




ASOCIACIÓN

CLASIFICACIÓN	Gestión	SUB CLASIFICACIÓN	Proceso
CATEGORÍA	Desempeño	TIPO	Eficacia
PROCESO AL QUE APORTA	Gestión del servicio a la ciudadanía	ÁREAS	<ul style="list-style-type: none"> 460 área de atención al ciudadano

IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR	Peticiónes atendidas dentro de los términos de ley		
OBJETIVO DEL INDICADOR	Conocer la cantidad de PQRS atendidas mediante los reportes del Sistema Bogotá te Escucha para determinar el cumplimiento de términos de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente		
CÓDIGO DEL INDICADOR	GES-DES-002423-23	MÉTODO DE RECOLECCIÓN	Informe

CRITERIO DEL ANÁLISIS

TIPO DE CÁLCULO	Simple	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	MENSUAL
META PROGRAMADA	98,00	TIPO DE ANUALIZACIÓN	Constante
RANGO DE GESTIÓN	Constante 0 -80 - 90		

No.	ALIAS	VARIABLES	DESCRIPCIÓN	TIPO	DETALLES
1	A	PQRS atendidas	Cantidad de PQRS atendidas en el mes por las unidades de gestión	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 1	Unidad de Medida: NÚMERO
2	B	PQRS recibidas	Cantidad de PQRS recibidas en el mes por las unidades de gestión	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 2	Unidad de Medida: NÚMERO
3	R	Resultado	Conocer el porcentaje de PQRS atendidas en los términos de Ley	Tipo: RESULTADO	Unidad de Medida: PORCENTAJE

No.	FÓRMULA DEL INDICADOR	TIPO	UNIDAD DE MEDIDA FÓRMULA
1	$(A/B)*100$	PORCENTAJE Encabezado: R	PORCENTAJE

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

LÍNEA BASE	I.N.D	FUENTE DE VERIFICACIÓN	Matriz de reporte preventivo
ANÁLISIS DEL INDICADOR	Con el indicador se busca conocer el porcentaje de PQRS atendidas en los términos de Ley		



GLOSARIO DE TÉRMINOS

Ampliación: es la actuación administrativa orientada a solicitar al peticionario/a se sirva aclarar en cuanto a dirección, especificación concreta de la solicitud, o adicionar información complementaria que permita la atención integral a su petición a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS). Lo anterior, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente. Matriz de reporte preventivo: banco de información que contiene los datos correspondientes a la gestión tramite realizado a todos los Derechos de Petición que ingresan a la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía por medio de los aplicativos SDQS-Orfeo. Consulta: acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Derecho de petición en interés general: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Derecho de petición en interés particular: acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Formulario web: interfaz por el cual se ingresa la información de la gestión realizada a las peticiones que ingresaron a la SDG mediante los aplicativos SDQS – Orfeo dispuestos para el trámite de todos los Derechos de Petición. Información y orientación: derecho que posee todo ciudadano (a) para conocer trámites, servicios y programas que presta el Instituto Distrital de las Artes - Idartes y demás entidades gubernamentales. Informado: para el Orfeo es el trámite que se remite a un usuario y debe ser leído y tramitado según sea el caso. Peticionario: persona natural o jurídica que interpone una solicitud de información, queja, reclamo y/o certificado de residencia ante el Instituto Distrital de las Artes – Idartes. Queja: acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. Reclamo: noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público. Reasignar: es la remisión de una radicado de entrada al usuario competente según sea el caso a través del aplicativo Orfeo. Reporte preventivo de gestión: informe que posibilita evidenciar oportunamente el estado de gestión y trámite correspondiente a la respuesta de fondo por parte de las dependencias competentes del Instituto Distrital de las Artes – Idartes a todos los Derechos de Petición. Solicitud de información: facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. I.N.D.: Información no disponible.

OBSERVACIONES

Para establecer los tiempos de respuesta de las PQRS se deberán revisar de manera permanente los cambios normativos que puedan alterar los términos establecidos de respuesta

ENVIADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:	FINALIZADO POR:
GLORIA AIDA COGOLLO RODRIGUEZ	LAURA CATALINA POSADA MORALES	LILIANA MORALES ORTIZ	DIANA MARCELA DEL PILAR REYES TOLEDO
USUARIO REGISTRO INDICADOR DE GESTIÓN	VALIDADOR INDICADORES DE GESTIÓN	LIDER DE PROCESO	JEFE ÁREA PLANEACIÓN
2023-03-29 09:13:04	2023-03-29 11:46:05	2023-03-29 14:43:37	2023-04-02 11:59:54



ACTIVIDADES CLAVE

Nombre								Dependencia					
(01) Generar reporte en el Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha								• 460 área de atención al ciudadano					
	01. ENERO	02. FEBRERO	03. MARZO	04. ABRIL	05. MAYO	06. JUNIO	07. JULIO	08. AGOSTO	09. SEPTIEMBRE	10. OCTUBRE	11. NOVIEMBRE	12. DICIEMBRE	Total
P	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,34	8,34	8,34	8,34	0
E	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33							0

Nombre								Dependencia					
(02) Contrastar la información en las bases de datos referente a las PQRSD recibidas, versus los tiempos de respuesta de las peticiones								• 460 área de atención al ciudadano					
	01. ENERO	02. FEBRERO	03. MARZO	04. ABRIL	05. MAYO	06. JUNIO	07. JULIO	08. AGOSTO	09. SEPTIEMBRE	10. OCTUBRE	11. NOVIEMBRE	12. DICIEMBRE	Total
P	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,34	8,34	8,34	8,34	0
E	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33							0

PROMEDIOS PONDERADOS

Mes	01		02		Totales	
	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado
01. ENERO	4,17	4,17	4,17	4,17	8,33	8,33
02. FEBRERO	4,17	4,17	4,17	4,17	8,33	8,33
03. MARZO	4,17	4,17	4,17	4,17	8,33	8,33
04. ABRIL	4,17	4,17	4,17	4,17	8,33	8,33
05. MAYO	4,17	4,17	4,17	4,17	8,33	8,33
06. JUNIO	4,17	4,17	4,17	4,17	8,33	8,33
07. JULIO	4,17	0,00	4,17	0,00	8,33	0,00
08. AGOSTO	4,17	0,00	4,17	0,00	8,33	0,00
09. SEPTIEMBRE	4,17	0,00	4,17	0,00	8,34	0,00
10. OCTUBRE	4,17	0,00	4,17	0,00	8,34	0,00
11. NOVIEMBRE	4,17	0,00	4,17	0,00	8,34	0,00
12. DICIEMBRE	4,17	0,00	4,17	0,00	8,34	0,00
Total	50,00	24,99	50,00	24,99	100,00	49,98



