

Informe de Atenciones Febrero 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; 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.



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 frecuentes 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 **febrero 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 **febrero 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 de gestión de peticiones de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte -SCRD durante el mes de **febrero 2023**.





“Programa Distrital de Estímulos para la Cultura- PDE 2023”

Las inscripciones a las convocatorias del Programa Distrital de Estímulos 2023 continúan abiertas y en la búsqueda de agentes culturales, creativos, artísticos y patrimoniales de Bogotá que participen por los estímulos dispuestos para el desarrollo de sus ideas en cada territorio urbano y rural de la ciudad.

La Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte ofrece 26 convocatorias que fomentan la creación y el fortalecimiento de espacios, procesos, agentes y prácticas que hacen de la cultura el espacio propicio para la construcción de paz, la inclusión, la igualdad de oportunidades, el cuidado, la eliminación de todas las violencias y la preservación del medio

ambiente, con la entrega de 285 estímulos y más de \$300 millones de pesos en recursos.

A esto se suma la convocatoria del Banco de Expertos que entregará 858 millones de pesos en estímulos y seleccionará a jurados, responsables de la evaluación de las propuestas participantes en las diferentes convocatorias, y mentores, con funciones pedagógicas para acompañar y asesorar la formulación o ejecución de proyectos

[Más información](#)

Aspectos Generales

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

Atenciones realizadas

Para este mes el Equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía, registró **152** 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 <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es> en el horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

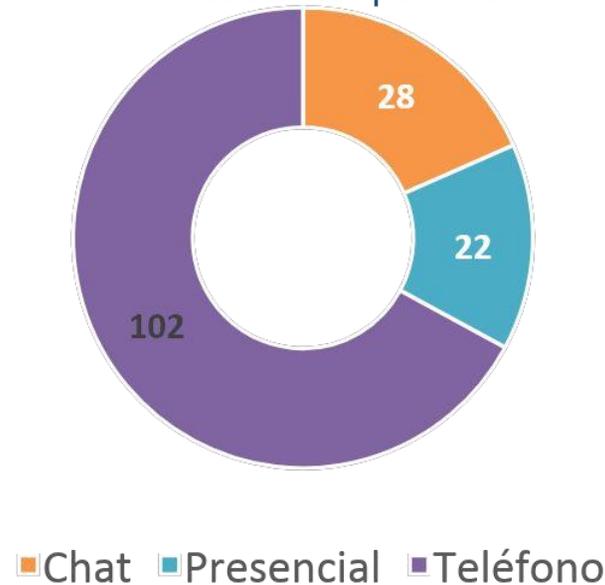


Atenciones por canal

De acuerdo con los resultados, el canal con más registro de atenciones durante el mes de **febrero** fue el canal telefónico con un total de **102** atenciones **67.1%**, seguido del canal chat con un total de **28** atenciones **18.4%** y por último el canal presencial con un total de **18** atenciones **11.8%**.

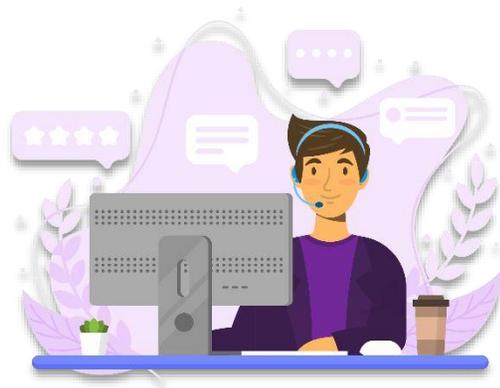
En comparación con el mes de enero se evidencia un aumento de atenciones atendidas a través del canal telefónico dicho aumento fue de **131.8%**, para el chat el aumentó fue de **73,3%** y en el caso del canal presencial se evidenció un aumento de **5.8%**, teniendo en cuenta esto podemos concluir que la ciudadanía ha preferido comunicarse con la Entidad telefónicamente, para ello se tiene dispuesta la línea 3274850 y las extensiones 714 y 565.

