



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE



Dirección de Gestión
Corporativa y Relación
Con el Ciudadano

Informe de atenciones

Abril 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 **abril** del año 2023

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 y edad 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 **abril 2023**.

Alcance del Informe

En el siguiente informe se presenta la información recogida durante el mes de abril 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 **abril 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 **abril 2023**.



Equipo de Relacionamento

con la Ciudadanía

Eventos del mes

“Feria del libro de Bogotá”

Cada año la celebración de la Feria Internacional del Libro de Bogotá, FILBo nos permite encontrarnos en la palabra, ya sea porque con ansias asistimos a las conferencias de nuestros autores y autoras favoritas, ya porque entre los pabellones comerciales encontramos esa novela o ese poemario del que llevábamos tiempo antojados y que finalmente consigue llegar a acompañar nuestros días.

Cada año, la FILBo es una oportunidad de entretajernos con otras historias, de alimentar nuestra experiencia vital con las narrativas que propone, de crecer en imaginación y en memoria para desde lo nuevo y lo tradicional abordar los retos del presente.

Estamos desde allí moviendo una conversación esencial, necesaria para toda la ciudad: la premisa de que sólo podemos transformar aquello que cuidamos, y que para cuidar algo hay que conocerlo. Es necesario conocer nuestra ciudad para cuidarla, conocer lo humano para cuidar lo humano, conocer el presente para cuidar el presente. Y no hay herramienta mejor para que ese conocimiento sea posible que el ejercicio de la palabra, en todas sus formas: leída, escrita, y dicha.

La LEO compartió cuatro tipos de experiencias en el pabellón #LEOBogotá, todas alrededor de la cultura escrita y que fueron un reconocimiento a los actos cotidianos que nos permiten expresarnos, comunicarnos y dialogar a partir de la palabra escrita, leída y hablada.

Fueron quince días de presencia y total dedicación para lograr que la celebración de los 35 años de la FILBo llegara a todos aquellos que no pudieran desplazarse hasta Corferias y disfrutar de la más importante fiesta del libro del país.

[Más información](#)

5

Aspectos Generales

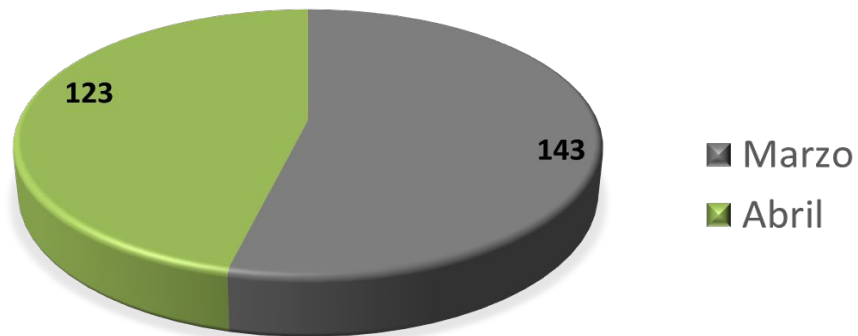
A continuación, presentamos el informe pormenorizado de la gestión de atenciones ciudadanas.

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 **abril** de 2023 el cual reporta un total de **123** atenciones, a través de todos los canales dispuestos por la entidad para este fin, tales como: el canal presencial, telefónico, virtual y chat.

En comparación con el mes de marzo se evidencia una disminución en las atenciones de **11.8%** en el mes de abril, lo cual representa una diferencia de **20** atenciones, toda vez que, durante el mes de marzo se recibieron un total de **143** atenciones registradas en la base.

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 **abril** del total de peticiones registradas, el mayor registro se realizó a través del canal telefónico con un total de **97** atenciones las cuales representan el **78.9%** del total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubica el canal chat que registró **19** atenciones, las cuales representan el **14.6%**, y en la tercera posición está el canal presencial que registró un total de **8** atenciones que representan el **6.5%**

Respecto al mes de marzo 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 en el canal telefónico **6** atenciones las cuales representan el **6.6%** en comparación con el mes anterior, así mismo, el canal presencial presenta una disminución de **8** atenciones que representan el **50%** y el canal chat presenta una disminución de **17** atenciones las cuales representan el **47.2%**.

Gráfica No. 2
Total de atenciones por canal



Temas frecuentes de consulta mes de abril 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 con **56** atenciones las cuales están relacionados, principalmente, con el proceso de subsanación de documento para la inscripción y de reportes de fallas en la plataforma SICON del Programa Distrital de Estímulos PDE, así mismo, se registran contactos con dudas en el proceso de inscripción y requisitos de las convocatorias de la plataforma de invitaciones públicas, muchas de las cuales abrieron inscripciones durante los primeros días del mes de abril, en segundo lugar, se ubican las solicitudes de Información acerca de los Programas de formación en convenio con el SENA la cual abrió inscripciones el día 27 de marzo con un total de **15** consultas relacionadas al proceso de inscripción y fechas de publicación de listado de admitidos por el SENA, en tercer lugar se encuentra la categoría “información administrativa” relacionada con contacto de funcionarios con **11** consultas, además de consultas acerca de edificios administrados por el Instituto Distrital de Recreación y Deporte

con un total de **8** consultas, “Dirección de Personas Jurídicas” ocupó el quinto lugar, allí se clasifican las atenciones relacionadas con orientaciones a las entidades sin ánimo de lucro de competencia de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