VARIABLES DEL INDICADOR

PQRS atendidas (A)	REGISTRO PERIÓDICO
PQRS recibidas (B)	REGISTRO PERIÓDICO
Resultado (R)	RESULTADO

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR EN LA VIGENCIA

Peticiones atendidas dentro de los términos de ley



Mes	PQRS atendidas	PQRS recibidas	Resultado (R)	
	Valor	Valor	% Programado	% Ejecutado
01. ENERO	241,00	241,00	98,00	100,00
02. FEBRERO	508,00	508,00	98,00	100,00
03. MARZO	550,00	550,00	98,00	100,00
04. ABRIL	347,00	347,00	98,00	100,00
05. MAYO	510,00	510,00	98,00	100,00
06. JUNIO	480,00	480,00	98,00	100,00
07. JULIO			98,00	
08. AGOSTO			98,00	
09. SEPTIEMBRE			98,00	
10. OCTUBRE			98,00	
11. NOVIEMBRE			98,00	
12. DICIEMBRE			98,00	
Total	480,00	480,00	98,00	100,00

REPORTE CUALITATIVO ACUMULADO DEL INDICADOR

Mes	Logros y/o Beneficios	Retrasos y Soluciones	Justificación de Retroceso	Fuente de Verificación	Descripción General
-----	-----------------------	-----------------------	----------------------------	------------------------	---------------------



01. ENERO	Durante el periodo reportado todas las peticiones fueron atendidas dentro de los términos de ley, lo cual beneficia a la ciudadanía ya que, recibieron la respuesta a sus solicitudes en los terminos de ley, lo que fortalece la imagen institucional.	No se presentaron retrasos.	No se presentaron retrocesos.	Base de datos de reporte preventivo 2023 mes de enero.	Peticiones atendidas dentro de los términos de ley.
02. FEBRERO	Durante el periodo reportado todas las peticiones atendidas dentro de los términos de ley, el beneficio se centra en el fortalecimiento de la imagen institucional a través de la respuesta oportuna de y de calidad que recibe la ciudadanía. Por otro lado, gracias a esta gestión se mantiene un porcentaje de buen servicio en el consolidado mensual que envía la Secretaria General, entidad encargada del seguimiento de las peticiones.	No se presentaron retrasos.	No se presentaron retrocesos.	Base de datos de reporte y seguimiento preventivo de las peticiones gestionadas por la entidad.	Peticiones atendidas dentro de los términos de ley.
03. MARZO	Se logra responder dentro de los términos de ley las PQRS asignadas a la entidad, y mantener la cultura de respuesta a tiempo, de acuerdo con los atributos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en la que se solicita un trato digno, respetuoso, respuestas de fondo, oportunas y de calidad.	No se presentaron retrasos.	No se presentaron retrocesos.	Base de prevención y seguimiento de las PQRS de la entidad, la cual es contrastada con la información oficial enviada por la Secretaria General mensualmente para la elaboración de informes.	Peticiones atendidas dentro de los términos de ley en la Entidad.
04. ABRIL	Se logró gestionar la totalidad de las peticiones ingresadas dentro de los tiempos estipulados, lo que beneficia a la ciudadanía, los grupos de valor y de interés del Idartes, además de seguir fortaleciendo la imagen institucional.	No se presentaron retrasos.	No se presentaron retrocesos del indicador.	Base de gestión preventiva de derechos de petición.	Peticiones atendidas dentro de los términos de ley por el área de Relacionamiento con la Ciudadanía.
05. MAYO	Se logró la gestión total de las peticiones que ingresaron a la entidad, de acuerdo con los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en cuanto a la oportunidad y gestión efectiva de acuerdo con los términos de ley; por tanto, los beneficios se centran en el fortalecimiento de la imagen institucional al satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.	No se presentaron retrasos.	No se presentaron retrocesos.	La base de registro y seguimiento preventivo de las peticiones gestionadas por la entidad.	Peticiones atendidas dentro de los términos de ley



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DEI-F-17

Fecha: 21/09/2022

SEGUIMIENTO DEL INDICADOR

Versión: 3

Página: 6 de 6

06 JUNIO	Se ha logrado consolidar una cultura de respuesta oportuna, lo que beneficia a la ciudadanía y a la Entidad, al fortalecer su imagen institucional a través de acciones visibles y de bienestar para los grupos de interés y de valor.	No se presentaron retrasos.	No se presentaron retrocesos.	Base de seguimiento preventivo	Una de las apuestas de la Entidad es fortalecer el servicio que se presta, gestionar oportunamente las solicitudes ciudadanas y aunar esfuerzos para brindar respuestas de calidad y en los tiempos de ley, el resultado es muestra un nivel de cumplimiento satisfactorio, que beneficia tanto a la ciudadanía en general.
----------	--	-----------------------------	-------------------------------	--------------------------------	---




ASOCIACIÓN

CLASIFICACIÓN	Gestión	SUB CLASIFICACIÓN	Proceso
CATEGORÍA	Desempeño	TIPO	Eficacia
PROCESO AL QUE APORTA	Gestión financiera	ÁREAS	• 440 área tesorería

IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR	Ordenes de pagos tramitadas		
OBJETIVO DEL INDICADOR	Establecer el porcentaje de pagos tramitados en la SAF Tesorería, mediante los reportes y registros que genera el recurso humano en los sistemas de información, para dar cumplimiento al pago de las obligaciones financieras contraídas por la Entidad.		
CÓDIGO DEL INDICADOR	GES-DES-002424-23	MÉTODO DE RECOLECCIÓN	Estadísticas

CRITERIO DEL ANÁLISIS

TIPO DE CÁLCULO	Simple	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	MENSUAL
META PROGRAMADA	80,00	TIPO DE ANUALIZACIÓN	Constante
RANGO DE GESTIÓN	Constante 0 -80 - 90		

No.	ALIAS	VARIABLES	DESCRIPCIÓN	TIPO	DETALLES
1	A	Pagos radicados en ORFEO a Tesorería	Numero de pagos radicados en el sistema ORFEO	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 2	Unidad de Medida: NÚMERO
2	B	Ordenes de pago tramitados en OPGET - Si Capital	Numero de pagos tramitados en el sistema Sicapital	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 1	Unidad de Medida: NÚMERO
3	R	Resultado	Resultado de la operación matemática del indicador	Tipo: RESULTADO	Unidad de Medida: PORCENTAJE

