



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE



Dirección de Gestión
Corporativa y Relación
Con el Ciudadano

Informe de atenciones Junio 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 **junio** del año 2023

Índice

Presentación.....	2
Índice.....	3
Índice de gráficas.....	4
Objetivo.....	5
Alcance del Informe.....	5
Normatividad.....	6
Evento del mes.....	7
Aspectos generales.....	8
Atenciones realizadas.....	8
Atenciones por canal.....	9
Temas frecuentes de consulta.....	10
Registro de atenciones por género.....	13
Conclusiones	14

Índice de gráficas

Gráfica 1. Comparación de atenciones recibidas.....	8
Gráfica 2. Total de atenciones por canal.....	9
Gráfica 3. Total de atenciones por temas frecuentes.....	10
Gráfica 4. Registro de atenciones por género.....	13

Este informe se consolida a partir de la información reportada en la base de atenciones que custodia el equipo, para la realización del seguimiento y registro.

Objetivos

- Identificar las particularidades demográficas en relación con el género del grupo de valor del Equipo de Relacionamento con la Ciudadanía.
- Consolidar la información sobre los temas de consulta más frecuentes en el Equipo de Relacionamento 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 **junio 2023**.

Alcance del Informe

En el siguiente informe se presenta la información recogida durante el mes de **junio** en torno a las atenciones recibidas, los insumos para el análisis se recibieron mediante reporte 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 siguiente informe atenciones de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte -SCRD durante el mes de **junio 2023**.

A continuación, se presenta la información sobre los temas frecuentes de consulta, los canales de atención, cantidades, particularidades demográficas, e información general sobre las atenciones recibidas durante el mes de **junio 2023**.



“Festival Salsa al Parque”

Durante dos días Bogotá se reunió en un solo escenario, la plaza de eventos del Parque Simón Bolívar, para vibrar con el Festival Salsa al Parque que en su versión 24 logró convertirse en una gran fiesta para los bogotanos y congregó, por primera vez, a 170 mil personas, quienes durante dos días disfrutaron de un lujoso cartel integrado por artistas de Colombia, Puerto Rico, Venezuela, Estados Unidos, España y el invitado especial de República Dominicana que puso a bailar a los asistentes.

Durante el 3 y 4 de junio, la fiesta se prendió con los grandes éxitos de Fruko y Sus Tesos, la legendaria agrupación salsera que se encargó de abrir el cartel nacional del primer día de Festival, escenario por el que también pasó el artista colombiano Anddy Caicedo con canciones como Te voy a olvidar y Si tu amor no está, entre otras. El sábado también fue el día para bailar con el repertorio internacional a cargo de La Dimensión Latina de Venezuela y el trompetista estadounidense Jimmy Bosch, programación que estuvo acompañada del talento de las orquestas distritales Punto Baré, Son de Ají y La Pambelé.

Sumado a los 170 mil asistentes al Parque Simón Bolívar, Salsa al Parque llegó a miles de personas en todo el país con la transmisión realizada por Capital Sistema de Comunicación Pública, mientras que 154 mil personas visitaron la página oficial del Festival para acceder a sus contenidos y programación. Con estas históricas cifras cierra la versión 2023 del festival que convirtió la plaza de eventos del Simón Bolívar en la pista de baile más grande de la ciudad y seguirá consolidándose como la fiesta bogotana.

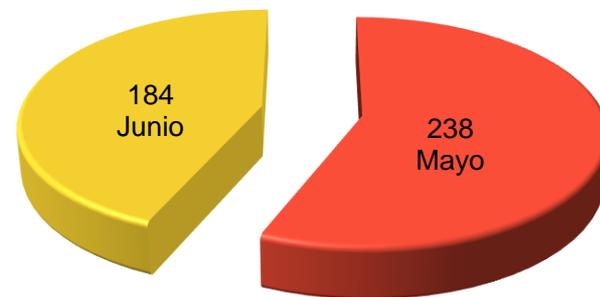
Aspectos Generales

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

Atenciones realizadas

Para este mes el Equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía reporta la información acumulada que contiene la relación de las atenciones que ingresaron a la Entidad entre el 1 y el 30 de **junio de 2023** el cual reporta un total de **184** atenciones, a través de todos los canales dispuestos por la entidad para este fin, tales como: canal presencial, telefónico, virtual y chat. En comparación con el mes de mayo, en el que se recibieron un total de **238** atenciones. Durante el mes de junio se evidencia una disminución de **54** atenciones lo cual representa una diferencia del **23%** de atenciones registradas en la base lo que obedece presuntamente al cierre de inscripciones a los programas titulados en arte, cultura y deporte de la Secretaría en convenio con el SENA toda vez que, si bien el cierre de inscripciones fue el 22 de abril, durante el mes de mayo se comunicaron los ciudadanos interesados con el fin de validar el proceso de su inscripción o consultando la posibilidad de abrir nuevos cupos y, durante el mes de junio, estos contactos disminuyeron.

