



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE



Dirección de Gestión
Corporativa y Relación
Con el Ciudadano

Informe de atenciones Mayo 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 **mayo** 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 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 **mayo 2023**.

Alcance del Informe

En el siguiente informe se presenta la información recogida durante el mes de **mayo** en torno a las atenciones recibidas, los insumos para el análisis se recibieron mediante reporte del registro de las atenciones recibidas.

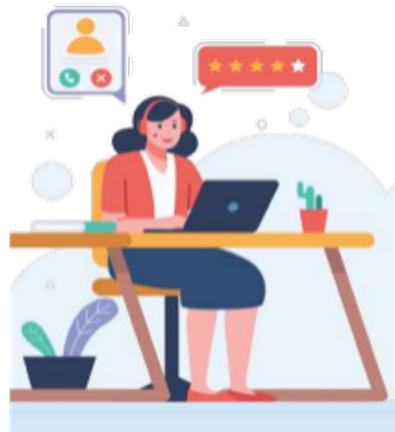


Normatividad

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 **mayo 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 **mayo 2023**.



“Bogotá sabe a centro”

El Centro de Bogotá es el corazón de una ciudad vibrante y diversa, aquí conviven todas las personas y se acogen diferentes visitantes del mundo. Es el epicentro de nuestro país, donde sus teatros, museos, restaurantes, bibliotecas y comercio son testigo de los hechos que nos hacen lo que somos.

Por eso, en esta ocasión, el concurso gastronómico está enfocado en realizar el ‘Plato Bogotá’ o el ‘Postre Carrera Séptima’ que representen y exalten la diversidad cultural de nuestra ciudad; la historia, tradición y cotidianidad del Centro de Bogotá y la influencia de la gastronomía en la construcción cultural bogotana a través de la fusión de los elementos de la culinaria y cocina de Bogotá Región y de las otras regiones del país o del mundo.

“Lo que me gusta de este tipo de iniciativas es que se dan a conocer los restaurantes, los nuevos emprendimientos de muchos jóvenes y se evidencia la diversidad. Mi restaurante Recetas de la abuela, es de tradición, lleva 60 años, era de mi mamá, y me lo heredó, pero es bueno mostrar lo que están haciendo muchos jóvenes. Este tipo de iniciativas ayudan al crecimiento del Centro, yo que vivo aquí puedo dar fe de todas las etapas, desde cuando La Candelaria no era nada y cómo ha ido surgiendo”, comenta María del Carmen Pinzón, del restaurante Recetas de la abuela.

Aspectos Generales

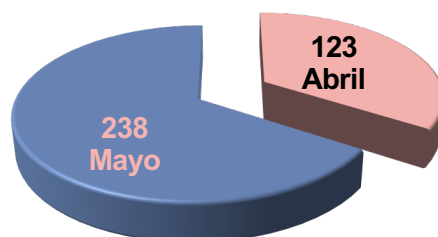
A continuación, presentamos el informe pormenorizado de la gestión de atenciones ciudadanas.

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 31 de **mayo** de 2023 el cual reporta un total de **238** 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 abril, en el que se recibieron un total de **123** atenciones. Durante el mes de mayo se evidencia un incremento de **115** atenciones lo cual representa una diferencia del **93.4%** de atenciones registradas en la base.

Gráfica No. 1
Comparación de atenciones recibidas

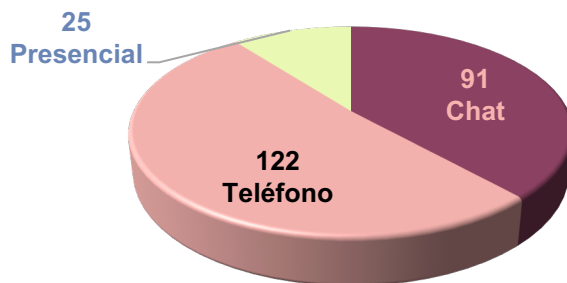


Atenciones por canal

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 **mayo**, del total de peticiones registradas, el mayor registro se realizó a través del canal telefónico con un total de **122** atenciones las cuales representan el **51.2%** del total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubica el canal chat que registró **91** atenciones, las cuales representan el **38,2%** y en la tercera posición está el canal presencial que registró un total de **25** atenciones que representan el **10,5%**.

