



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

ASOCIACIÓN							
CLASIFICACIÓN	Gestión - Plan Estratégico		SUB CLASIFICACIÓN				
CATEGORÍA	Resultado		TIPO	Efectividad (efecto/impacto)			
PROCESO AL QUE APORTA	GESTIÓN FINANCIERA		ÁREAS	• 420 ÁREA CONTABILIDAD			
IDENTIFICACIÓN							
NOMBRE DEL INDICADOR	Publicación oportuna de los Estados Financieros de la Entidad						
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir los tiempos de publicación de los Estados Financieros de la Entidad, mediante la oportuna divulgación de la información en el enlace de transparencia para consulta de usuarios internos y externos.						
CÓDIGO DEL INDICADOR	GES-DES-00-4775-25		MÉTODO DE RECOLECCIÓN	Documento oficial			
CRITERIO DEL ANÁLISIS							
TIPO DE CÁLCULO	Simple		FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Trimestral			
META PROGRAMADA	90,00		TIPO DE ANUALIZACIÓN	Constante			
RANGO DE GESTIÓN	Constante 0 -80 - 90		 0 - 20 20,01 - 40 40,01 - 60 60,01 - 80 80,01 - 100				
No.	ALIAS	VARIABLES	DESCRIPCIÓN	TIPO	DETALLES		
1	A	Cronograma proyectado de publicación de los Estados Financieros.	Corresponde al día proyectado de publicación de los Estados Financieros el cual hace referencia al día 30 del mes siguiente al reportado.	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 1	Unidad de Medida: NÚMERO		
2	B	Día de publicación de los Estados Financieros	Corresponde al día de publicación de los Estados Financieros (se registra el número de días contados a partir del primer día calendario del mes siguiente al que se está reportando)	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 2	Unidad de Medida: NÚMERO		
3	R	Resultado	Resultado de la operación definida en el calculo de 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	83		FUENTE DE VERIFICACIÓN	https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/estados-financieros			
ANÁLISIS DEL INDICADOR	El indicador permite medir los tiempos de publicación de los Estados Financieros de la Entidad de manera trimestral, así como, la entrega de información fidedigna que refleje la realidad económica y financiera del Idartes, la cual sirve para la toma oportuna de decisiones por parte de la Dirección. La linea base se toma de referencia del seguimiento del indicador para la vigencia de 2024. Cabe resaltar que para el primer trimestre y el cuarto trimestre los tiempos de publicación se extienden, teniendo en cuenta el cierre de la vigencia. La meta proyectada del 90% se estableció según el comportamiento del indicador de la vigencia 2024.						
GLOSARIO DE TÉRMINOS	Elementos de los Estados Financieros: los estados financieros representan los efectos de las transacciones y otros sucesos agrupados en categorías que comparten características económicas comunes y que corresponden a los elementos de los estados financieros. Los elementos relacionados directamente con la medida de la situación financiera son los activos, los pasivos y el patrimonio. Los elementos directamente relacionados con la medida del rendimiento financiero son los ingresos, los gastos y los costos. Principios de Contabilidad Pública: la información financiera de las entidades debe ser útil y para que sea útil, debe ser relevante y representar fielmente los hechos económicos. A fin de preparar información financiera cumpla con estas características cualitativas, las entidades observan pautas básicas o macro-reglas que orientan el proceso contable, las						



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

cuales se conocen como principios de contabilidad. Los principios de contabilidad se aplican en las diferentes etapas del proceso contable; por tal razón, hacen referencia a los criterios que se deben tener en cuenta para reconocer, medir, revelar y presentar los hechos económicos en los estados financieros de la entidad. Entidad en marcha: se presume que la actividad de la entidad se lleva a cabo por tiempo indefinido conforme a la ley o acto de creación; por tal razón, la regulación contable no está encaminada a determinar su valor de liquidación. Si por circunstancias exógenas o endógenas se producen situaciones de transformación o liquidación de una entidad, se deben observar los criterios que se definan para tal efecto. Devengo: los hechos económicos se reconocen en el momento en que suceden, con independencia del instante en que se produce el flujo de efectivo o equivalentes al efectivo que se deriva de estos, es decir, el reconocimiento se efectúa cuando surgen los derechos y obligaciones, o cuando la transacción u operación originada por el hecho incide en los resultados del período. Período contable: corresponde al tiempo máximo en que la entidad mide los resultados de sus hechos económicos y el patrimonio bajo su control, efectuando las operaciones contables de ajustes y cierre. El período contable es el lapso transcurrido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre.

