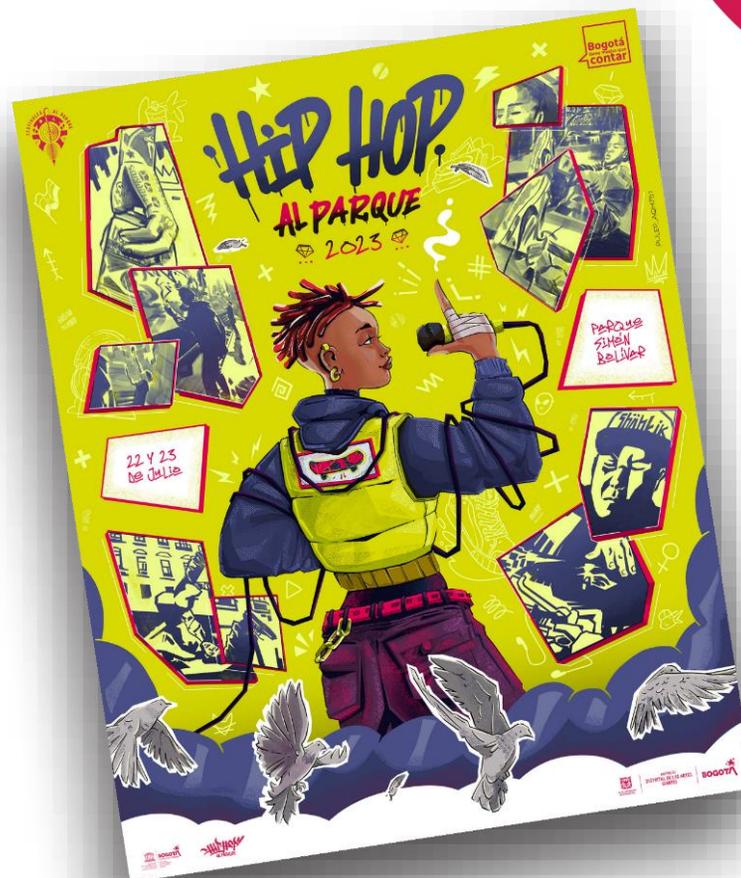




SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE

Dirección de Gestión
Corporativa y Relación
con el Ciudadano

Informe Atenciones Julio 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 julio del año 2023.

Índice

Presentación.....	2
Índice.....	3
Índice de gráficas.....	4
Objetivos.....	5
Alcance del Informe.....	5
Normatividad.....	6
Atenciones recibidas.....	7
Cantidad de atenciones por canal.....	8
¿Cuáles fueron los temas frecuentes de consulta?.....	9
Características demográficas de la ciudadanía atendida: edad y género.....	11
Características demográficas de la ciudadanía atendida: localidad de residencia.....	12
Conclusiones.....	13

Índice de gráficas

Gráfica 1. Comparativa cantidad de atenciones recibidas en junio y julio 2023.....	7
Gráfica 2. Comparativa cantidad de atenciones por canal en junio y julio 2023	8
Gráfica 3. Temas frecuentes de consulta en julio 2023	9
Gráfica 4. Rango de edad de la Ciudadanía.....	11
Gráfica 5. Género de la Ciudadanía	11
Gráfica 6. Localidad de residencia de la Ciudadanía	12

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 Relacionamiento con la Ciudadanía durante el mes de **julio 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 **julio**. 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.



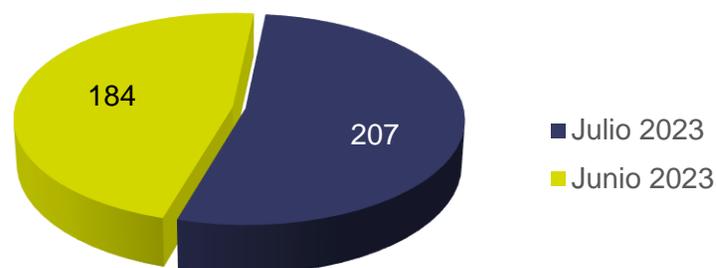
Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el resultado de las atenciones durante el mes de julio 2023 elaborado por el equipo de Relacionamiento 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 julio de 2023 el equipo de Relación con el Ciudadano registró un total de 207 atenciones a través de los canales de atención: Telefónico, chat y presencial.