El sexto lugar lo ocupa la clasificación “Curso de formación” donde se clasifican las consultas relacionadas con cursos gratuitos de arte, cultura y deporte toda vez que, el IDARTES cuenta con el programa crea el cual abrió inscripciones a los diferentes cursos de formación artística durante el mes de abril, seguido de la categoría “Laboral” en la cual se clasifican las consultas relacionadas a la posibilidad de vincularse laboralmente con la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte.

Para finalizar se encuentran las clasificaciones de menor frecuencia entre las cuales se evidencian consultas relacionadas con bienes de interés cultural, alquiler o reserva de edificios administrados por el Instituto Distrital de las Artes, información acerca de inscripción al programa de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS para artistas y gestores culturales que no realizan aportes a pensión o no están pensionados, eventos y agenda cultural, construcción y administración de las Casas de la Cultura, entregas de ejemplares Libro al Viento y proceso de elecciones a los Consejos de Cultura y Deporte.



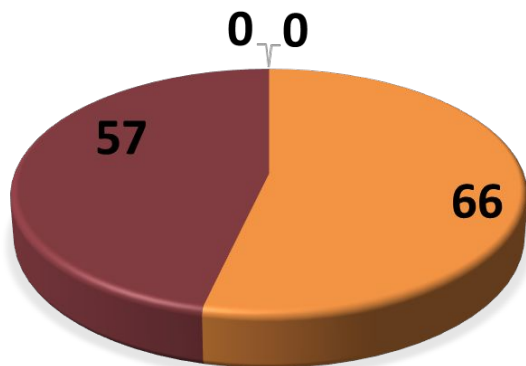
Equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía, registro de atenciones mes de abril 2023 por género.



De acuerdo con las particularidades demográficas de la población en **abril 2023** se registraron **66** atenciones de mujeres equivalentes al **52.3%** y de hombres un total de **57** 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.

Gráfica No. 4
Registro de atenciones por género



■ Femenino ■ Masculino ■ Persona Jurídica ■ Transgenero



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 **2023**, por el Equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía.



1. En comparación con el mes de marzo se evidencia una desigualdad en el comportamiento de la ciudadanía toda vez que, si bien se sigue teniendo como preferencia el canal telefónico para contactarnos, durante el mes de abril se presentó una disminución de **17** atenciones las cuales representan el **47.2%**. en los contactos a través del canal chat y nuevamente el canal presencial presenta una disminución **8** atenciones que representan el **50%**.
2. Durante el mes de **abril** y en comparación con el mes anterior, se evidencia que continúan encabezando las consultas relacionadas con las diferentes convocatorias tanto del Programa Distrital de Estímulos como de la plataforma de Invitaciones Públicas, en segundo lugar, se ubican las solicitudes de Información relacionadas con los Programas de formación en convenio con el SENA comportamiento que se atribuye a que durante los primeros días posteriores a la apertura de inscripciones, los ciudadanos no contaban con acceso al folleto que contenía la información detallada acerca del proceso de inscripción, requisitos y fechas importantes, seguido de información administrativa relacionada con contacto de funcionarios, además de consultas acerca de edificios administrados por el Instituto Distrital de

Recreación y Deporte así como consultas relacionadas con orientaciones a las entidades sin ánimo de lucro de competencia de la Secretaría, cursos gratuitos de arte, cultura y deporte, vinculación laboral con la Secretaría bienes de interés cultural, alquiler o reserva de edificios administrados por el Instituto Distrital de las Artes, información acerca de inscripción al programa de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS para artistas y gestores culturales que no realizan aportes a pensión o no están pensionados, eventos y agenda cultural, construcción y administración de las Casas de la Cultura, entregas de ejemplares Libro al Viento y proceso de elecciones a los Consejos de Cultura y Deporte.

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, sin embargo se evidencia una disminución de atenciones durante el mes de abril, en el caso del género femenino del **18.1%** y en el caso del género masculino del **13.6%** en comparación con el mes de marzo.
4. En cuanto al total de atenciones realizadas, en comparación con el mes de marzo se evidencia una disminución de 20 atenciones que equivalen al **13.9%** de atenciones realizadas por parte del equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía. Esto obedece presuntamente al cierre de las inscripciones a programas titulados en arte, cultura y deporte del SENA y existe una alta probabilidad de que la disminución de las atenciones presenciales obedezca al cierre de la entrada de acceso al punto de atención a la ciudadanía de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte debido a posibles alteraciones de orden público por las diferentes jornadas de protestas que se llevaron a cabo durante el mes de abril en la Plaza de Bolívar.

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



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

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