OBSERVACIONES

Las variables utilizadas en el indicador dependen de los días hábiles para la publicación de los Estados Financieros, así como, lo estipula el procedimiento denominado Elaboración y Publicación de los Informes Financieros y Contables, establecido por la unidad de gestión de SAF-Contabilidad. Para efectos del indicador la fecha proyectada siempre corresponderá al día 30 del mes siguiente al reportado. Para los trimestres 1 y 4, el indicador no aplicará de conformidad con los tiempos estipulados según normatividad vigente y aplicable para la publicación de los estados financieros.

ENVIADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:	FINALIZADO POR:
SANDRA BIBIANA RINCON VARGAS ENLACE MIPG 2025-03-14 09:10:27	ANYELA VIVIANA GONZALEZ CHAVARRO REFERENTE MIPG 2025-03-25 08:47:46	ANDRES FELIPE ALBARRACIN RODRIGUEZ LIDER DE PROCESO 2025-03-27 15:44:16	DANIEL SANCHEZ ROJAS JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 2025-04-01 09:22:50

ACTIVIDADES CLAVE

NOMBRE	(03) Elaboración y Publicación de los Estados Financieros	
DEPENDENCIA	• 420 ÁREA CONTABILIDAD	
MES	PROGRAMADO	EJECUTADO
03. MARZO	20,00	20,00
06. JUNIO	30,00	30,00
09. SEPTIEMBRE	30,00	30,00
12. DICIEMBRE	20,00	20,00
Total	100,00	100,00

NOMBRE	(02) Conciliación de la información contable, preparación y presentación de impuestos.	
DEPENDENCIA	• 420 ÁREA CONTABILIDAD	
MES	PROGRAMADO	EJECUTADO
03. MARZO	20,00	20,00
06. JUNIO	30,00	30,00
09. SEPTIEMBRE	30,00	30,00
12. DICIEMBRE	20,00	20,00



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

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DIR-F-17

Fecha: 01/11/2023

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

Total	100,00	100,00
-------	--------	--------

NOMBRE	(01) Registro mensual de la información contable.	
DEPENDENCIA	• 420 ÁREA CONTABILIDAD	
MES	PROGRAMADO	EJECUTADO
03. MARZO	20,00	20,00
06. JUNIO	30,00	30,00
09. SEPTIEMBRE	30,00	30,00
12. DICIEMBRE	20,00	20,00
Total	100,00	100,00

PROMEDIOS PONDERADOS

Mes	03		02		01		Totales	
	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado
03. MARZO	8,50	8,50	8,25	8,25	8,25	8,25	25,00	25,00
06. JUNIO	8,50	8,50	8,25	8,25	8,25	8,25	25,00	25,00
09. SEPTIEMBRE	8,50	8,50	8,25	8,25	8,25	8,25	25,00	25,00
12. DICIEMBRE	8,50	8,50	8,25	8,25	8,25	8,25	25,00	25,00
Total	34,00	34,00	33,00	33,00	33,00	33,00	100,00	100,00

SEGUIMIENTO

VARIABLES DEL INDICADOR	
Cronograma proyectado de publicación de los Estados Financieros. (A)	REGISTRO PERIÓDICO
Día de publicación de los Estados Financieros (B)	REGISTRO PERIÓDICO
Resultado (R)	RESULTADO