En julio de 2023, la cantidad de atenciones se incrementó el 12,5% en comparación con el mes anterior, junio de 2023, en el que se registraron un total de 184 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.
Comparativo cantidad de atenciones
junio vs julio 2023*



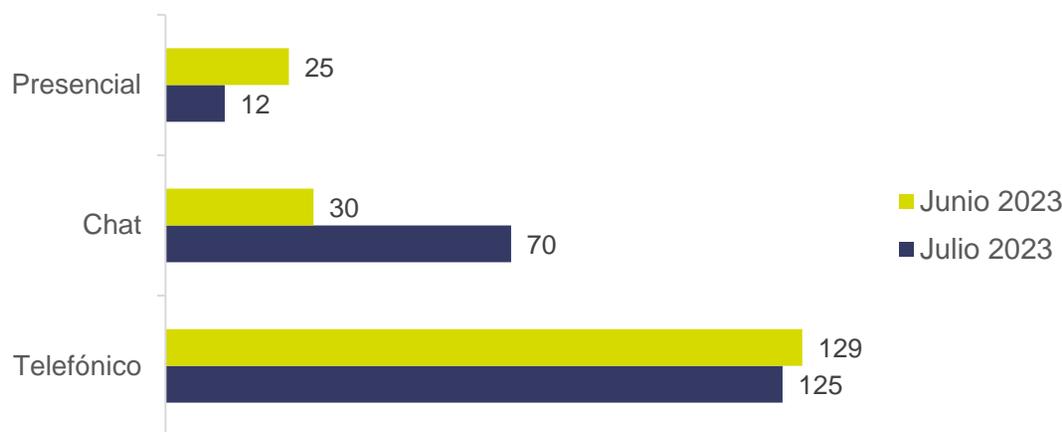
Cantidad de atenciones por canal

A continuación, se presenta la cantidad de atenciones registradas durante el mes de julio 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, junio 2023.

A partir de los resultados obtenidos se puede identificar que el canal telefónico sigue siendo el más utilizado por la ciudadanía para contactarse con la Entidad, toda vez que se registraron 125 atenciones en julio, representando el 58,4% del total de las atenciones recibidas (214).

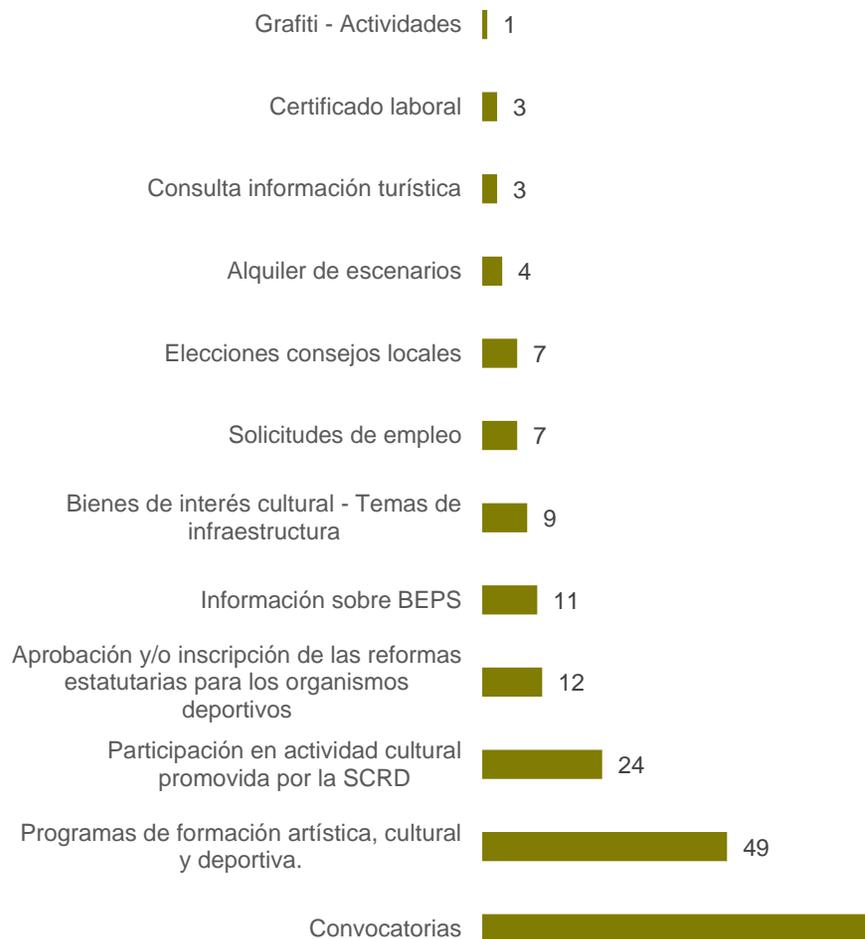
Los canales de atención que experimentaron los cambios más significativos en la cantidad de atenciones registradas en comparación con el mes anterior, junio de 2023, fueron el chat y la atención presencial. Durante julio, la atención presencial disminuyó en un 52% con respecto al mes de junio, mientras que, por el contrario, el chat experimentó un aumento del 133,3% en comparación con ese mismo periodo.