Gráfica No. 2
Total atenciones por canal



Temas frecuentes de consulta mes de febrero 2023

De acuerdo con el reporte del equipo, los temas de mayor consulta por parte de la ciudadanía fueron: Convocatorias del Portafolio de Estímulos con un total de 42 atenciones, en segundo lugar se ubica la información de Personas Jurídicas con un total de 21 consultas, seguido de consultas administrativas con 16 consultas, además de consultas acerca de cursos de formación y programas ofrecidos por la entidad y las demás entidades que componen el sector cultura con un total de 12 consultas.

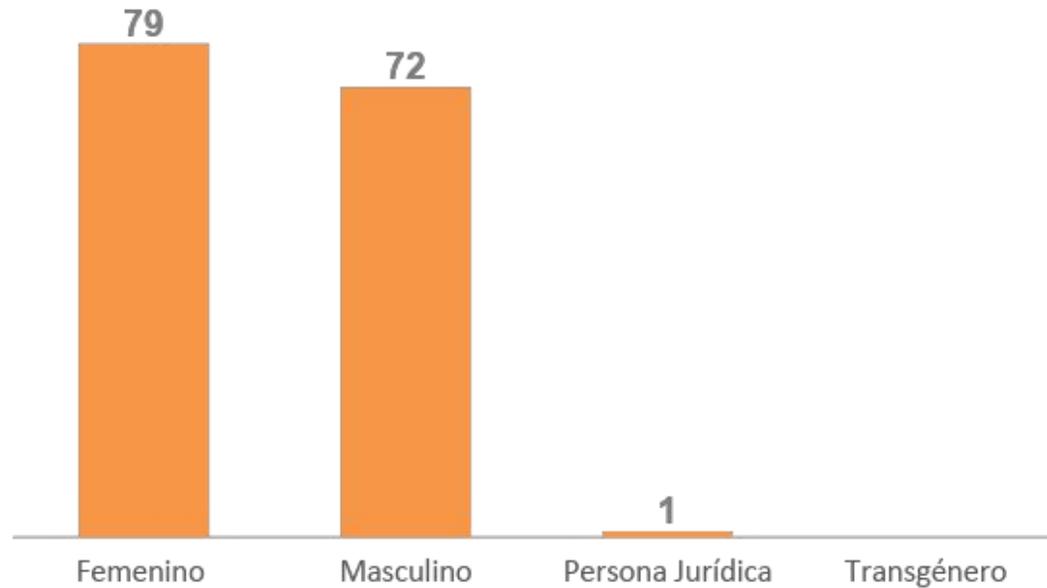


Equipo de Relacionamento con la Ciudadanía, registro de atenciones mes de febrero 2023 por género.



De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó predominan las personas del género femenino, durante el mes de **febrero 2023** se registraron **79** atenciones a mujeres que equivalen al **51.9%** de un total de **152** atenciones, en el caso del género masculino se registró un total de **72** atenciones que equivalen al **47.4%** y 1 persona jurídica correspondiente al **0.7%**

En contraste con el mes de enero se evidencia que el comportamiento se mantiene ya que, el género femenino es la población que más se contacta 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 **febrero 2023**, por el Equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía.

1. Para **febrero** en cuanto a los canales de atención respecto al mes de enero se evidencia un aumento en el canal telefónico de **131.8%**, en el canal chat el aumento fue de **73,3%** en comparación con el mes anterior, en el caso del canal presencial se evidenció un aumento un **5.8%** por lo que podemos concluir que durante este mes la ciudadanía tuvo como preferencia los canales chat y telefónico para contactarnos a diferencia del mes de enero el cual reportó preferencia en el canal presencial por sobre el canal chat.

2. Durante el mes de **febrero** 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 debido a la apertura de la mayoría de dichas convocatorias, en segundo lugar, se encuentra Información de 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, así como se evidencia un incremento en los contactos de un **83.7%** en contraste con el mes de enero, en el caso del género masculino se registró un total de **72** atenciones con incremento de un **117%** en contraste con el mes de enero.

4. En cuanto al total de atenciones realizadas, en contraste con el mes de enero se evidencia un aumento del **100%** de atenciones realizadas por parte del equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía, esto obedece a l lanzamiento del Programa Distrital de Estímulos.

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
— CIUDADANÍA —



Elaboró:
Silvia Daniela Torres Montoya
Silvia.torres@scrd.gov.co

Aprobó:
Viviana Ortiz
Viviana.ortiz@scrd.gov.co