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR EN LA VIGENCIA



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

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DIR-F-17

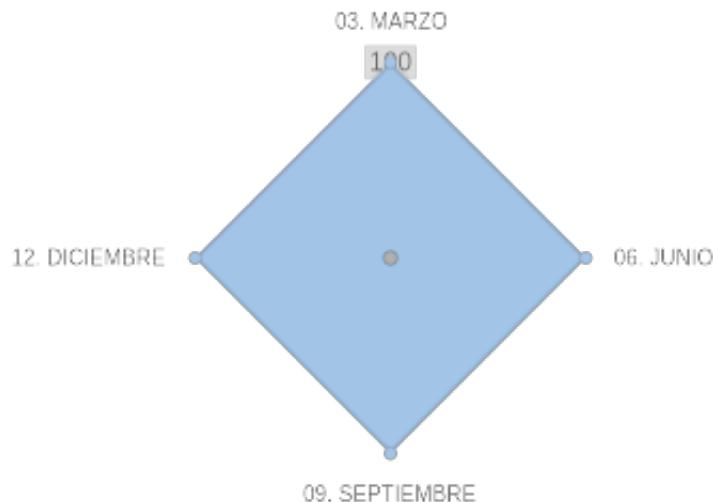
Fecha: 01/11/2023

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

Publicación oportuna de los Estados Financieros de la Entidad

Programación R Ejecución R



MES	Cronograma proyectado de publicación de los Estados Financieros.	Día de publicación de los Estados Financieros	Resultado (R)			
			Valor	Valor	% Programado	% Ejecutado
03. MARZO	8,50	8,50	8,50	8,50	90,00	100,00
06. JUNIO	8,50	8,50	8,50	8,50	90,00	100,00
09. SEPTIEMBRE	8,50	8,50	8,50	8,50	90,00	100,00
12. DICIEMBRE	8,50	8,50	8,50	8,50	90,00	100,00
			Total	90,00	100,00	

REPORTE CUALITATIVO DEL INDICADOR

MES	CRITERIO	DESCRIPCIÓN
03. MARZO	Logros y/o Beneficios	La Unidad de Gestión Contabilidad publicó los Estados Financieros correspondiente al 4º trimestre 2024 dentro de los tiempos establecidos en la normatividad vigente y aplicable.
	Restrasos Y Soluciones	El indicador se registra de acuerdo a las fechas establecidas para la publicación de los Estados Financieros en el botón de transparencia de la entidad.
	Justificación de Retraso	
	Fuente de Verificación	https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/estados-financieros
	Descripción General	El indicador de gestión mide la eficiencia de la gestión Contable para consolidar los Estados Financieros de la Entidad, así como la publicación y divulgación oportuna de la información.
06. JUNIO	Logros y/o Beneficios	La Unidad de Gestión Contabilidad publicó los Estados Financieros correspondiente al 1º trimestre 2025 dentro de los tiempos establecidos en la Resolución 356 de 2022, expedida por la CGN.



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

	Restrasos Y Soluciones	La publicación de los Estados Financieros depende de la consolidación de la información entregada por las diferentes Unidades de Gestión, con la socialización y aplicación del plan de sostenibilidad contable se cumplirán con las fechas establecidas en la elaboración y publicación de los Estados Financieros.
	Justificación de Retraso	Para el 1º Trimestre 2025 no se presentó retroceso en la Publicación de los Estados Financieros de la Entidad.
	Fuente de Verificación	https://www.idartes.gov.co/es/transparencia
	Descripción General	El indicador de gestión mide la eficiencia de la gestión Contable para consolidar los Estados Financieros de la Entidad, así como la publicación y divulgación oportuna de la información.
09. SEPTIEMBRE	Logros y/o Beneficios	La Unidad de Gestión Contabilidad publicó los Estados Financieros correspondiente al 2º trimestre 2025 dentro de los tiempos establecidos en la Resolución 356 de 2022, expedida por la CGN.
	Restrasos Y Soluciones	No se presentan retrasos. La publicación de los Estados Financieros se realiza en los tiempos establecidos.
	Justificación de Retraso	N/A
	Fuente de Verificación	https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/estados-financieros
	Descripción General	El indicador de gestión mide la eficiencia de la gestión Contable para consolidar los Estados Financieros de la Entidad, así como la publicación y divulgación oportuna de la información.
12. DICIEMBRE	Logros y/o Beneficios	La Unidad de Gestión Contabilidad publicó los Estados Financieros correspondiente al 3º trimestre 2025 dentro de los tiempos establecidos en la normatividad vigente y aplicable.
	Restrasos Y Soluciones	La publicación de los Estados Financieros depende de la consolidación de la información entregada por las diferentes Unidades de Gestión, con la socialización y aplicación del plan de sostenibilidad contable se cumple con las fechas establecidas en la elaboración y publicación de los Estados Financieros.
	Justificación de Retraso	No aplica
	Fuente de Verificación	https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/estados-financieros
	Descripción General	El indicador de gestión mide la eficiencia de la gestión Contable para consolidar los Estados Financieros de la Entidad, así como la publicación y divulgación oportuna de la información.



