

# Informe de atenciones

ENERO

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](mailto:correspondencia.externa@scrd.gov.co)

**Dirección de Gestión  
Corporativa y Relación  
con la Ciudadanía**

---

## 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 Área 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 **enero 2023**.

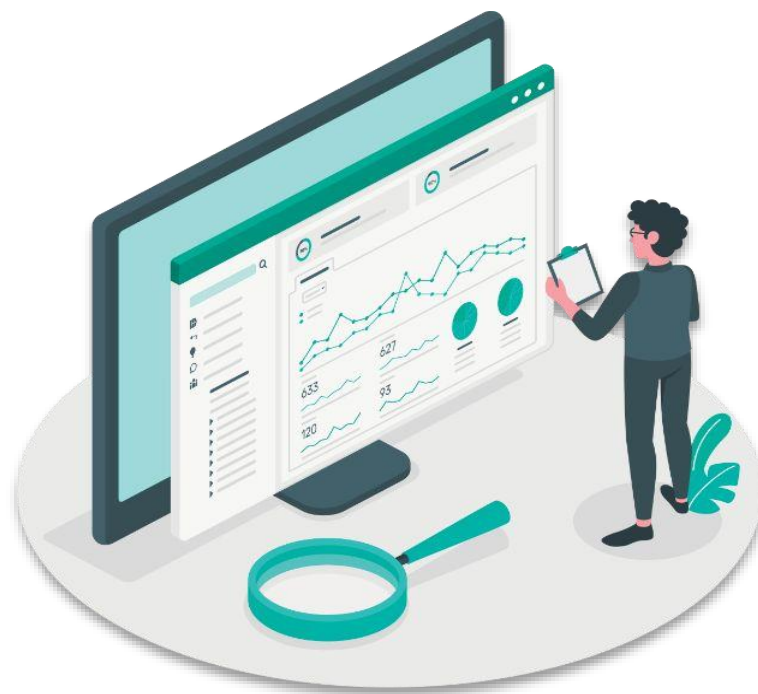
## Alcance del Informe

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 **enero 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 atenciones de la Secretaría de Cultura durante el mes de **enero 2023**.



## Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano

Informe de atenciones

### Aspectos Generales

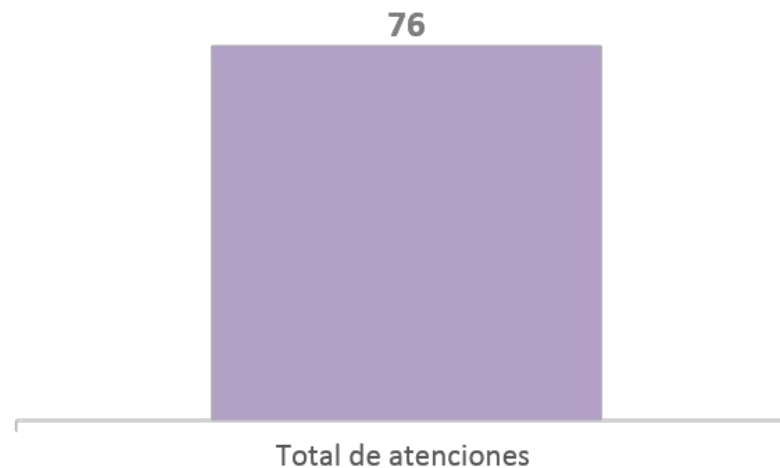
A continuación, presentamos el informe pormenorizado de las atenciones ciudadanas.

### Atenciones realizadas

Para este mes reportamos la información acumulada que contiene la relación de las atenciones que ingresaron a la entidad entre el 1 y el 31 de enero de 2023. El equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía, registró 76 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.

Gráfica No. 1

#### Total atenciones

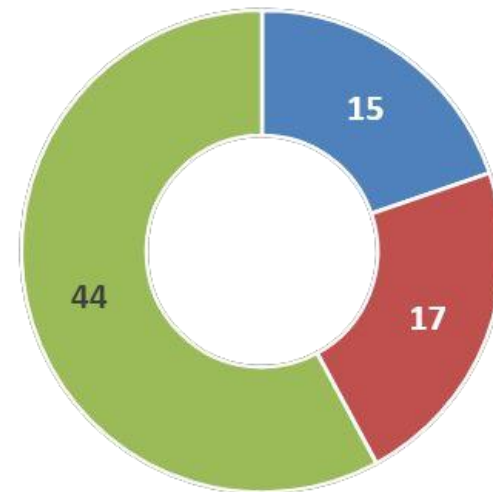


## Atenciones por canal

De acuerdo con los resultados, el canal con más registro de atenciones durante el mes de **enero** fue el canal telefónico con un total de 44 atenciones que representan el **57.9%**, seguido del canal presencial con un total de 17 atenciones correspondientes al **22.4%** y por último el canal chat con un total de 15 atenciones que representa el **19.7%**.