No.	FÓRMULA DEL INDICADOR	TIPO	UNIDAD DE MEDIDA FÓRMULA
1	(B/A)*100	PORCENTAJE Encabezado: R	PORCENTAJE

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

LÍNEA BASE	I.N.D	FUENTE DE VERIFICACIÓN	Sicapital - ORFEO
ANÁLISIS DEL INDICADOR	Mediante este indicador se busca medir el porcentaje de pagos tramitados por SAF Tesorería, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones financieras contraídas por la Entidad.		
GLOSARIO DE TÉRMINOS	SiCapital: es una herramienta informática creada por la Secretaría Distrital de Hacienda (SDH) para satisfacer las necesidades de administración de la información en entidades del sector público, de los niveles nacional, territorial y distrital. Está integrada por componentes administrativos, financieros, tributarios y pensionales. OPGET: es el aplicativo de Operación y Gestión de Tesorería que permite el registro y control del gasto con cargo al presupuesto de las entidades, desde la ordenación del gasto hasta el giro de éste por parte de la Dirección Distrital de Tesorería, que se realiza a través de las Órdenes de Pago, Relaciones de Autorización y Actas de Giro. Orden de pago (OP): documento interno de control de pagos de la Entidad Sistema de Gestión Documental (ORFEO): es una herramienta web, que permite incorporar la administración y gestión de documentos mediante la optimización, automatización y racionalización de procesos y procedimientos del IDARTES, aplicando de forma correcta la disciplina archivística y la gestión documental, para garantizar la protección del patrimonio documental digital de la Entidad. I.N.D: Información no disponible		
OBSERVACIONES	Para determinar el numero de ordenes de pagos tramitadas es importante aclarar que los pagos que no se tramitan son los que no cumplen con el procedimiento y las especificaciones dadas a través de circulares de la SAF-Tesorería		

ENVIADO POR:

VALIDADO POR:

APROBADO POR:

FINALIZADO POR:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DEI-F-17


Fecha: 21/09/2022

Versión: 3

Página: 2 de 5

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

MARIO JOSE PINZON HERRERA	LAURA CATALINA POSADA MORALES	LILIANA MORALES ORTIZ	DIANA MARCELA DEL PILAR REYES TOLEDO
USUARIO REGISTRO INDICADOR DE GESTIÓN	VALIDADOR INDICADORES DE GESTIÓN	LIDER DE PROCESO	JEFE ÁREA PLANEACIÓN
2023-04-19 16:21:44	2023-04-20 09:45:17	2023-04-20 09:56:35	2023-04-20 10:09:07

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</small>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Código: DEI-F-17
		Fecha: 21/09/2022
	ACTIVIDADES CLAVE DEL INDICADOR	Versión: 3 Página: 3 de 5

ACTIVIDADES CLAVE

Nombre								Dependencia					
(01) Distribución de informes por orfeo								• 440 área tesorería					
	01. ENERO	02. FEBRERO	03. MARZO	04. ABRIL	05. MAYO	06. JUNIO	07. JULIO	08. AGOSTO	09. SEPTIEMBRE	10. OCTUBRE	11. NOVIEMBRE	12. DICIEMBRE	Total
P	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,34	8,34	8,34	8,34	0
E	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33							0

Nombre								Dependencia					
(02) Revisión de soportes informes de pago								• 440 área tesorería					
	01. ENERO	02. FEBRERO	03. MARZO	04. ABRIL	05. MAYO	06. JUNIO	07. JULIO	08. AGOSTO	09. SEPTIEMBRE	10. OCTUBRE	11. NOVIEMBRE	12. DICIEMBRE	Total
P	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,34	8,34	8,34	8,34	0
E	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33							0

Nombre								Dependencia					
(03) Elaboración orden de pago								• 440 área tesorería					
	01. ENERO	02. FEBRERO	03. MARZO	04. ABRIL	05. MAYO	06. JUNIO	07. JULIO	08. AGOSTO	09. SEPTIEMBRE	10. OCTUBRE	11. NOVIEMBRE	12. DICIEMBRE	Total
P	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,34	8,34	8,34	8,34	0
E	8,28	8,17	8,09	8,13	8,17	8,23							0

PROMEDIOS PONDERADOS

Mes	01		02		03		Totales	
	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado
01. ENERO	2,75	2,75	2,75	2,75	2,83	2,82	8,33	8,31
02. FEBRERO	2,75	2,75	2,75	2,75	2,83	2,78	8,33	8,28
03. MARZO	2,75	2,75	2,75	2,75	2,83	2,75	8,33	8,25
04. ABRIL	2,75	2,75	2,75	2,75	2,83	2,76	8,33	8,26
05. MAYO	2,75	2,75	2,75	2,75	2,83	2,78	8,33	8,28
06. JUNIO	2,75	2,75	2,75	2,75	2,83	2,80	8,33	8,30
07. JULIO	2,75	0,00	2,75	0,00	2,83	0,00	8,33	0,00
08. AGOSTO	2,75	0,00	2,75	0,00	2,83	0,00	8,33	0,00
09. SEPTIEMBRE	2,75	0,00	2,75	0,00	2,84	0,00	8,34	0,00
10. OCTUBRE	2,75	0,00	2,75	0,00	2,84	0,00	8,34	0,00
11. NOVIEMBRE	2,75	0,00	2,75	0,00	2,84	0,00	8,34	0,00
12. DICIEMBRE	2,75	0,00	2,75	0,00	2,84	0,00	8,34	0,00
Total	33,00	16,49	33,00	16,49	34,00	16,68	100,00	49,67



VARIABLES DEL INDICADOR

Pagos radicados en ORFEO a Tesorería (A)	REGISTRO PERIÓDICO
Ordenes de pago tramitados en OPGET - Si Capital (B)	REGISTRO PERIÓDICO
Resultado (R)	RESULTADO

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR EN LA VIGENCIA

Ordenes de pagos tramitadas




Mes	Ordenes de pago tramitados en OPGET - Si Capital	Pagos radicados en ORFEO a Tesorería	Resultado (R)	
	Valor	Valor	% Programado	% Ejecutado
01. ENERO	1.010,00	1.016,00	80,00	99,41
02. FEBRERO	743,00	757,00	80,00	98,15
03. MARZO	1.963,00	2.022,00	80,00	97,08
04. ABRIL	1.745,00	1.789,00	80,00	97,54
05. MAYO	1.717,00	1.751,00	80,00	98,06
06. JUNIO	1.879,00	1.901,00	80,00	98,84
07. JULIO			80,00	
08. AGOSTO			80,00	
09. SEPTIEMBRE			80,00	
10. OCTUBRE			80,00	
11. NOVIEMBRE			80,00	
12. DICIEMBRE			80,00	
Total	1.879,00	1.901,00	80,00	98,84

REPORTE CUALITATIVO ACUMULADO DEL INDICADOR

Mes	Logros y/o Beneficios	Retrasos y Soluciones	Justificación de Retroceso	Fuente de Verificación	Descripción General
-----	-----------------------	-----------------------	----------------------------	------------------------	---------------------