Gráfica 2. Comparativo 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 fue sobre las **convocatorias**, con 77 registros, representado el 37,19% del total de atenciones. En este tema se atendieron consultas sobre 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 segundo tema más consultado por la ciudadanía, con 49 registros, representando el 23,67% del total de 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 **tercer** tema más consultado por la ciudadanía, que representó el 11,59% del total de atenciones, fue sobre las actividades culturales promovidas por la Secretaría; y el **cuarto** tema más consultado, que representó el 5,79% 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 julio, están relacionadas con: Información sobre los BEPS, bienes de interés cultural o temas de infraestructura cultural, solicitudes de empleo, las elecciones a los consejos de cultura y deporte, alquiler de escenarios, información turística, certificados laborales o contractuales y, actividades relacionadas con el campo artístico del grafiti.



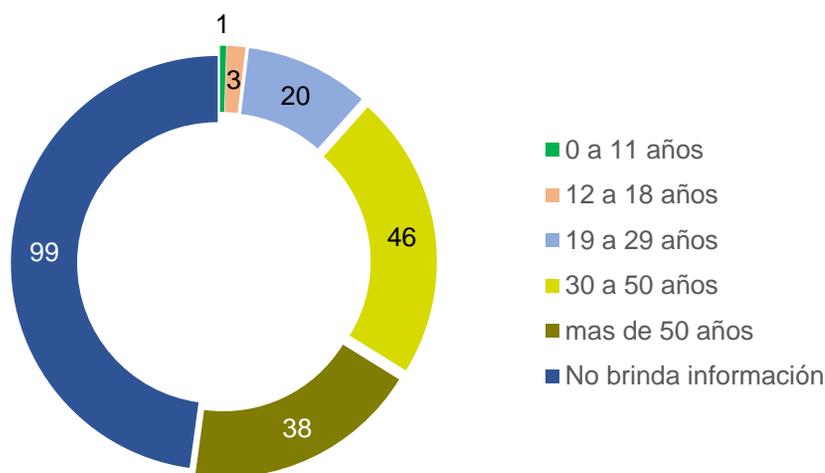
Características demográficas de la ciudadanía atendida: edad y género

En el mes de julio, 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:

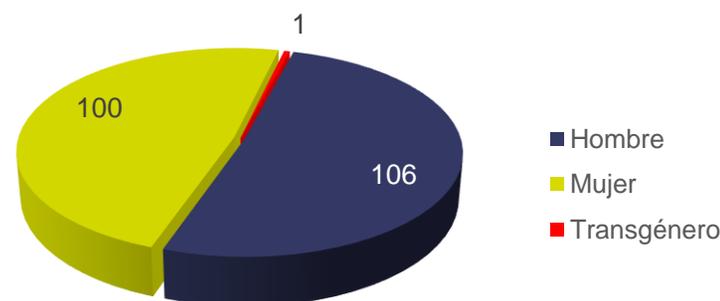
El 22,2% de la ciudadanía atendida, equivalente a 46 personas, tenía entre 30 a 50 años; el 18,35%, equivalente a 38 personas, más de 50 años; el 9,66%, equivalente a 20 personas, entre 19 y 29 años; el 1,44%, equivalente a 3 personas, entre 12 y 18 años; y el 0,48%, equivalente a 1 persona, tenía entre 0 a 11 años. Además, también se logró identificar que el 51,2% de las personas atendidas son hombres; el 48,3% son mujeres; y el 0,5% se identifican como transgénero.

Desde el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía se implementará una estrategia para fortalecer la información relacionada con la edad de la ciudadanía que es atendida a través del canal telefónico, teniendo en cuenta que este es el canal más utilizado por la ciudadanía para contactarse con la Entidad.

