas, esto obedece a fallos en la plataforma SICON durante el proceso de

inscripción a las convocatorias del Programa Distrital de Estímulos, en segundo lugar, se encuentra Información a Personas Jurídicas, seguido de consultas administrativas, además de consultas acerca de cursos de formación y programas ofrecidos por la entidad y sus adscritas.



3. Por otro lado, y de acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad, se ha verificado que siguen predominando las personas del género femenino con una disminución del **1.3%** en contraste con el mes de febrero, en el caso del género masculino se registró un total de **72** atenciones con una disminución del **9.7%** en contraste con el mes de febrero.
4. En cuanto al total de atenciones realizadas, en contraste con el mes de enero se evidencia una disminución del **5.9%** de atenciones realizadas por parte del equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía, esto obedece presuntamente a la modificación en el protocolo de gestión en el cual se prioriza la empatía, así como la inmediatez a la atención de las solicitudes de los ciudadanos.

ÁREA DE  
**RELACIONAMIENTO  
CON LA  
— CIUDADANÍA —**

*"Siempre en  
Contacto"*



Elaboró:  
Silvia Daniela Torres Montoya  
[Silvia.torres@scrd.gov.co](mailto:Silvia.torres@scrd.gov.co)

Aprobó:  
Viviana Ortiz  
[Viviana.ortiz@scrd.gov.co](mailto:Viviana.ortiz@scrd.gov.co)