01. ENERO	Desde la subdirección administrativa y financiera se envía correo semanal reiterando las fechas y requisitos de los pagos para evitar las devoluciones de informes	Desde la subdirección administrativa y financiera se envía correo semanal reiterando las fechas y requisitos de los pagos para evitar las devoluciones de informes		Sistemas ORFEO y OPGET	Con este indicador se mide el porcentaje de ordenes de pagos tramitadas en SICAPITAL del total de informes radicados en ORFEO
02. FEBRERO	Durante el mes de febrero se elaboraron 743 ordenes de pago en SICAPITAL de los 757 pagos radicados en el sistema ORFEO	Desde la subdirección administrativa y financiera se envía correo semanal reiterando las fechas y requisitos de los pagos para evitar las devoluciones de informes		Sistemas ORFEO y OPGET	Con este indicador se mide el porcentaje de ordenes de pagos tramitadas en SICAPITAL del total de informes radicados en ORFEO
03. MARZO	Durante el mes de marzo se elaboraron 1963 ordenes de pago en SICAPITAL de los 2022 pagos radicados en el sistema ORFEO	Desde la subdirección administrativa y financiera se envía correo semanal reiterando las fechas y requisitos de los pagos para evitar las devoluciones de informes		Sistemas ORFEO y OPGET	Con este indicador se mide el porcentaje de ordenes de pagos tramitadas en SICAPITAL del total de informes radicados en ORFEO
04. ABRIL	Durante el mes de abril se elaboraron 1745 ordenes de pago en SICAPITAL de los 1789 pagos radicados en el sistema ORFEO	Desde la subdirección administrativa y financiera se envía correo electrónico reiterando las fechas y requisitos de los pagos para evitar las devoluciones de informes		Sistemas ORFEO y OPGET	Con este indicador se mide el porcentaje de ordenes de pagos tramitadas en SICAPITAL del total de informes radicados en ORFEO
05. MAYO	Durante el mes de mayo se elaboraron 1717 ordenes de pago en SICAPITAL de los 1751 pagos radicados en el sistema ORFEO	Desde la subdirección administrativa y financiera se envía correo electrónico reiterando las fechas y requisitos de los pagos para evitar las devoluciones de informes		Sistemas ORFEO y OPGET	Con este indicador se mide el porcentaje de ordenes de pagos tramitadas en SICAPITAL del total de informes radicados en ORFEO
06. JUNIO	Durante el mes de junio se elaboraron 1879 ordenes de pago en SICAPITAL de los 1901 pagos radicados en el sistema ORFEO	Desde la subdirección administrativa y financiera se envía correo electrónico reiterando las fechas y requisitos de los pagos para evitar las devoluciones de informes		Sistemas ORFEO y OPGET	Con este indicador se mide el porcentaje de ordenes de pagos tramitadas en SICAPITAL del total de informes radicados en ORFEO

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE <small>Instituto Distrital de las Artes</small>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Código: DEI-F-17
		Fecha: 21/09/2022
	HOJA DE VIDA DEL INDICADOR	Versión: 3
Página: 1 de 6		


ASOCIACIÓN

CLASIFICACIÓN	Gestión - Plan Estratégico	SUB CLASIFICACIÓN	Proceso
CATEGORÍA	Desempeño	TIPO	Calidad
PROCESO AL QUE APORTA	Gestión de tecnologías de la información	ÁREAS	<ul style="list-style-type: none"> 120 oficina asesora de planeacion y tecnologías de la información

IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento de las ANS en mesa de ayuda		
OBJETIVO DEL INDICADOR	Optimizar los tiempos de respuesta de las incidencias puestas en la mesa de ayuda dando cumplimiento a los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidas en la Entidad.		
CÓDIGO DEL INDICADOR	GES-DES-002440-23	MÉTODO DE RECOLECCIÓN	Estadísticas

CRITERIO DEL ANÁLISIS

TIPO DE CÁLCULO	Simple	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	MENSUAL
META PROGRAMADA	85,00	TIPO DE ANUALIZACIÓN	Constante
RANGO DE GESTIÓN	Constante 0 -80 - 90		

No.	ALIAS	VARIABLES	DESCRIPCIÓN	TIPO	DETALLES
1	A	Incidencias atendidos en tiempos establecidos en ANS	Incidencias atendidos en tiempos establecidos en ANS	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 1	Unidad de Medida: NÚMERO
2	B	Total de incidencias repostadas en el periodo	Total de incidencias reportadas en el periodo	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 2	Unidad de Medida: NÚMERO
3	R	Resultado	Resultado de la operación registrada en la formula del indicador	Tipo: RESULTADO	Unidad de Medida: PORCENTAJE

No.	FÓRMULA DEL INDICADOR	TIPO	UNIDAD DE MEDIDA FÓRMULA
1	(A/B)*100	PORCENTAJE Encabezado: R	PORCENTAJE

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

LÍNEA BASE	85.48	FUENTE DE VERIFICACIÓN	Reporte de mesa de ayuda
ANÁLISIS DEL INDICADOR	Se dio o no se dio cumplimiento a los Acuerdos de Niveles de Servicio Establecidos - ANS - en la Entidad para servicios de TI		
GLOSARIO DE TÉRMINOS	ANS: Acuerdos de Niveles de Servicio GLPI: Plataforma de uso libre GNU, implementada en la entidad para la gestión de incidencias de soporte de TI Incidencia: Es cualquier evento que interrumpa el funcionamiento normal de un servicio afectando ya sea a uno, a un grupo o a todos los usuarios de un servicio, un incidente se puede tomar como la reducción en la calidad de un servicio IT.		
OBSERVACIONES	N/A		

ENVIADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:	FINALIZADO POR:
LAURA CATALINA POSADA MORALES	LAURA CATALINA POSADA MORALES	DIANA MARCELA DEL PILAR REYES TOLEDO	DIANA MARCELA DEL PILAR REYES TOLEDO
USUARIO REGISTRO INDICADOR DE GESTIÓN	VALIDADOR INDICADORES DE GESTIÓN	LIDER DE PROCESO	JEFE ÁREA PLANEACIÓN
2023-03-27 17:02:10	2023-03-27 17:02:43	2023-03-27 17:04:11	2023-03-27 17:04:24



ACTIVIDADES CLAVE

Nombre								Dependencia					
(01) Analizar la solicitud de soporte técnico								• 120 oficina asesora de planeacion y tecnologías de la información					
	01. ENERO	02. FEBRERO	03. MARZO	04. ABRIL	05. MAYO	06. JUNIO	07. JULIO	08. AGOSTO	09. SEPTIEMBRE	10. OCTUBRE	11. NOVIEMBRE	12. DICIEMBRE	Total
P	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,34	8,34	8,34	8,34	0
E	7,28	8,00	7,61	7,94	7,85	7,78							0