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

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DIR-F-17

Fecha: 01/11/2023

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

ASOCIACIÓN							
CLASIFICACIÓN	Gestión	SUB CLASIFICACIÓN	Proceso				
CATEGORÍA	Resultado	TIPO	Efectividad (efecto/impacto)				
PROCESO AL QUE APORTA	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		ÁREAS	• 10.5.ÁREA DE SERVICIOS GENERALES			
IDENTIFICACIÓN							
NOMBRE DEL INDICADOR	Cobertura del servicio de Aseo y Cafetería						
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir la cobertura de la prestación del servicio de Aseo y Cafetería en las sedes y escenarios del Idartes, mediante la clasificación de sedes y escenarios que cuentan con estos servicios para toma de las medidas necesarias y el ajuste del personal requerido en estas mismas.						
CÓDIGO DEL INDICADOR	GES-RES-004653-25		MÉTODO DE RECOLECCIÓN	Informe			
CRITERIO DEL ANÁLISIS							
TIPO DE CÁLCULO	Simple		FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Trimestral			
META PROGRAMADA	90,00		TIPO DE ANUALIZACIÓN	Creciente			
RANGO DE GESTIÓN	Creciente 0 - 100			0 - 20 20 - 40 40 - 60 60 - 80 80 - 100			
No.	ALIAS	VARIABLES	DESCRIPCIÓN	TIPO	DETALLES		
1	A	Total cobertura	Total de servicios ejecutados de aseo y cafetería en sedes y escenarios del Idartes	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 1	Unidad de Medida: NÚMERO		
2	B	Total de sedes y escenarios	Total de servicios requeridos en sedes y escenarios del Idartes donde se presta el servicio de aseo y cafetería	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	100		FUENTE DE VERIFICACIÓN	Sistema de información Orfeo			
ANÁLISIS DEL INDICADOR	Realizar seguimiento a la prestación del servicio de aseo y cafetería en las sedes y escenarios del Idartes que garanticen la adecuada gestión a cargo de Idartes, específicamente lo relacionado con el servicio de aseo y cafetería. La linea base se toma como referencia de la vigencia 2024 la cual meta proyectada fue del 90% y se cumplió a su totalidad.						
GLOSARIO DE TÉRMINOS	Sede: lugar que constituye el núcleo principal de cualquier actividad o el domicilio principal de una organización. Escenario: lugar destinado a la representación de un espectáculo ante un público. Operario mantenimiento: mantener el orden y limpieza del área de trabajo, de los diferentes equipos, herramientas y maquinaria que utiliza para desarrollar sus actividades diarias y los que están bajo su responsabilidad. Operario de Aseo: es aquel que se encarga de mantener las áreas del edificio limpias y aptas para los residentes.						
OBSERVACIONES	Es importante aclarar que algunas sedes y escenarios del Idartes no contaran con el servicio de aseo y cafetería debido a que se pueden encontrar en obra o que no lo requieran.						

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: DIR-F-17

Fecha: 01/11/2023

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

JENIFFER CONSTANZA VALENCIA OME ENLACE MIPG 2025-02-28 10:48:23	ANYELA VIVIANA GONZALEZ CHAVARRO REFERENTE MIPG 2025-03-27 15:08:44	ANDRES FELIPE ALBARRACIN RODRIGUEZ LIDER DE PROCESO 2025-03-27 15:45:39	DANIEL SANCHEZ ROJAS JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 2025-03-27 16:17:57
--	--	--	---

ACTIVIDADES CLAVE

NOMBRE	(01) Revisión y seguimiento de los servicios prestados durante el periodo evaluado	
DEPENDENCIA	• 10.5.ÁREA DE SERVICIOS GENERALES	
MES	PROGRAMADO	EJECUTADO
03. MARZO	25,00	25,00
06. JUNIO	25,00	25,00
09. SEPTIEMBRE	25,00	25,00
12. DICIEMBRE	25,00	25,00
Total	100,00	100,00

NOMBRE	(02) Reunión de seguimiento de las actividades ejecutadas	
DEPENDENCIA	• 10.5.ÁREA DE SERVICIOS GENERALES	
MES	PROGRAMADO	EJECUTADO
03. MARZO	25,00	25,00
06. JUNIO	25,00	25,00
09. SEPTIEMBRE	25,00	25,00
12. DICIEMBRE	25,00	25,00
Total	100,00	100,00