Gráfica No. 1
Comparación de atenciones recibidas

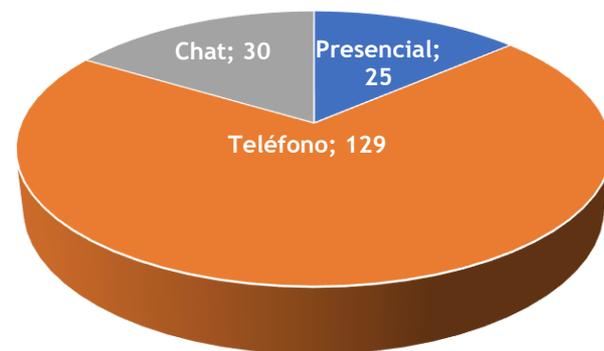


Atenciones por canal

A continuación, en la gráfica No. 2 se presenta la información sobre el registro de atenciones en la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte - SCRD por los diferentes canales dispuestos por la Entidad; la gráfica muestra que en el mes de **junio**, del total de peticiones registradas, el mayor registro se realizó a través del canal telefónico con un total de **129** atenciones las cuales representan el **70,1%** del total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubica el canal chat que registró **30** atenciones, las cuales representan el **16,3%** y en la tercera posición está el canal presencial que registró un total de **25** atenciones que representan el **13,6%**.

Respecto al mes de mayo se evidencia que el comportamiento se mantiene toda vez que la ciudadanía sigue teniendo como preferencia los canales telefónico y chat para contactarnos. Se evidencia un aumento en los contactos a través de los tres canales de atención relacionados así: en el canal telefónico de **7** atenciones las cuales representan un incremento del **6%** en comparación con el mes anterior, así mismo, el canal chat con una diferencia de **61** atenciones que representan una disminución del **67%** y el canal presencial no se evidenció diferencia.

Gráfica No. 1
Total atenciones por canal



Temas frecuentes de consulta mes de mayo 2023

Gráfica No. 3
Total de atenciones por temas frecuentes



La gráfica No. 3 muestra que la categoría “Convocatorias” fue la más reiterada en la Entidad durante el mes de **junio** con **72** atenciones las cuales están relacionadas, principalmente, con solicitudes de aclaración de los requisitos de participación en las diferentes convocatorias, así como las planillas de evaluación por parte de los jurados de las ya adjudicadas. En segundo lugar, con **24** atenciones, se ubican las solicitudes de información relacionadas con cursos gratuitos de arte, cultura y deporte toda vez que, se evidencia un gran interés por parte de la ciudadanía en participar en los diferentes programas de formación, principalmente en el proceso de inscripción de niños y personas mayores a los programas deportivos y artísticos ofertados por el Instituto Distrital de las Artes y el Instituto Distrital de Recreación y Deporte.

En tercer lugar con **15** atenciones, se ubicaron las consultas relacionadas con el proceso de inscripción de votantes a los Consejos de Cultura y Deporte, toda vez que las inscripciones para votantes cerraron el día 4 de junio, por lo que se comunicaron ciudadanos que no les fue posible inscribirse para realizar el proceso de votación, así mismo, se contactaron reportando un error al momento de realizar la votación que se llevaría a cabo a partir del 6 de junio, sin embargo, por procesos administrativos las mismas iniciarían a partir del 22 de junio hasta el 6 de julio de 2023.

Con un total de **13** atenciones, en el cuarto lugar se encuentra la categoría “Dirección de Personas Jurídicas”. Allí se clasifican las atenciones a solicitudes de orientaciones en los trámites relacionados con las entidades sin ánimo de lucro de competencia de la Dirección de Personas Jurídicas de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

‘Eventos’ ocupó el quinto lugar con **11** atenciones, donde se clasifican las consultas relacionadas con la agenda cultural de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte y sus adscritas.

El quinto lugar lo ocupa la clasificación “Administrativos” con un total de **9** atenciones, allí se clasifican las consultas relacionadas con información de contacto de las diferentes dependencias, así como decisiones administrativas de la Entidad. En el sexto lugar con **8** atenciones, se ubicó la clasificación “Alquiler de escenarios” en la cual se ubicaron las consultas relacionadas con el proceso de alquiler de los diferentes escenarios administrados tanto por esta Secretaría como por las diferentes Entidades adscritas.

Para finalizar se encuentran las clasificaciones de menor frecuencia entre las cuales se evidencian consultas relacionadas con programas de formación en convenio con el SENA, bienes de interés cultura, invitaciones públicas, consulta por radicados tramitados por esta Secretaría, entregad de ejemplares de Libro al Viento, programa BEPS, vinculación laboral con la Entidad e información turística.