Gráfica 4. Rango de edad de la Ciudadanía



Gráfica 5. Género de la Ciudadanía

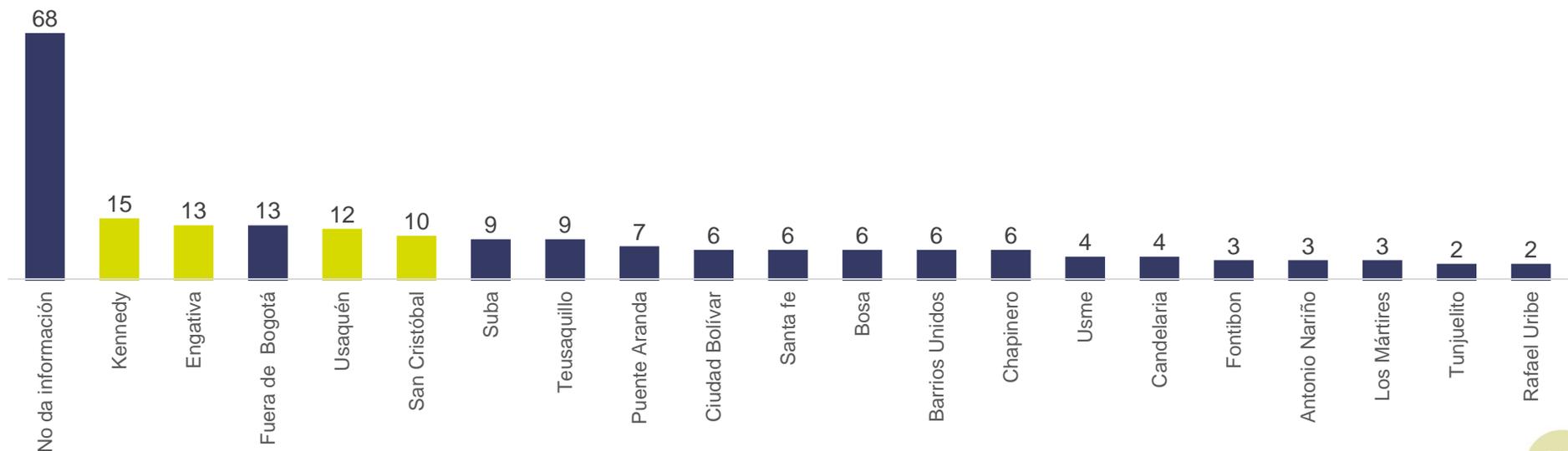


Características demográficas de la ciudadanía atendida: localidad de residencia

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

El 67,1% de las personas atendidas, correspondiente a 139, indicaron cuál era su localidad de residencia, mientras que el 32,9%, correspondientes a 68 personas, no brindaron esta información. Las 4 localidades con más registros fueron: **Kennedy**, con un 7,2% de participación; **Engativá**, con un 6,3% de participación; **Usaquén**, con un 5,8% de participación; y **San Cristóbal**, con un 4,8% de participación. Además, el 6,3% 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 **julio 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 julio se registraron un total de **207 atenciones**; aunnetando la cantidad de atenciones en comparación con junio que se registraron **184 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 canal telefónico sigue siendo el más utilizado por la ciudadanía, toda vez que por este se registraron el 58,4% de todas las atenciones del mes. Además, la cantidad de atenciones a través del chat aumentaron el 133,3% en comparación con junio, y las atenciones presenciales disminuyeron el 52% en comparación con ese mismo período.
3. Los cuatros temas más consultados por la ciudadanía fueron:
 - a. **Convocatorias**, con un total de 77 consultas recibidas
 - b. **Programas de formación artística, cultural y deportiva**, con 49 consultas recibidas
 - c. **Actividades Culturales**, con 24 consultas recibidas.

d. Trámites adelantados por Entidades sin Ánimo de Lucro, con un registro de 12 consultas.

4. El 22,2% de las personas atendidas tenía entre **30 a 50 años**; el 18,35% **más de 50 años**; el 9,66% entre **19 y 29 años**; el 1,44% entre **12 y 18 años**; y el 0,48% tenía entre **0 a 11 años**. Además, se identificó que el 51,2% de estas **son hombres**; el 48,3% **son mujeres**; y el 0,5% se identifican como **transgénero**.
5. Las 4 localidades de Bogotá que más registros obtuvieron fueron: **Kennedy**, con un 7,2% de participación; **Engativá**, con un 6,3% de participación; **Usaquén**, con un 5,8% de participación; y **San Cristóbal**, con un 4,8% de participación. Además, el 6,3% 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. 714 y 565

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA

