

Instituto Distrital de las Artes - IDARTES

Subdirección administrativa y financiera

Oficina de Servicio a la Ciudadanía

Informe de gestión primer semestre 2019

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 02-01-2019 Fecha final 30-06-2019

1.769 Solicitudes de trámite - DP

11.591 Atenciones

MES	CANTIDAD DE PETICIONES	ATENCIONES
ENERO	149	1190
FEBRERO	276	2050
MARZO	322	2958
ABRIL	341	2510
MAYO	411	1107
JUNIO	270	1776
TOTAL	1.769	11.591

Instituto Distrital de las Artes - IDARTES

Subdirección administrativa y financiera

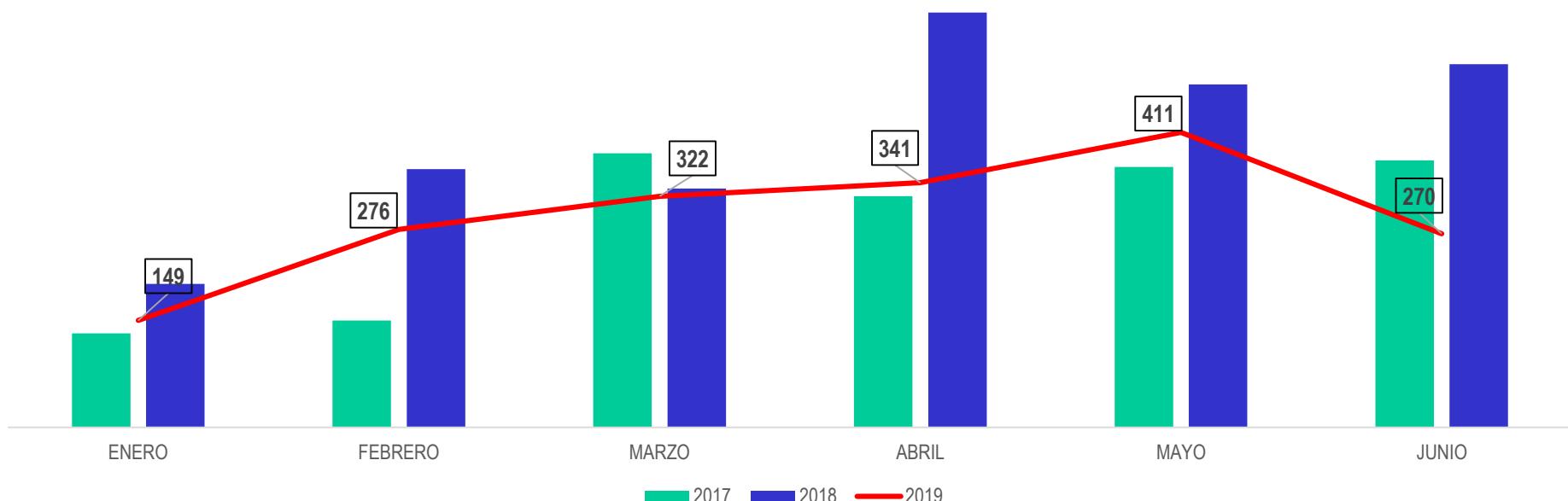
Oficina de Servicio a la Ciudadanía

Fecha inicial 02-01-2019 Fecha final 30-06-2019

¿Sabias que durante este año han disminuido en un el total de las peticiones en comparación con el año 2018?



Comparativo peticiones 2017 - 2018 - 2019

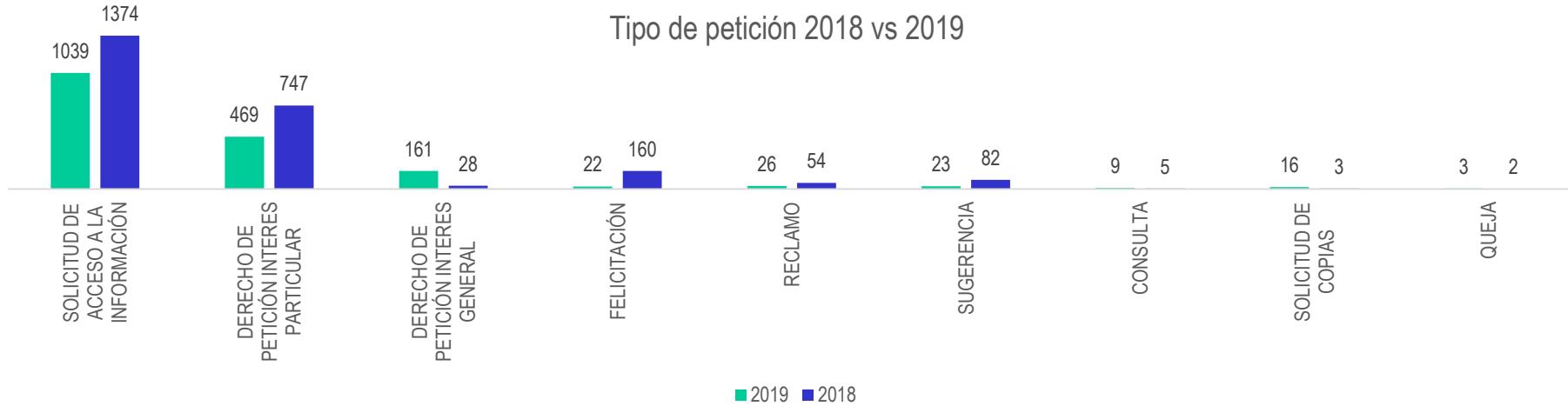


Instituto Distrital de las Artes - IDARTES

Subdirección administrativa y financiera

Oficina de Servicio a la Ciudadanía

La tipología más consultada en el Idartes son las “Solicitudes de información”



Vigencia	Sol Información	D.P. Particular	D.P. General	Felicitación	Reclamo	Sugerencia	Consulta	Sol. Copias	Queja
2019	1039	469	161	22	26	23	9	16	3
2018	1374	747	28	160	54	82	5	3	2

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:



Oficina Asesora Jurídica



Atención al ciudadano



Programa CREA



Dirección general:



¿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 02-01-2019 Fecha final 30-06-2019

Principales temas de consulta:

1. Asesorías sobre el PDE: 470
2. Centros de formación artística: 160
3. Certificado de contrato: 108
4. Temas festivales al parque: 67
5. Administración del Talento H: 57
6. Permiso de artistas en espacio público: 46
7. Solicitud de planillas jurados: 37

Instituto Distrital de las Artes - IDARTES

Subdirección administrativa y financiera

Oficina de Servicio a la Ciudadanía

Fecha inicial 02-01-2019 Fecha final 30-06-2019

Encuestas de percepción del servicio:

Durante el primer semestre del 2019 se realizaron un total de **362** 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 **86%** 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 02-01-2019 Fecha final 30-06-2019

Encuestas de percepción del servicio:

El **86%** 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
Enero	22	65%	20%	15%	70%	15%	15%	65%	15%	20%	65%	25%	10%
Febrero	25	76%	12%	12%	60%	20%	16%	60%	28%	8%	48%	20%	8%
Marzo	34	56%	32%	12%	50%	26%	24%	47%	41%	12%	-	-	-
Abrial	37	56%	32%	12%	50%	26%	24%	47%	41%	12%	-	-	-
Mayo	31	78%	6%	16%	64%	20%	26%	62%	29%	9%	-	-	-
Junio	7	86	14%	0%	86%	14%	0%	86%	14%	0%	-	-	-



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

www.idartes.gov.co