

Informe atenciones Agosto 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

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; es así como se establece la realización de un informe de atenciones recibidas durante el mes de **agosto del año 2023**.



“Festival Internacional Aretes Eróticas 2023”

Es una opinión popularizada pensar que en América Latina nos llega todo más tarde: la moda, las noticias, la tecnología y hasta las pandemias. Sin embargo, alrededor del sexo y la tecnología se han dado apuestas innovadoras desde las comunidades locales, las luchas sociales y las corrientes críticas que han irrumpido para permitirnos imaginar nuevamente el amor, las formas en que nos relacionamos y los medios que utilizamos para ello.

Por esta razón, en AEFEST pensamos el SexTech desde una ética relacional, encontrarás en nuestra programación conferencias y actividades que abordan las interrelaciones entre trabajo sexual, tecnología, creación de contenido y dispositivos del placer. Buscamos abordar estas temáticas desde la multidisciplinariedad que estas demandan, para seguir trabajando y explorando permanentemente los tránsitos entre el género, el territorio, el cuerpo y la espiritualidad.

¡Bienvenidxs a un festival pensado para romper tabúes, medir prejuicios y resignificar lo que somxs!

FESTIVAL INTERNACIONAL DE ARTES ERÓTICAS 2023: SEXO Y TECNOLOGÍA.

Después de su primera edición en el año 2016 en la ciudad de Medellín, el Festival de Artes Eróticas AEFEST se ha convertido, para los cercanos del circuito cultural erótico, en el festival de sexualidad más grande de América Latina.

Más información



Índice

Presentación.....	2
Índice	4
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. Comparativa cantidad de atenciones recibidas en julio y agosto 2023.....	8
Gráfica 2. Comparativa cantidad de atenciones por canal en junio y julio 2023	9
Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en julio 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 Relacionamento con la Ciudadanía durante el mes de **agosto 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 **agosto**. 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.



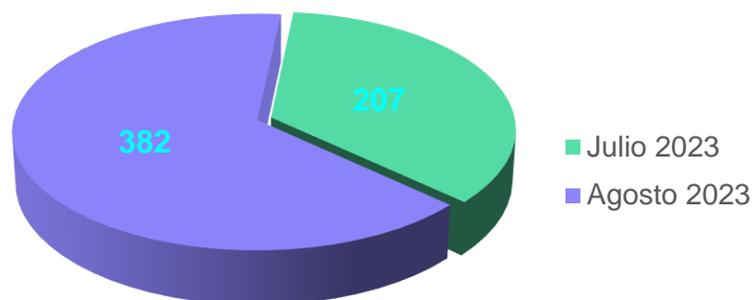
Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el resultado de las atenciones durante el mes de julio 2023 elaborado por el equipo de Relacionamento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - SCRD.

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 agosto de 2023 el equipo de Relación con el Ciudadano registró un total de **382** atenciones a través de los canales de atención: Telefónico, chat y presencial.

En **agosto** de 2023, la cantidad de atenciones se incrementó el **84,5%** en comparación con el mes anterior, julio de 2023, en el que se registraron un total de 207 atenciones. El aumento en la cantidad de atenciones responde al interés de la ciudadanía en participar de las convocatorias ofertadas por la Secretaría a través del Programa Distrital de Estímulos durante el mes de análisis.