Nombre								Dependencia					
(02) Recepción y gestión de soporte nivel 1, 2 o 3								• 120 oficina asesora de planeacion y tecnologías de la información					
	01. ENERO	02. FEBRERO	03. MARZO	04. ABRIL	05. MAYO	06. JUNIO	07. JULIO	08. AGOSTO	09. SEPTIEMBRE	10. OCTUBRE	11. NOVIEMBRE	12. DICIEMBRE	Total
P	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,34	8,34	8,34	8,34	0
E	7,28	8,00	7,61	7,94	7,85	7,78							0

Nombre								Dependencia					
(03) Realizar cierre de requerimiento								• 122 área de tecnología de la información					
	01. ENERO	02. FEBRERO	03. MARZO	04. ABRIL	05. MAYO	06. JUNIO	07. JULIO	08. AGOSTO	09. SEPTIEMBRE	10. OCTUBRE	11. NOVIEMBRE	12. DICIEMBRE	Total
P	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,34	8,34	8,34	8,34	0
E	7,28	8,00	7,61	7,94	7,85	7,78							0

PROMEDIOS PONDERADOS

Mes	01		02		03		Totales	
	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado
01. ENERO	1,67	1,46	5,00	4,37	1,67	1,46	8,33	7,28
02. FEBRERO	1,67	1,60	5,00	4,80	1,67	1,60	8,33	8,00
03. MARZO	1,67	1,52	5,00	4,57	1,67	1,52	8,33	7,61
04. ABRIL	1,67	1,59	5,00	4,76	1,67	1,59	8,33	7,94
05. MAYO	1,67	1,57	5,00	4,71	1,67	1,57	8,33	7,85
06. JUNIO	1,67	1,56	5,00	4,67	1,67	1,56	8,33	7,78
07. JULIO	1,67	0,00	5,00	0,00	1,67	0,00	8,33	0,00
08. AGOSTO	1,67	0,00	5,00	0,00	1,67	0,00	8,33	0,00
09. SEPTIEMBRE	1,67	0,00	5,00	0,00	1,67	0,00	8,34	0,00
10. OCTUBRE	1,67	0,00	5,00	0,00	1,67	0,00	8,34	0,00
11. NOVIEMBRE	1,67	0,00	5,00	0,00	1,67	0,00	8,34	0,00
12. DICIEMBRE	1,67	0,00	5,00	0,00	1,67	0,00	8,34	0,00
Total	20,00	9,29	60,00	27,88	20,00	9,29	100,00	46,46



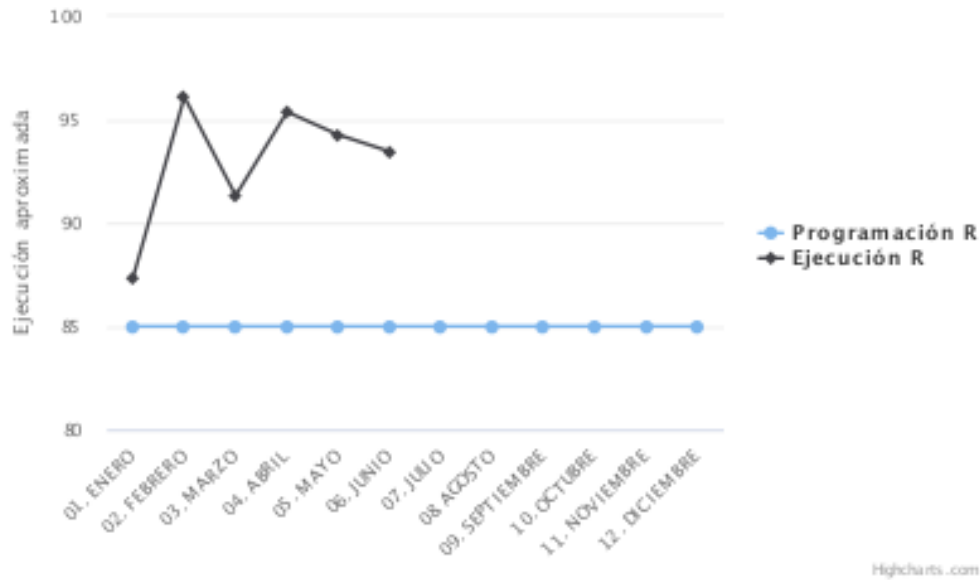
VARIABLES DEL INDICADOR

Incidencias atendidos en tiempos establecidos en ANS (A)	REGISTRO PERIÓDICO
Total de incidencias repostadas en el periodo (B)	REGISTRO PERIÓDICO
Resultado (R)	RESULTADO

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR EN LA VIGENCIA

Cumplimiento de las ANS en mesa de ayuda

2023



Mes	Incidencias atendidos en tiempos establecidos en ANS	Total de incidencias repostadas en el periodo	Resultado (R)	
	Valor	Valor	% Programado	% Ejecutado
01. ENERO	807,00	924,00	85,00	87,34
02. FEBRERO	1.105,00	1.150,00	85,00	96,09
03. MARZO	1.389,00	1.521,00	85,00	91,32
04. ABRIL	865,00	907,00	85,00	95,37
05. MAYO	755,00	801,00	85,00	94,26
06. JUNIO	685,00	733,00	85,00	93,45
07. JULIO			85,00	
08. AGOSTO			85,00	
09. SEPTIEMBRE			85,00	
10. OCTUBRE			85,00	
11. NOVIEMBRE			85,00	
12. DICIEMBRE			85,00	
Total	685,00	733,00	85,00	93,45

REPORTE CUALITATIVO ACUMULADO DEL INDICADOR

Mes	Logros y/o Beneficios	Retrasos y Soluciones	Justificación de Retroceso	Fuente de Verificación	Descripción General
-----	-----------------------	-----------------------	----------------------------	------------------------	---------------------



