



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Instituto Distrital de las Artes - IDARTES

Subdirección administrativa y financiera

Oficina de Servicio a la Ciudadanía

Informe de gestión primer semestre 2018

Liliana Valencia Mejía
Líder proceso de Servicio a la Ciudadanía

Instituto Distrital de las Artes - IDARTES

Subdirección administrativa y financiera

Oficina de Servicio a la Ciudadanía

Fecha inicial 02-01-2018 Fecha final 30-06-2018

2.455 Solicitudes de trámite

12.515 Atenciones

MES	CANTIDAD DE PETICIONES	ATENCIONES
ENERO	200	1140
FEBRERO	360	2180
MARZO	333	2405
ABRIL	578	2610
MAYO	478	1904
JUNIO	506	2276
TOTAL	2.455	12.515

Instituto Distrital de las Artes - IDARTES

Subdirección administrativa y financiera

Oficina de Servicio a la Ciudadanía

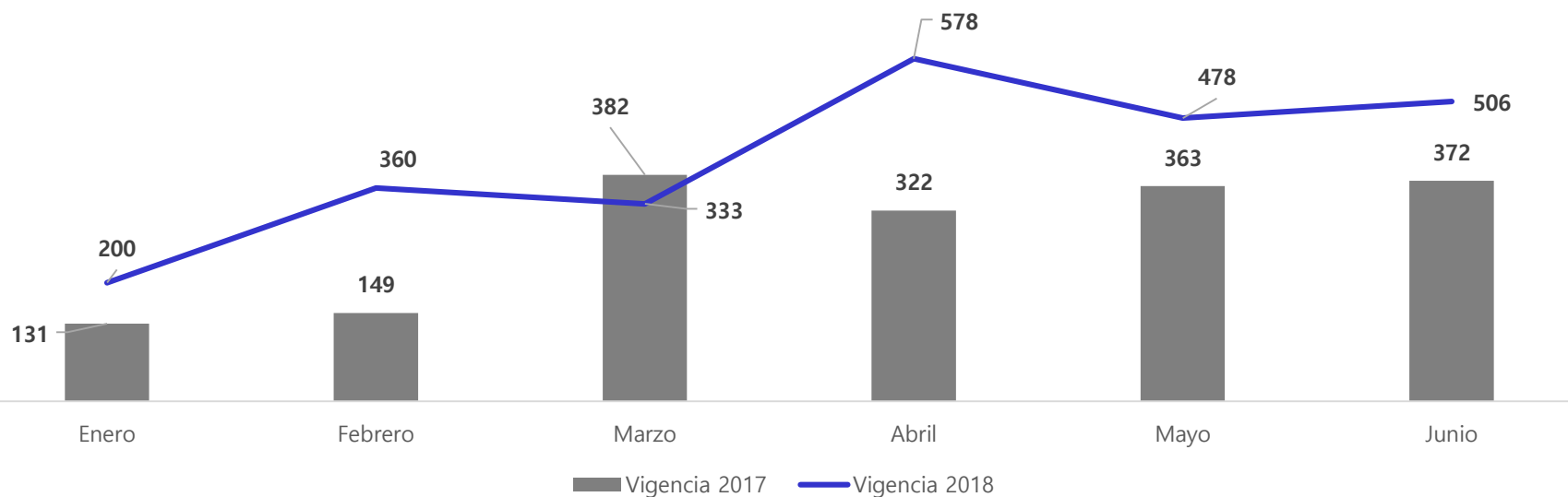
Fecha inicial 02-01-2018 Fecha final 30-06-2018

¿Sabias que durante este año han aumentado en un



El total de las peticiones en comparación con el año 2017?

Comparativo peticiones recibidas 2017 Vs 2018

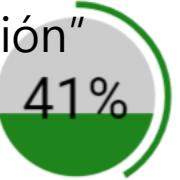


Instituto Distrital de las Artes - IDARTES

Subdirección administrativa y financiera
Oficina de Servicio a la Ciudadanía



La tipología más consultada en el Idartes son las "Solicitudes de información" que aumentaron en un



Las felicitaciones para el Idartes aumentaron en un



En lo corrido del año la Subdirección de Equipamientos ha recibido 129 felicitaciones seguidos del programa Crea con 26.