Respecto al mes de abril 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 **25** atenciones las cuales representan un incremento del **25,7%** en comparación con el mes anterior, así mismo, el canal chat con una diferencia de **72** atenciones que representan un incremento del **378,9%** y el canal presencial con **17** atenciones las cuales representan un incremento del **212.5%**.

Gráfica No. 2
Total de 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 PDE” fue la más reiterada en la Entidad durante el mes de **mayo** con **47** atenciones las cuales están relacionadas, principalmente, con solicitudes de aclaración de los requisitos de participación en la diferentes convocatorias, teniendo en cuenta que, durante el mes reportado abrieron nuevas convocatorias, entre las cuales se encuentra la Beca “Artistas de Clase 2023” la cual tuvo una difusión extensa que provocó gran interés por parte de la ciudadanía.

En segundo lugar, se ubican las solicitudes de Información acerca de los Programas de formación en convenio con el SENA la cual cerró inscripciones el día 23 de abril con un total de **36** consultas relacionadas, principalmente con las diferentes ofertas públicas en la página web Sofia Plus toda vez que, algunas de estas eran ofertas de formación para empresas e indicaban que la empresa solicitante era la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, por lo que los ciudadanos interesados se comunicaban solicitando el código de inscripción.

En tercer lugar, se encuentra la categoría “Dirección de Personas Jurídicas” con **29** consultas. 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.

Con un total de **23** consultas, ‘Cursos de Formación’ ocupó el cuarto lugar, donde se clasifican las consultas 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.

El quinto lugar lo ocupa la clasificación “Subdirección de Infraestructura” con un total de **17** consultas, allí se clasifican las consultas relacionadas con declaratoria, revocación, control urbano y demás trámites referentes a los Bienes de Interés Cultural. En el sexto lugar con **16** consultas, se ubicó la clasificación “Consejos de Cultura y Deporte” en la cual se ubicaron las consultas relacionadas con el proceso de inscripción tanto de jurados como votantes a los Consejos de Cultura y Deporte, toda vez que la inscripciones como jurados cerraron el día 19 de mayo y para votantes cierran el día 4 de junio, así mismo, esta clasificación contiene las atenciones brindadas a los ciudadanos que solicitaron apoyo para realizar su proceso de inscripción como electores a los consejos, desde el punto de atención a la ciudadanía de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte.

Para finalizar se encuentran las clasificaciones de menor frecuencia entre las cuales se evidencian consultas relacionadas con Información administrativa, vinculación laboral con la Entidad, dudas en el proceso de inscripción y requisitos de las convocatorias de la plataforma de Invitaciones Públicas, la feria de empleo organizada por la Secretaría de Desarrollo Económico durante el mes de mayo, proceso de reserva o alquiler de parques administrados por el Instituto Distrital de Recreación y Deporte, quejas, reclamos y consultas relacionadas con la Escuela de Hombres al Cuidado y la Línea Calma, entregas de ejemplares de Libro al Viento, consultas por radicados, dudas relacionadas con el proyecto LALEP, escenario administrados por el Instituto Distrital de las Artes, programa BEPS e información turística.

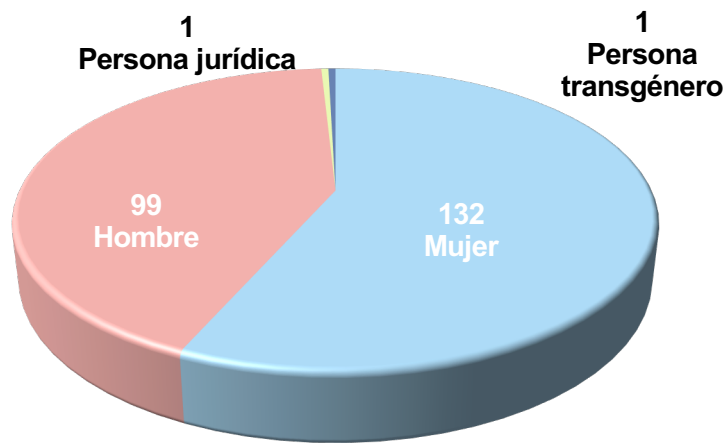


Equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía, registro de atenciones mes de mayo 2023 por género.