01. ENERO	<p>Se logra atender de manera exitosa, las 924 solicitudes allegadas en este periodo. Se presento un número considerablemente alto de solicitudes allegadas, asociado a la cantidad de contratos que terminan en este periodo, que, como consecuencia, demandan atención a soportes de "Paz y salvo", "Informes de Pago", "Acceso a Orfeo", etc. Así mismo, en este periodo típicamente, se reciben solicitudes de reapertura de cuentas de correo electrónico, y usuarios en los diferentes sistemas de información. A pesar que la cantidad de solicitudes, se un aumento en el índice de eficiencia en la atención.</p>	<p>Se presenta un número de solicitudes alto, asociado a la cantidad de contratos que terminan en este periodo y otros que inician de manera paralela, que, como consecuencia, demandan atención a soportes de "Paz y salvo", "Informes de Pago", "Acceso a Orfeo", etc. Se realiza estrategia de atención que comprende una previa actualización en los usuarios de dominio, correos electrónicos personales, etc.</p>	<p>Alta demanda de soportes, concentrado en 3 categorías de "Paz y salvo", "Informes de Pago", "Acceso a Orfeo".</p>	<p>Archivo exportado del sistema de información para la gestión de solicitudes en mesa de servicios TI GLPI 9.5.6</p>	<p>El comportamiento de la mesa de servicios fue positivo teniendo en cuenta que las solicitudes fueron altas, el índice de eficiencia disminuyo en 1,61%. Particularmente en este periodo, en la categoría de modulo contratación de pandora se recibió una alta cantidad de casos, llegando a un 28.7% del total, en segundo lugar, encontramos la categoría de creación y/o reactivación usuarios llegando a un 16.3% eso asociado a la terminación e inicio de contratos de manera masiva; otra categoría importante es módulo planeación con un 10.8%, debido a la necesidad de registros de líneas, CDP, CRP, proyectos, etc.</p>
02. FEBRERO	<p>Se logra atender de manera exitosa, todas las solicitudes allegadas en este periodo. Se presento un número considerablemente alto de solicitudes allegadas de creación y reapertura de cuentas, considerando que se presenta un alto flujo de contratación. Así mismo, se reciben solicitudes asociadas a contratos que terminan en este periodo, que, como consecuencia, demandan atención a soportes de "Paz y salvo", "Informes de Pago", "Acceso a Orfeo", etc. A pesar que la cantidad de solicitudes, se logró el indicador más alto históricamente en la eficiencia, desde que se implemento la medición, con un 96.09%.</p>	<p>A pesar del número alto de solicitudes, y de la época de contingencia que conlleva el inicio de año, no se generaron retrasos, se logra exitosamente atender las solicitudes implementando estrategias como la constante asistencia y seguimiento a los casos, trabajando de la mano con los especialistas del área, logrando identificar los cuellos de botella, para apresurar allí la solicitud de información, y darle un mejor flujo a la solución de los mismos.</p>	<p>No se presentan retrasos importantes.</p>	<p>Archivo exportado del sistema de información para la gestión de solicitudes en mesa de servicios TI GLPI 9.5.6</p>	<p>El comportamiento de la mesa de servicios fue positivo teniendo en cuenta que las solicitudes fueron altas, el índice de eficiencia aumento en 8.72%, se logró el indicador más alto históricamente en la eficiencia, desde que se implementó la medición, con un 96.09%. Particularmente en este periodo, en la categoría de requerimientos de creación y/o actualización de cuentas de correo y directorio activo, se recibió una alta cantidad de casos, llegando a un 28.86% del total, eso asociado al inicio de contratos de manera masiva. Otra categoría importante que tiene una tasa representativa es "Fallas modulo contratación pandora", con un 9.91% del total, asociado a la presentación del primer informe de pago de una cantidad importante de contratistas.</p>




03. MARZO	<p>Se logra atender de manera exitosa, todas las solicitudes allegadas en este periodo. Se presento la cantidad más alta de solicitudes desde que se reportan indicadores a la plataforma pandora. Se atendieron en su mayoría casos en la categoría SIF falla en acceso, esto asociado a la contratación masiva de artistas formadores. Así mismo, se reciben solicitudes asociadas a creación y actualización de usuario de red. A pesar que la cantidad de solicitudes, se logró el indicador positivo de 91.43% de eficiencia.</p>	<p>A pesar del número alto de solicitudes de acceso a SIF, y de la época de contingencia que conlleva la contratación masiva de artistas formadores, no se generaron retrasos, se logra exitosamente atender las solicitudes implementando estrategias como la identificación previa del estado de los usuarios de red, trabajando de la mano con los especialistas del área, para apresurar allí la información de vigencia de los mismos y darle un mejor flujo a la solución de los mismos.</p>	<p>Desde el 17 de marzo al 27 de marzo se presentó finalización de contrato a la persona administradora de la plataforma GLPI de mesa de ayuda, lo que genero demoras en la asignación de casos y en el flujo normal de atención de los mismos.</p>	<p>Archivo exportado del sistema de información para la gestión de solicitudes en mesa de servicios TI GLPI 9.5.6</p>	<p>El comportamiento de la mesa de servicios fue positivo teniendo en cuenta que el número de solicitudes supero el máximo histórico, con 1471 casos. El índice de eficiencia disminuyo en 4.65%, lo cual fue un impacto menor al esperado por la cantidad de solicitudes. Particularmente en este periodo, en la categoría SIF falla en acceso, se registraron el 15.83% del total, en la categoría Módulo Contratación, soporte y fallas de registro el 15.2% del total, eso asociado al inicio de contratos de manera masiva que requieren radicar informes de pago por primera vez.</p>
04. ABRIL	<p>Se logra atender de manera exitosa las solicitudes allegadas en este periodo. Se presentó una disminución esperada en el número de solicitudes allegadas, basado en el comportamiento histórico de la mesa de ayuda. Se logró un indicador de eficiencia alto.</p>	<p>No se generaron retrasos, se logra exitosamente atender las solicitudes implementando estrategias como la constante asistencia y seguimiento a los casos, trabajando de la mano con los especialistas del área logrando identificar los cuellos de botella para darle un mejor flujo a la solución de los mismos.</p>	<p>No se presentan retrasos importantes.</p>	<p>Archivo exportado del sistema de información para la gestión de solicitudes en mesa de servicios TI GLPI 9.5.6</p>	<p>El comportamiento de la mesa de servicios fue muy positivo, el índice de eficiencia aumento en 4.05% comparado con el mes de marzo 2023. Particularmente en este periodo, en la categoría de ajustes y fallas en informes de pago se recibió una alta cantidad de casos, llegando a un 17.9% del total, asociado al inicio de contratos de manera masiva. Otra categoría importante que tiene una tasa representativa es "Fallas Módulo Misional en SIF", con un 12.2% del total, asociado al inicio de labores y/o reportes de los artistas formadores en la plataforma. Por último, la categoría "Creación y/o Reactivación usuarios de red y correo electrónico", representan un 9.7%.</p>