PROMEDIOS PONDERADOS

Mes	01		02		Totales	
	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado
03. MARZO	17,50	17,50	7,50	7,50	25,00	25,00
06. JUNIO	17,50	17,50	7,50	7,50	25,00	25,00
09. SEPTIEMBRE	17,50	17,50	7,50	7,50	25,00	25,00
12. DICIEMBRE	17,50	17,50	7,50	7,50	25,00	25,00
Total	70,00	70,00	30,00	30,00	100,00	100,00



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

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DIR-F-17

Fecha: 01/11/2023

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

SEGUIMIENTO

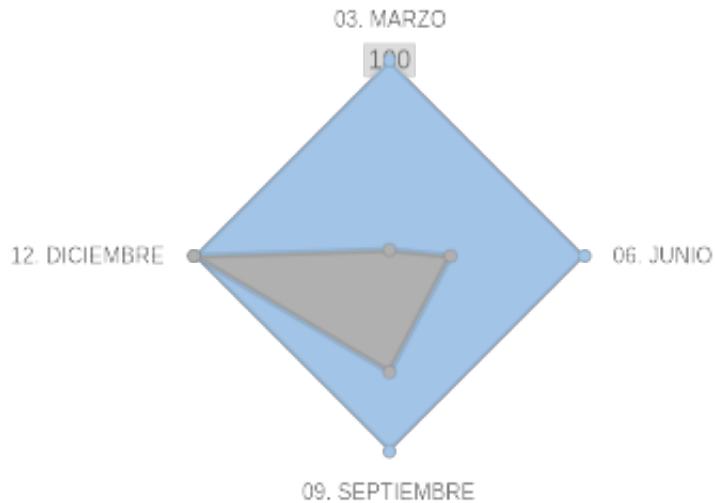
VARIABLES DEL INDICADOR

Total cobertura (A)	REGISTRO PERIÓDICO
Total de sedes y escenarios (B)	REGISTRO PERIÓDICO
Resultado (R)	RESULTADO

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR EN LA VIGENCIA

Cobertura del servicio de Aseo y Cafetería

■ Programación R ■ Ejecución R



MES	Total cobertura	Total de sedes y escenarios	Resultado (R)	
			Valor	% Programado
03. MARZO	462,00	462,00	22,50	100,00
06. JUNIO	467,00	467,00	45,00	100,00
09. SEPTIEMBRE	477,00	477,00	67,50	100,00
12. DICIEMBRE	465,00	465,00	100,00	100,00
			Total	100,00
				100,00