De acuerdo con las particularidades demográficas de la población, en **mayo 2023** se registraron **137** atenciones a mujeres equivalentes al **57.5%** del total de atenciones y en el caso de los hombres se registró un total de **99** atenciones equivalentes al **41.5%**, una atención a persona jurídica equivalente al **0.4%** y una atención a persona transgénero equivalente al **0.4%**

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, sin embargo, durante el mes de mayo en comparación con los meses anteriormente reportados, resalta la particularidad de haber recibido una atención de una persona jurídica y una persona transgénero.

Gráfica No. 4
Registro de 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 **mayo 2023**, por el Equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía.



1. En comparación con las atenciones brindadas durante el mes de abril se evidencia un aumento significativo en por los tres canales dispuestos para este fin, así mismo 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 **25** atenciones las cuales representan un aumento del **25,7%**. En cuanto al canal chat se registra un incremento de **72** atenciones que representan el **378,9%** y, a diferencia del mes de abril, el canal presencial evidencia un aumento de **17** atenciones las cuales representan el **212,5%**. Esto se atribuye, presuntamente, al interés de los ciudadanos en participar de las nuevas convocatorias del Programa Distrital de Estímulos tales como la Beca Artistas de Clase 2023 la cual fue difundida de manera masiva y esto influyó en los contactos de la ciudadanía.

2. Durante el mes de **mayo** 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, continúan ubicadas las solicitudes de Información relacionadas con los Programas de formación en convenio con el SENA comportamiento que se atribuye principalmente a las diferentes ofertas de formación públicas en la página web Sofia Plus, toda vez que, algunas de estas eran ofertas de formación para empresas e indicaban que la empresa solicitante era la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, por lo que los ciudadanos interesados se comunicaban solicitando el código de inscripción.

Seguido de las atenciones relacionadas con Programas de formación en convenio con el SENA 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, además de consultas acerca de cursos de formación artística, cultural y deportiva, así como consultas relacionadas con declaratoria, revocación, control urbano y demás trámites referentes a los Bienes de Interés Cultural.

También se atendieron solicitudes de apoyo durante el proceso de inscripción tanto de jurados como votantes a los Consejos de Cultura y Deporte, Información administrativa, vinculación laboral con la Entidad, dudas en el proceso de inscripción y requisitos de las convocatorias de la plataforma de invitaciones públicas, la feria de empleo organizada por

la Secretaría de Desarrollo Económico durante el mes de mayo, Parques administrados por el Instituto Distrital de Recreación y Deporte, quejas, reclamos y consultas relacionadas con la Escuela de Hombres al Cuidado y la Línea Calma, entregas de ejemplares de Libro al Viento, consultas por radicados, dudas relacionadas con el proyecto LALEP, escenarios administrados por el Instituto Distrital de las Artes, programa BEPS e información turística.

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 diferencia durante el mes de mayo en comparación con el mes de abril toda vez que durante el mes reportado se evidenciaron una atención a persona jurídica y una atención a persona transgénero.

4. En cuanto al total de atenciones realizadas, en comparación con el mes de abril se evidencia un incremento de **115** atenciones que equivalen al **93.4%** de atenciones realizadas por parte del equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía. El aumento en atenciones obedece presuntamente a los ciudadanos interesados en participar en las diferentes convocatorias del Programa Distrital de Estímulos, así como en las inscripciones a los Consejos de Cultura y Deporte tanto para electores como para candidatos toda vez que, los ciudadanos interesados se acercaron a la Entidad con el fin de recibir acompañamiento y asesoría en su proceso de inscripción.

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