Gráfica 1.
Comparativa cantidad de atenciones recibidas en julio y agosto 2023



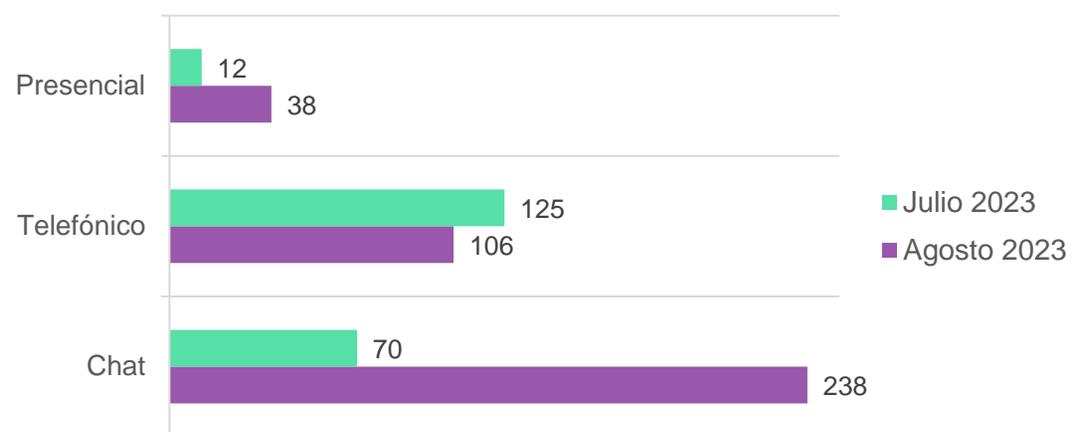
Cantidad de atenciones por canal

A continuación, se presenta la cantidad de atenciones registradas durante el mes de agosto de 2023 a través de los canales de atención dispuestos en la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte (SCRD), en comparación con el mes anterior, julio 2023.

A partir de los resultados obtenidos se puede identificar que, el chat fue el canal más utilizado por la ciudadanía para contactarse con la Entidad, toda vez que se registraron **238** atenciones en **agosto**, representando el 62,3% del total de las atenciones recibidas (382).

Los canales de atención que experimentaron los cambios más significativos en la cantidad de atenciones registradas en comparación con el mes anterior, julio de 2023, fueron el chat y la atención presencial. Durante agosto, la atención presencial aumentó en un **216%** en comparación con el mes de julio, mismo comportamiento lo tuvo el chat que reflejó un aumento del 240% en comparación con julio.

Gráfica 2. Comparativa cantidad de atenciones por canal en junio y julio 2023



¿Cuáles fueron los temas frecuentes de consulta?

Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en julio 2023



El tema más consultado por la ciudadanía, representando el 40,3% del total de las atenciones, 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**; 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 18,5% 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 11,7% del total de atenciones, fue sobre las **actividades culturales promovidas por la Secretaría**; y el cuarto tema más consultado, que representó el 6% 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.

Los temas con menor frecuencia de consulta para la ciudadanía en el mes de agosto, están relacionadas con información sobre: el programa Capital Creativo, BEPS, certificados contractuales y laborales, servicios prestados en BiblioRed, bienes de interés cultural o temas de infraestructura cultural, solicitudes de empleo, la feria navideña 2023, alquiler de escenarios y casas de la cultura.



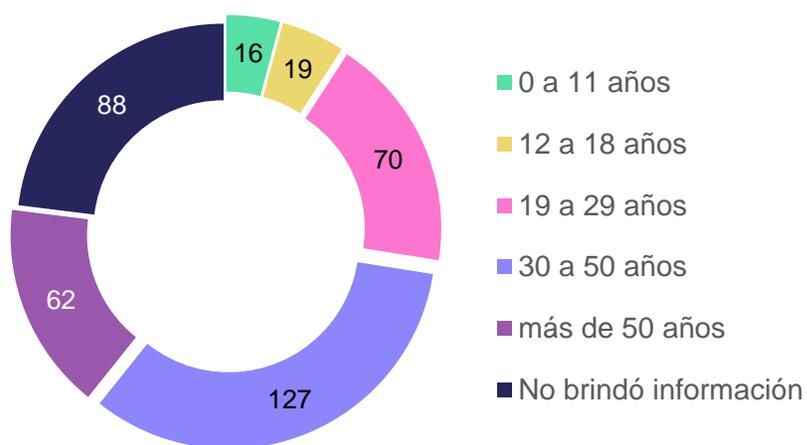
Características demográficas de la ciudadanía atendida: edad y género

En el mes de agosto, 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:

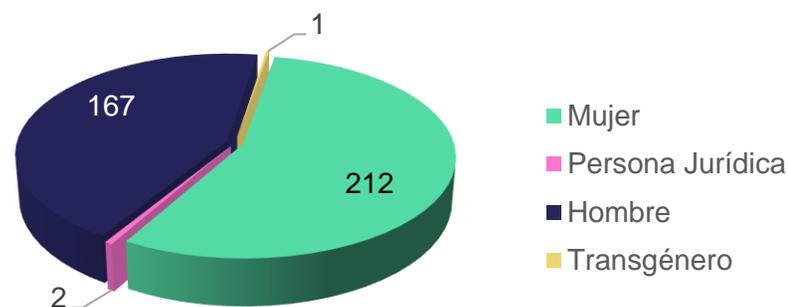
El 33,2% de la ciudadanía atendida, equivalente a 127 personas, tenía entre **30 a 50 años**; el 23%, equivalente a 88 personas, no brindaron esta información; el 18,3%, equivalente a 70 personas, entre **19 y 29 años**; el 16,2%, equivalente a 62 personas, **más de 50 años**; el 4,9%, equivalente a 19 personas, entre **12 a 18 años**; y el 4,1%, equivalente a 16 personas, tenía entre **0 a 11 años**.

Adicionalmente, también se logró identificar que el 55,4% de las personas atendidas son mujeres; el 43,7% son hombres; el 0,5% son personas jurídicas; y el 0,2% se identifican como transgénero.