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

REPORTE CUALITATIVO DEL INDICADOR		
MES	CRITERIO	DESCRIPCIÓN
03. MARZO	Logros y/o Beneficios	Se logra brindar un servicio de aseo y cafetería acorde a las necesidades de la entidad, siguiendo los lineamientos de manejo de residuos, permitiendo un ambiente limpio, apto y agradable para el uso de los colaboradores del Idartes, adicionalmente se asegura el servicio de aseo y cafetería en todas las sedes y escenarios.
	Restrasos Y Soluciones	N/A
	Justificación de Retraso	N/A
	Fuente de Verificación	Se realizaron reuniones de seguimiento semanal con los siguientes radicados Actas de Reuniones de enero: Radicado: 20254000054823, 20254000054873, 20254000054883 20254000054893. para el mes de febrero: Radicado: 20254000140373, 20254000140413, 20254000140433, 20254000140443, para el mes de marzo: Radicado: 20254000197693, 20254000197733, 20254000197753, 20254000197803 Igualmente se realizaron informes de pago correspondiente a los meses anteriores descritos con los siguientes de radicados: 20254600013544, 20254600029334 y 20254600050154
	Descripción General	Se logró cubrir todos los escenarios y sedes de Idartes con el servicio de aseo y cafetería, brindando un ambiente limpio, y apto para uso de los colaboradores de Idartes
06. JUNIO	Logros y/o Beneficios	Durante el periodo evaluado, se logró garantizar un servicio de aseo y cafetería acorde con las necesidades operativas de la entidad, cumpliendo con los lineamientos establecidos para el manejo adecuado de residuos. Esto ha permitido mantener espacios limpios, aptos y agradables para el uso de los colaboradores y visitantes del Instituto Distrital de las Artes – Idartes. Asimismo, se aseguró la cobertura del servicio en la totalidad de sedes y escenarios asignados, sin afectaciones en la operación y bajo criterios de eficiencia y calidad.
	Restrasos Y Soluciones	N/A
	Justificación de Retraso	N/A
	Fuente de Verificación	Durante los meses de abril, mayo y junio de 2025, se llevaron a cabo reuniones de seguimiento semanales al contrato, con el fin de revisar el cumplimiento de las obligaciones pactadas y atender oportunamente las novedades presentadas. Las actas correspondientes a dichas reuniones fueron radicadas bajo los siguientes números: abril: 20254000249723, :20254000249823, 20254000249873, 20254000249933, 20254000249933 y 20254000253243 mayo: 20254000284283, 20254000314583, 20254000314673, 20254000336273, 20254000336273 Junio: 20254000360083, 20254000379753, 20254000379763, 20254000379783 Adicionalmente, se gestionaron y radicaron los informes de pago correspondientes a los mismos períodos, bajo los siguientes radicados: 20254600076654, 20254600095314 y 20254600119884
	Descripción General	Durante el periodo reportado, se logró garantizar la cobertura total del servicio de aseo y cafetería en todas las sedes y escenarios del Instituto Distrital de las Artes – Idartes. Esta gestión permitió mantener espacios limpios, adecuados y en condiciones óptimas para el desarrollo de las actividades misionales, así como para el bienestar de los colaboradores de la entidad.
09. SEPTIEMBRE	Logros y/o Beneficios	Se logró brindar un servicio de aseo y cafetería acorde con las necesidades de la entidad, siguiendo los lineamientos establecidos para el manejo de residuos, lo que permitió mantener un ambiente limpio, adecuado y agradable para el uso de los colaboradores del Idartes. Adicionalmente, se aseguró la prestación del servicio de aseo y cafetería en todas las sedes y escenarios del Instituto.
	Restrasos Y Soluciones	N/A
	Justificación de Retraso	N/A
	Fuente de Verificación	Se realizaron reuniones de seguimiento semanal con los siguientes radicados Actas de Reuniones de Julio: Radicado: 20254000447933, 20254000448223, 20254000448273, 20254000450043 y 20254000471863. para el mes de Agosto: Radicado: 20254000550633, 20254000550663, 20254000550683, 20254000550703. para el mes de Septiembre: Radicado: 20254000617623, 20254000617703, 20254000617783, 20254000617823 Igualmente se realizaron informes de pago correspondiente a los meses anteriores descritos con los siguientes de radicados: 20254600141494, 20254600163644 y 20254600185104
	Descripción General	Durante el periodo reportado, se garantizó la cobertura total del servicio de aseo y cafetería en todas las sedes y escenarios del Instituto Distrital de las Artes – Idartes. Esta gestión permitió mantener los espacios limpios, adecuados y en condiciones óptimas para el desarrollo de las actividades misionales, así como para el bienestar de los colaboradores de la entidad.
12. DICIEMBRE	Logros y/o Beneficios	Se logró brindar un servicio de aseo y cafetería acorde con las necesidades de la entidad, siguiendo los lineamientos establecidos para el manejo de residuos, lo que permitió mantener un ambiente limpio, adecuado y agradable para el uso de los colaboradores del Idartes. Adicionalmente, se aseguró la prestación del servicio de aseo y cafetería en todas las sedes y escenarios del Instituto.



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

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DIR-F-17

Fecha: 01/11/2023

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

Restrasos Y Soluciones	N/A
Justificación de Retraso	N/A
Fuente de Verificación	Se realizaron reuniones de seguimiento semanal con los siguientes radicados Actas de Reuniones de octubre: Radicado: 20254000713753 , 20254000714593 , 20254000733943 y 20254000733983. para el mes de noviembre: Radicado:20254000803653, 20254000803883, 20254000804223 y 20254000804653. para el mes de diciembre: Radicado:20254000853363 , 20254000853633 Igualmente se realizaron informes de pago correspondiente a los meses anteriores descritos con los siguientes de radicados: 20254600208814, 20254600225344, 20254600229864, 20254600244004 y 20264600005384
Descripción General	Durante el periodo reportado, se garantizo la cobertura total del servicio de aseo y cafetería en todas las sedes y escenarios del Instituto Distrital de las Artes – Idartes. Esta gestión permitió mantener los espacios limpios, adecuados y en condiciones óptimas para el desarrollo de las actividades misionales, así como para el bienestar de los colaboradores de la entidad.