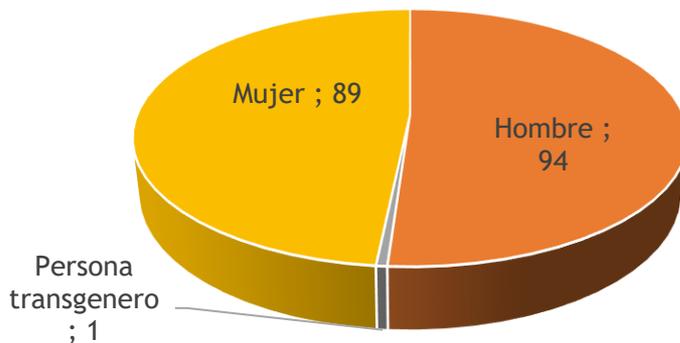


Equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía, registro de atenciones mes de mayo 2023 por género.

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población, en **junio 2023** se registraron **89** atenciones a mujeres equivalentes al **48,4%** del total de atenciones y en el caso de los hombres se registró un total de **94** atenciones equivalentes al **51,1%** y una atención a persona transgénero equivalente al **0.5%**

En comparación con el mes anterior se evidencia que el comportamiento varía ya que, durante el mes de **junio** el género masculino es la población que más se contactan con la Entidad.

Gráfica No. 4
Registro atenciones por género



Conclusiones:

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



1. En comparación con las atenciones brindadas durante el mes de mayo se evidencia una disminución en las atenciones brindadas a través del canal chat con **61** atenciones menos que el mes anterior las cuales representan una diferencia del **67%**, sin embargo, se evidencia que la ciudadanía sigue teniendo como preferencia el canal telefónico para contactarnos toda vez que el canal en mención presentó un aumento de **7** atenciones las cuales representan un incremento del **6%**. El canal presencial no evidencia diferencia en las atenciones registradas en comparación con el mes de mayo. Esto se atribuye, presuntamente, al interés de los ciudadanos en participar de las elecciones a los Consejos de Arte y Cultura que se llevarán a cabo desde el 22 de **junio** hasta el 6 de julio de 2023

2. Durante el mes de **junio** y en comparación con el mes anterior, se evidencia que continúan encabezando las consultas relacionadas con las convocatorias del Programa Distrital de Estímulos.

En segundo lugar, se ubican las solicitudes de Información relacionadas con los Programas de formación en arte, cultura y deporte debido al interés por parte de la ciudadanía en participar en los diferentes programas de formación, principalmente en el proceso de inscripción de niños y personas mayores a los programas deportivos y artísticos ofertados por el Instituto Distrital de las Artes y el Instituto Distrital de Recreación y Deporte.

Seguido de las atenciones relacionadas con el proceso de inscripción como votantes a los Consejos de Cultura y Deporte, así como el proceso de votación. Posterior se encuentran las solicitudes de orientación en los trámites relacionados con las entidades sin ánimo de lucro de competencia de la Dirección de Personas Jurídicas de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

En quinto lugar, se clasifican las consultas relacionadas con la agenda cultural de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte y sus adscritas, seguido de información de contacto de las diferentes dependencias, así como decisiones administrativas de la Entidad, proceso de alquiler de los diferentes escenarios administrados tanto por esta Secretaría como por las diferentes Entidades del sector.

Para finalizar se encuentran las clasificaciones de menor frecuencia entre las cuales se evidencian consultas relacionadas con programas de formación en convenio con el SENA, bienes de interés cultura, invitaciones públicas, consulta por radicados tramitados por esta Secretaría, entregad de ejemplares de Libro al Viento, programa BEPS, vinculación laboral con la Entidad e información turística.

3. Por otro lado, y de acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad, durante el mes de mayo se evidencia una diferencia en el comportamiento de la población toda vez que, durante el mes en mención predominaron los contactos de las personas del género masculino.

4. En cuanto al total de atenciones realizadas, en comparación con el mes de mayo se evidencia una disminución de **54** atenciones lo cual representa una diferencia del **23%** de atenciones realizadas en comparación con el mes anterior, la disminución en atenciones están atribuimos al cierre de inscripciones a los programas titulados en arte, cultura y deporte de la Secretaría en convenio con el SENA toda vez que, si bien el cierre de inscripciones fue el 22 de mayo, durante el mes de junio se comunicaron los ciudadanos interesados con el fin de validar el proceso de su inscripción o consultando la posibilidad de abrir nuevos cupos y, durante el mes de junio, estos contactos disminuyeron.

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



Elaboró:

Silvia Daniela Torres Montoya

Silvia.torres@scrd.gov.co

Revisó y aprobó:

Viviana Ortiz Bernal

Viviana.ortiz@scrd.gov.co