Gráfica 4. Rango de edad de la ciudadanía



Gráfica 5. Género de la ciudadanía

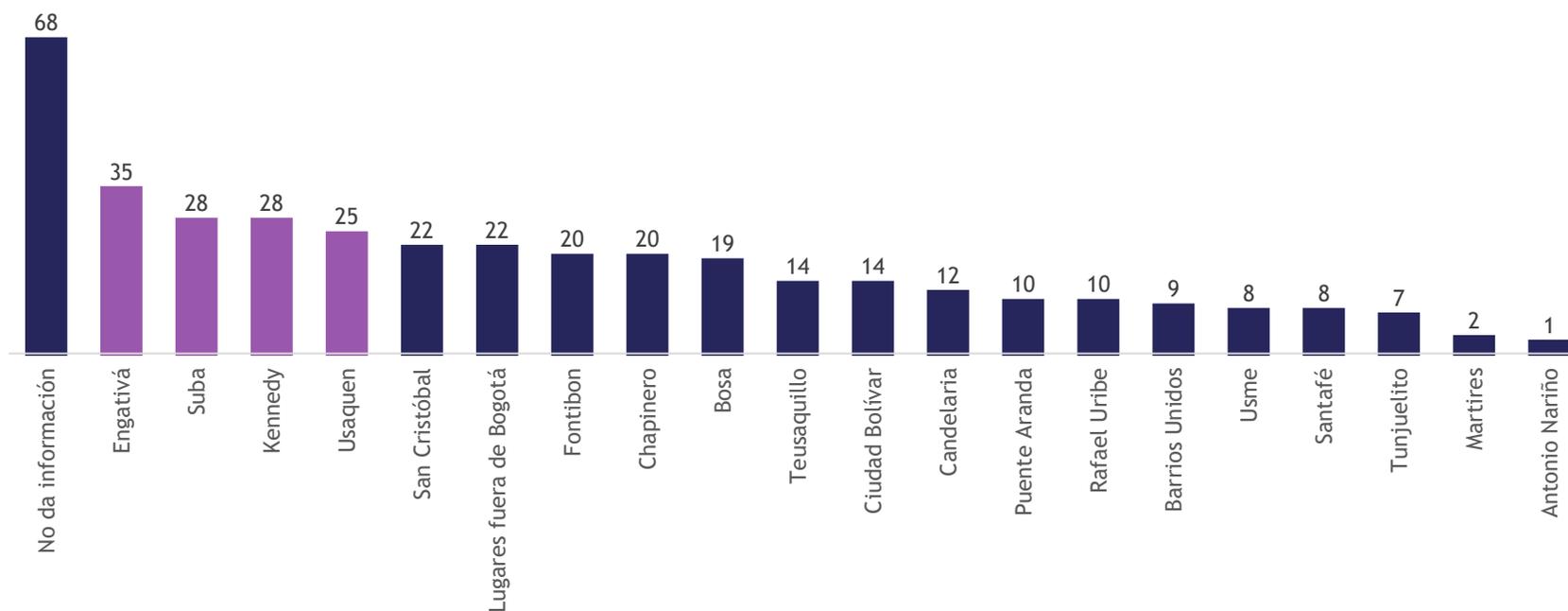


Características demográficas de la ciudadanía atendida: localidad de residencia

Otro dato recolectado sobre las características demográficas de la ciudadanía, es la localidad de residencia, del cual se obtuvo la siguiente información:

El 82,2% de las personas atendidas, correspondiente a 314, indicaron cuál era su localidad de residencia, mientras que el 17,8%, correspondientes a 68 personas, no brindaron esta información. Las 4 localidades con más registros fueron: **Engativá**, con un 9,16% de participación; **Suba**, con un 7,32% de participación; **Kennedy**, con un 7,32% de participación; y **Usaquén**, con un 6,54% de participación. Además, estos datos nos permitieron identificar que, el 5,75 de las personas que fueron atendidas no residían en Bogotá.

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 **agosto 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 **agosto** se registraron un total de **382 atenciones**; aumentando la cantidad de atenciones en comparación con julio, en el que se registraron **207 atenciones**. El aumento repondió al interés de la ciudadanía en participar de las convocatorias culturales ofertadas a través del Programa Distrital de Estímulos para la Cultura.
2. El chat fue el canal más utilizado por la ciudadanía, toda vez que por este se registraron el **62,3%** de las atenciones de agosto. Este aumento se dio gracias a que el equipo de Relación con el Ciudadano solicitó su implementación en toda la página web de la Entidad.
3. Los cuatros temas más consultados por la ciudadanía fueron:
 - a. **Programas de formación artística, cultural y deportiva**, con 154 consultas recibidas.
 - b. **Convocatorias**, con un total de 71 consultas recibidas.
 - c. **Participación en actividades culturales promovidas por la SCRD**, con 45 consultas recibidas.

- d. **Trámites adelantados por Entidades sin Ánimo de Lucro**, con un registro de 23 consultas.
- El 33,2% de la ciudadanía atendida, equivalente a 127 personas, tenía entre **30 a 50 años**; el 23%, equivalente a 88 personas, no brindaron esta información; el 18,3%, equivalente a 70 personas, entre **19 y 29 años**; el 16,2%, equivalente a 62 personas, **más de 50 años**; el 4,9%, equivalente a 19 personas, entre **12 a 18 años**; y el 4,1%, equivalente a 16 personas, tenía entre **0 a 11 años**.
 - Las 4 localidades con más registros fueron: **Engativá**, con un 9,16% de participación; **Suba**, con un 7,32% de participación; **Kennedy**, con un 7,32% de participación; y **Usaquén**, con un 6,54% de participación. Además, los datos permitieron identificar que, el 5,75 de las personas que fueron atendidas no residían en Bogotá.

Elaboró

Juan Esteban Quintero Páez
juan.quintero@scrd.gov.co
601 3274850 Ext. 714 y 565

Revisó y Aprobó

Viviana Ortiz
viviana.ortiz@scrd.gov.co
601 3274850 Ext. 623

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA





Radicado: **20237000371283**

Fecha **07-09-2023 16:18**

Documento firmado electrónicamente por:

Adriana María Cruz Rivera, Directora de Gestión Corporativa, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, Fecha de Firma: 07-09-2023 16:18:07

Revisó: Adriana María Cruz Rivera - Directora de Gestión Corporativa - Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano
Proyecto: Viviana Ortiz Bernal - Contratista - Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano



9bab2b5473fe24f11f1b6ae5531c3225ed23419b527baa06f423baa8041c0e5c