Gráfica No. 2  
Total atenciones por canal



■ Chat ■ Presencial ■ Teléfono

## Temas frecuentes de consulta mes de enero 2023

De acuerdo con el reporte del área, los temas de más consulta por parte de la ciudadanía tienen que ver con: Información jurídica de un total de **13** atenciones, provenientes de Entidades Sin Ánimo de Lucro, en segundo lugar, se encuentra Información Administrativa con un total de **12** consultas, seguido de consultas acerca de cursos de formación y programas ofrecidos por la entidad y sus adscritas con un total de **10** consultas.

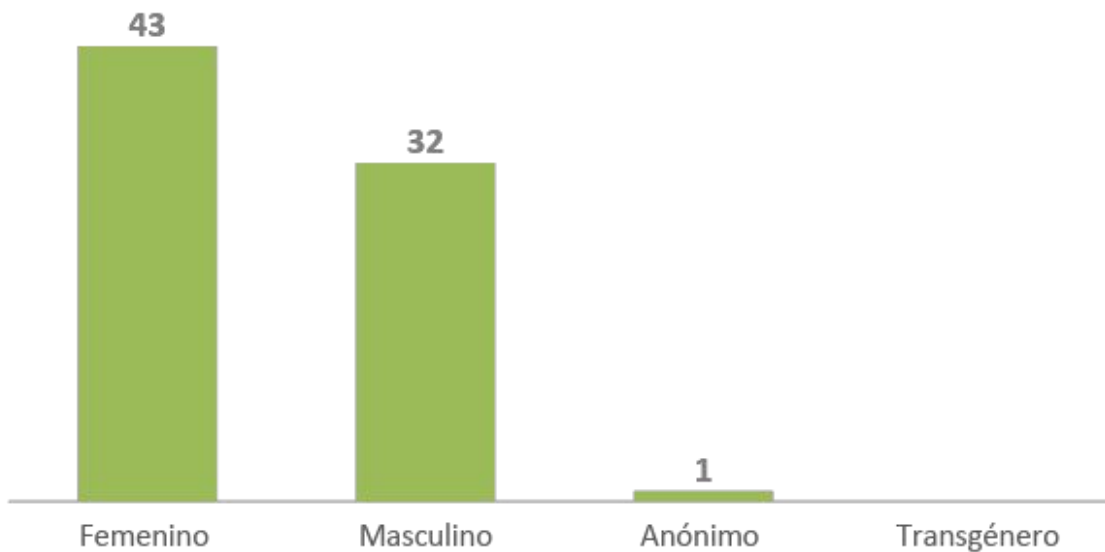


**Gráfica No. 2**  
**Total atenciones por temas frecuentes**



## Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, registro de atenciones mes de enero 2023 por género.

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó predominando las personas del género femenino, durante el mes de **enero 2023** se registraron **43** atenciones que representan el **56.6%** de un total de **76** atenciones, en el caso del género masculino se registró un total de **32** atenciones correspondientes al **42.1%** y **1** anónimo correspondiente al **1.3%** de la atenciones recibidas durante este mes.





## 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 enero 2023, por el equipo de Relacionamento con la Ciudadanía.

1. Para **enero** el canal con más registro de atenciones fue el canal telefónico con un **57.9%**, seguido del canal presencial con un **22.4%** y por último el canal chat con un **19.7%**. Con esta información podemos concluir que durante este mes la ciudadanía tuvo como preferencia los canales telefónico y presencial para contactarnos.

2. Durante el mes de **enero** los temas de más consulta por parte de la ciudadanía tienen que ver con: Información jurídica provenientes de Entidades Sin Ánimo de Lucro con un total de 13 atenciones, en segundo lugar, se encuentra Información Administrativa con total de 12 atenciones, seguido de consultas acerca de cursos de formación y programas ofrecidos por la entidad y sus adscritas con un total de 10 atenciones.

3. Por otro lado, y de acuerdo con las particularidades demográficas de la población que se contactó con la entidad, se ha evidenciado que predominan las personas del género femenino con un **56.6%** de un total de **76** atenciones, en el caso del género masculino se registró un **42.1%** y 1 anónimo correspondiente al **1.3%** de las atenciones recibidas durante este mes.

# ÁREA DE RELACIONAMIENTO CON LA — CIUDADANÍA —



Elaboró:  
Silvia Daniela Torres Montoya  
[Silvia.torres@scrd.gov.co](mailto:Silvia.torres@scrd.gov.co)

Aprobó:  
Viviana Ortiz  
[Viviana.ortiz@scrd.gov.co](mailto:Viviana.ortiz@scrd.gov.co)