1	Año	Sol. Información	D.P. Particular	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	D.P. Gral	Consulta	Copias	Queja	Actos Corrupción
2	2017	810	732	62	29	27	21	19	13	5	1
3	2018	1737	747	54	82	160	28	5	3	2	0

Instituto Distrital de las Artes - IDARTES

Subdirección administrativa y financiera

Oficina de Servicio a la Ciudadanía

Las unidades de gestión que tramitan mayor cantidad de requerimientos ciudadanos son:

Área de convocatorias:

21%

Centros de formación artística – Programa Crea

13%

Gerencia de música:

13%

Subdirección de equipamientos:

11%

Dirección general:

4%

¿Sabías que a corte del 30 de junio el Idartes tenía tramitado el **100%** de las peticiones con respuesta de fondo?

Instituto Distrital de las Artes - IDARTES

Subdirección administrativa y financiera
Oficina de Servicio a la Ciudadanía

Fecha inicial 02-01-2018 Fecha final 30-06-2018

Principales Subtemas de consulta:

1. Programa distrital de estímulos: 547
2. Programa Crea: 321
3. Festivales al parque: 305
4. Teatro al parque: 117
5. Programa de atención a la primera infancia: 91
6. Oficina asesora jurídica: 82
7. Préstamo teatro Jorge Eliecer G. 75
8. Línea arte ciencia y tecnología: 67
9. Talento humano: 60
10. Actividades de formación plásticas: 59


Instituto Distrital de las Artes - IDARTES

Subdirección administrativa y financiera
Oficina de Servicio a la Ciudadanía

Fecha inicial 02-01-2018 Fecha final 30-06-2018

Encuestas de percepción del servicio:

Durante el primer semestre del 2018 se realizaron un total de **890** encuestas de percepción del servicio las cuales fueron aplicadas por la oficina de servicio al ciudadano en sus dos puntos (Sede principal y sede Castilla) y por el programa crea en cada uno de sus centros de formación.

El  **90%** de las personas encuestadas físicamente manifestó que la atención a su requerimiento, solicitud o trámite fue **Excelente!**



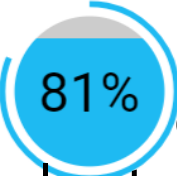
Instituto Distrital de las Artes - IDARTES

Subdirección administrativa y financiera

Oficina de Servicio a la Ciudadanía

Fecha inicial 02-01-2018 Fecha final 30-06-2018

Encuestas de percepción del servicio:

Un  de las personas encuestadas manifiesta como excelente el conocimiento, la actitud y la disposición de los funcionarios para atender sus requerimientos

Las encuestas no solo son físicas, también se mide la atención que se brinda a través del chat y de las respuestas a los derechos de petición que se envían a través de los correos electrónicos.

Encuestas Virtuales		La atención a su requerimiento, trámite o solicitud fue:			El tiempo en obtener la respuesta a su pregunta, trámite o requerimiento fue:			Calidad en el servicio, conocimiento del personal, actitud y disposición:			Instalaciones y horarios de atención		
Mes	Encuestas	Excelente	Bueno	Regular y Mala	Excelente	Bueno	Regular y Mala	Excelente	Bueno	Regular y Mala	Excelente	Bueno	Regular y Mala
Abril	157	80%	16%	4%	81%	18%	1%	80%	19%	1%	84%	15%	1%
Mayo	48	48%	38%	14%	53%	33%	14%	53%	31%	16%	53%	31%	16%
Junio	47	61%	19%	20%	47%	36%	17%	52%	30%	18%	50%	44%	6%

Instituto Distrital de las Artes - IDARTES

Subdirección administrativa y financiera
Oficina de Servicio a la Ciudadanía

Fuentes:

Bogotá te escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Sistema de gestión documental Orfeo
Base de reporte preventivo

Bases de datos reporte atenciones sede principal,
Planetario de Bogotá, programa crea y área de convocatorias

Reporte Bogotá te escucha SDQS:

Generación reporte 9 de julio de 2018

Consolidación y estructuración de la información

Viviana Ortiz Bernal

Revisión y aprobación:

Liliana Valencia Mejía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

www.idartes.gov.co