SEGUIMIENTO DEL INDICADOR

<p>05. MAYO</p>	<p>Se logra atender de manera exitosa, todas las solicitudes allegadas en este periodo de mayo de 2023. Se presento una disminución esperada en el número de solicitudes allegadas, basado en el comportamiento histórico de la mesa de ayuda. Se logró un indicador de eficiencia alto, cercano al más alto que es de 94,3% logrando subir el promedio trimestral y semestral.</p>	<p>El día 6 de junio de 2023 se presentó una falla e interrupción de los servicios en el sistema de información PANDORA, la falla se presenta sobre las 4:00pm aproximadamente, y se dio solución a la misma a las 8:40pm aproximadamente. La falla se generó por falta de espacio de almacenamiento en el servidor donde se aloja el aplicativo; la falla generó el registro de 8 casos asociado y se logra exitosamente el atender las mismas, mediante la configuración del servidor y asignación de más espacio. Para la contingencia se implementó una estrategia comunicativa para informar a la comunidad institucional, sobre la falla y los tiempos de atención y solución a esta; se entiende como exitosa al recibir una baja cantidad de reportes a la mesa de servicios TI.</p>	<p>No se presentan retrasos gracias a la atención oportuna de las gestiones de incidencias y soporte de fallas aunado a las estrategias comunicativas implementadas.</p>	<p>Archivo exportado del sistema de información para la gestión de solicitudes en mesa de servicios TI GLPI 9.5.6</p>	<p>El comportamiento de la mesa de servicios fue positivo, el índice de eficiencia a pesar de que disminuyo en 1,1% comparado con el mes de abril de 2023, se mantiene arriba del promedio que actualmente está en 89,58%. Particularmente en este periodo, en la categoría de Soporte y fallas en el módulo misional de SIF se recibió una alta cantidad de casos, llegando a un 19,2% del total, asociado al inicio de contratos de manera masiva de artistas formadores. Otra categoría importante que tiene una tasa representativa es Informe de pagos en PANDORA, con un 9,3% del total, asociado al inicio de reportes de los contratistas. Por último, la categoría Creación y/o Reactivación usuarios de red y correo electrónico, representan un 9.2%.</p>
<p>06. JUNIO</p>	<p>Se logra atender de manera exitosa, todas las solicitudes allegadas en este periodo de junio de 2023. Se presento una disminución esperada en el número de solicitudes allegadas, basado en el comportamiento histórico de la mesa de ayuda. Se logró un indicador de eficiencia alto, logrando subir el promedio trimestral y semestral.</p>	<p>El día 6 de junio de 2023 se presentó una falla general e interrupción de los servicios en el sistema de información PANDORA, la falla se presenta sobre las 4:00pm aproximadamente, y se dio solución a la misma a las 8:40pm aproximadamente. La falla general se generó por falta de espacio de almacenamiento en el servidor donde se aloja el aplicativo; la falla genero el registro de 8 casos asociado y se logra exitosamente el atender las mismas, mediante la configuración del servidor y asignación de más espacio. Para la contingencia se implementó una estrategia comunicativa para informar a la comunidad institucional, sobre la falla y los tiempos de atención y solución a esta; se entiende como exitosa al recibir una baja cantidad de reportes a la mesa de servicios TI.</p>	<p>No se presentan retrasos importantes gracias a la atención oportuna de las fallas y las estrategias comunicativas implementadas.</p>	<p>Archivo exportado del sistema de información para la gestión de solicitudes en mesa de servicios TI GLPI 9.5.6</p>	<p>El comportamiento de la mesa de servicios fue positivo, el índice de eficiencia a pesar de que disminuyo en 0,81% comparado con el mes de mayo de 2023. Particularmente en este periodo, en la categoría de Informe de pagos en PANDORA se recibió una alta cantidad de casos, llegando a un 15,00% del total, eso asociado al inicio de contratos de manera masiva. Otra categoría importante que tiene una tasa representativa es Soporte y fallas en el módulo misional de SIF, con un 14,32% del total, asociado al inicio de labores y/o reportes de los artistas formadores.</p>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small> <small>Instituto Distrital de las Artes</small>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Código: DEI-F-17
		Fecha: 21/09/2022
	HOJA DE VIDA DEL INDICADOR	Versión: 3 Página: 1 de 4


ASOCIACIÓN

CLASIFICACIÓN	Gestión	SUB CLASIFICACIÓN	Proceso
CATEGORÍA	Resultado	TIPO	Efectividad (efecto/impacto)
PROCESO AL QUE APORTA	Gestión documental	ÁREAS	• 470 área de gestión documental

IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR	Solicitudes de préstamos documentales atendidas por Gestión Documental		
OBJETIVO DEL INDICADOR	Conocer el número total de prestamos documentales atendidos por Gestión Documental, mediante el seguimiento y control de las solicitudes atendidas a través del correo solicitudprestamosdocumentales@idartes.gov.co, con el fin garantizar el acceso y reproducción de la información solicitada, en concordancia con el procedimiento definido.		
CÓDIGO DEL INDICADOR	GES-RES-002417-23	MÉTODO DE RECOLECCIÓN	Documento oficial

CRITERIO DEL ANÁLISIS

TIPO DE CÁLCULO	Simple	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	MENSUAL
META PROGRAMADA	97,00	TIPO DE ANUALIZACIÓN	Constante
RANGO DE GESTIÓN	Constante 0 -80 - 90		

No.	ALIAS	VARIABLES	DESCRIPCIÓN	TIPO	DETALLES
1	A	Total de solicitudes de préstamos de documentos y expedientes físicos atendidas.	Solicitudes de préstamos de documentos y de expedientes físicos del año 2023.	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 1	Unidad de Medida: NÚMERO
2	B	Total de solicitudes de préstamos documentales	Solicitudes de préstamos documentales atendidas por Gestión Documental.	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 2	Unidad de Medida: NÚMERO
3	R	Resultado	Resultado de la operación definida en la formula del indicador	Tipo: RESULTADO	Unidad de Medida: PORCENTAJE
No.	FÓRMULA DEL INDICADOR			TIPO	UNIDAD DE MEDIDA FÓRMULA
1	(A/B*100)			PORCENTAJE Encabezado: R	PORCENTAJE

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

LÍNEA BASE	I.N.D	FUENTE DE VERIFICACIÓN	Formato de consulta y préstamo de expedientes.
ANÁLISIS DEL INDICADOR	El resultado ideal para el indicador corresponde a que las solicitudes de préstamos documentales atendidas sea del 100%.		
GLOSARIO DE TÉRMINOS	Consulta de documentos: acceso a un documento o a un grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen. Préstamo de documentos y expedientes: Derecho de los usuarios a obtener copia de los documentos en los términos consagrados por la Ley. I.N.D: Información No Disponible		
OBSERVACIONES	El indicador se realiza para dar cumplimiento al procedimiento de consulta y préstamo de documentos de archivo.		

ENVIADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:	FINALIZADO POR:
ASTRID ALEJANDRA PAEZ CARRENO	LAURA CATALINA POSADA MORALES	LILIANA MORALES ORTIZ	DIANA MARCELA DEL PILAR REYES TOLEDO
USUARIO REGISTRO INDICADOR DE GESTIÓN	VALIDADOR INDICADORES DE GESTIÓN	LIDER DE PROCESO	JEFE ÁREA PLANEACIÓN
2023-03-28 15:24:43	2023-03-28 15:38:22	2023-03-29 14:44:55	2023-04-02 11:06:35



ACTIVIDADES CLAVE

Nombre								Dependencia					
(1) Recepción de las solicitudes de préstamos documentales por medio del correo electrónico establecido								• 470 área de gestión documental					
	01. ENERO	02. FEBRERO	03. MARZO	04. ABRIL	05. MAYO	06. JUNIO	07. JULIO	08. AGOSTO	09. SEPTIEMBRE	10. OCTUBRE	11. NOVIEMBRE	12. DICIEMBRE	Total
P	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,34	8,34	8,34	8,34	0
E	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33							0

Nombre								Dependencia					
(2) Revisión, alistamiento y respuesta de las solicitudes de préstamos documentales solicitadas al correo electrónico establecido								• 470 área de gestión documental					
	01. ENERO	02. FEBRERO	03. MARZO	04. ABRIL	05. MAYO	06. JUNIO	07. JULIO	08. AGOSTO	09. SEPTIEMBRE	10. OCTUBRE	11. NOVIEMBRE	12. DICIEMBRE	Total
P	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,34	8,34	8,34	8,34	0
E	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33							0

PROMEDIOS PONDERADOS

Mes	1		2		Totales	
	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado
01. ENERO	4,17	4,17	4,17	4,17	8,33	8,33
02. FEBRERO	4,17	4,17	4,17	4,17	8,33	8,33
03. MARZO	4,17	4,17	4,17	4,17	8,33	8,33
04. ABRIL	4,17	4,17	4,17	4,17	8,33	8,33
05. MAYO	4,17	4,17	4,17	4,17	8,33	8,33
06. JUNIO	4,17	4,17	4,17	4,17	8,33	8,33
07. JULIO	4,17	0,00	4,17	0,00	8,33	0,00
08. AGOSTO	4,17	0,00	4,17	0,00	8,33	0,00
09. SEPTIEMBRE	4,17	0,00	4,17	0,00	8,34	0,00
10. OCTUBRE	4,17	0,00	4,17	0,00	8,34	0,00
11. NOVIEMBRE	4,17	0,00	4,17	0,00	8,34	0,00
12. DICIEMBRE	4,17	0,00	4,17	0,00	8,34	0,00
Total	50,00	24,99	50,00	24,99	100,00	49,98



VARIABLES DEL INDICADOR

Total de solicitudes de préstamos de documentos y expedientes físicos atendidas. (A)	REGISTRO PERIÓDICO
Total de solicitudes de préstamos documentales (B)	REGISTRO PERIÓDICO
Resultado (R)	RESULTADO

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR EN LA VIGENCIA

Solicitudes de préstamos documentales atendidas por Gestión Documental



Mes	Total de solicitudes de préstamos de documentos y expedientes físicos atendidas.	Total de solicitudes de préstamos documentales	Resultado (R)	
	Valor	Valor	% Programado	% Ejecutado
01. ENERO	13,00	13,00	97,00	100,00
02. FEBRERO	13,00	13,00	97,00	100,00
03. MARZO	71,00	71,00	97,00	100,00
04. ABRIL	30,00	30,00	97,00	100,00
05. MAYO	137,00	137,00	97,00	100,00
06. JUNIO	67,00	67,00	97,00	100,00
07. JULIO			97,00	
08. AGOSTO			97,00	
09. SEPTIEMBRE			97,00	
10. OCTUBRE			97,00	
11. NOVIEMBRE			97,00	
12. DICIEMBRE			97,00	
Total	67,00	67,00	97,00	100,00

REPORTE CUALITATIVO ACUMULADO DEL INDICADOR

Mes	Logros y/o Beneficios	Retrasos y Soluciones	Justificación de Retroceso	Fuente de Verificación	Descripción General
-----	-----------------------	-----------------------	----------------------------	------------------------	---------------------



01. ENERO	Se logró atender la totalidad de solicitudes de préstamos documentales solicitados por las diferentes unidades de gestión.	Se cumplió con la atención de las solicitudes de préstamos documentales en el archivo de Gestión Centralizado solicitadas por las diferentes unidades de gestión.	Ninguna	Formato de consulta y préstamo de documentos y expedientes.	Se atendió la totalidad de solicitud de préstamos documentales y consultas en el archivo de gestión centralizado, solicitadas por las diferentes unidades de gestión a través del correo solicitudprestamosdocumentales@idartes.gov .
02. FEBRERO	Se logró atender la totalidad de solicitudes de préstamos documentales solicitados por las diferentes unidades de gestión.	Se cumplió con la atención de las solicitudes de préstamos documentales en el archivo de Gestión Centralizado solicitadas por las diferentes unidades de gestión.	Ninguna.	Formato de consulta y préstamo de documentos y expedientes.	Se atendió la totalidad de solicitud de préstamos documentales y consultas en el archivo de gestión centralizado, solicitadas por las diferentes unidades de gestión a través del correo solicitudprestamosdocumentales@idartes.gov .
03. MARZO	Se logró atender la totalidad de solicitudes de préstamos documentales solicitados por las diferentes unidades de gestión.	Se cumplió con la atención de las solicitudes de préstamos documentales en el archivo de Gestión Centralizado solicitadas por las diferentes unidades de gestión.	Ninguna.	Formato de consulta y préstamo de documentos y expedientes.	Se atendió la totalidad de solicitud de préstamos documentales y consultas en el archivo de gestión centralizado, solicitadas por las diferentes unidades de gestión a través del correo solicitudprestamosdocumentales@idartes.gov .
04. ABRIL	Se logró atender la totalidad de solicitudes de préstamos documentales solicitados por las diferentes unidades de gestión.	Se cumplió con la atención de las solicitudes de préstamos documentales en el archivo de Gestión Centralizado solicitadas por las diferentes unidades de gestión.	Ninguna	Formato de consulta y préstamo de documentos y expedientes.	Se atendió la totalidad de solicitud de préstamos documentales y consultas en el archivo de gestión centralizado, solicitadas por las diferentes unidades de gestión a través del correo solicitudprestamosdocumentales@idartes.gov .
05. MAYO	Se logró atender la totalidad de solicitudes de préstamos documentales solicitados por las diferentes unidades de gestión.	Se cumplió con la atención de las solicitudes de préstamos documentales en el archivo de Gestión Centralizado solicitadas por las diferentes unidades de gestión.	Ninguna.	Formato de consulta y préstamo de documentos y expedientes.	Se atendió la totalidad de solicitud de préstamos documentales y consultas en el archivo de gestión centralizado, solicitadas por las diferentes unidades de gestión a través del correo solicitudprestamosdocumentales@idartes.gov .
06. JUNIO	Se logró atender la totalidad de solicitudes de préstamos documentales solicitados por las diferentes unidades de gestión.	Se cumplió con la atención de las solicitudes de préstamos documentales en el archivo de Gestión Centralizado solicitadas por las diferentes unidades de gestión.	Ninguna	Formato de consulta y préstamo de documentos y expedientes.	Se atendió la totalidad de solicitud de préstamos documentales y consultas en el archivo de gestión centralizado, solicitadas por las diferentes unidades de gestión a través del correo solicitudprestamosdocumentales@idartes.gov .