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

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DIR-F-17

Fecha: 01/11/2023

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

ASOCIACIÓN				
CLASIFICACIÓN	Gestión	SUB CLASIFICACIÓN	Proceso	
CATEGORÍA	Resultado	TIPO	Efectividad (efecto/impacto)	
PROCESO AL QUE APORTA	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	ÁREAS	• 10.5.ÁREA DE SERVICIOS GENERALES	
IDENTIFICACIÓN				
NOMBRE DEL INDICADOR	Cobertura del servicio de Aseo y Cafetería			
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir la cobertura de la prestación del servicio de Aseo y Cafetería en las sedes y escenarios del Idartes, mediante la clasificación de sedes y escenarios que cuentan con estos servicios para toma de las medidas necesarias y el ajuste del personal requerido en estas mismas.			
CÓDIGO DEL INDICADOR	GES-RES-004653-25	MÉTODO DE RECOLECCIÓN	Informe	
CRITERIO DEL ANÁLISIS				
TIPO DE CÁLCULO	Simple	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Trimestral	
META PROGRAMADA	90,00	TIPO DE ANUALIZACIÓN	Creciente	
RANGO DE GESTIÓN	Creciente 0 - 100			
No.	ALIAS	VARIABLES	DESCRIPCIÓN	
1	A	Total cobertura	Total de servicios ejecutados de aseo y cafetería en sedes y escenarios del Idartes	
2	B	Total de sedes y escenarios	Total de servicios requeridos en sedes y escenarios del Idartes donde se presta el servicio de aseo y cafetería	
3	R	Resultado	Resultado de la operación registrada en la formula del indicador	
No.	FÓRMULA DEL INDICADOR		TIPO	DETALLES
1	(A/B)*100		PORCENTAJE Encabezado: R	PORCENTAJE
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR				
LÍNEA BASE	100	FUENTE DE VERIFICACIÓN	Sistema de información Orfeo	
ANÁLISIS DEL INDICADOR	Realizar seguimiento a la prestación del servicio de aseo y cafetería en las sedes y escenarios del Idartes que garanticen la adecuada gestión a cargo de Idartes, específicamente lo relacionado con el servicio de aseo y cafetería. La linea base se toma como referencia de la vigencia 2024 la cual meta proyectada fue del 90% y se cumplió a su totalidad.			
GLOSARIO DE TÉRMINOS	Sede: lugar que constituye el núcleo principal de cualquier actividad o el domicilio principal de una organización. Escenario: lugar destinado a la representación de un espectáculo ante un público. Operario mantenimiento: mantener el orden y limpieza del área de trabajo, de los diferentes equipos, herramientas y maquinaria que utiliza para desarrollar sus actividades diarias y los que están bajo su responsabilidad. Operario de Aseo: es aquel que se encarga de mantener las áreas del edificio limpias y aptas para los residentes.			
OBSERVACIONES	Es importante aclarar que algunas sedes y escenarios del Idartes no contaran con el servicio de aseo y cafetería debido a que se pueden encontrar en obra o que no lo requieran.			

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: DIR-F-17

Fecha: 01/11/2023

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

JENIFFER CONSTANZA VALENCIA OME ENLACE MIPG 2025-02-28 10:48:23	ANYELA VIVIANA GONZALEZ CHAVARRO REFERENTE MIPG 2025-03-27 15:08:44	ANDRES FELIPE ALBARRACIN RODRIGUEZ LIDER DE PROCESO 2025-03-27 15:45:39	DANIEL SANCHEZ ROJAS JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 2025-03-27 16:17:57
--	--	--	---

ACTIVIDADES CLAVE

NOMBRE	(01) Revisión y seguimiento de los servicios prestados durante el periodo evaluado	
DEPENDENCIA	• 10.5.ÁREA DE SERVICIOS GENERALES	
MES	PROGRAMADO	EJECUTADO
03. MARZO	25,00	25,00
06. JUNIO	25,00	25,00
09. SEPTIEMBRE	25,00	25,00
12. DICIEMBRE	25,00	25,00
Total	100,00	100,00

NOMBRE	(02) Reunión de seguimiento de las actividades ejecutadas	
DEPENDENCIA	• 10.5.ÁREA DE SERVICIOS GENERALES	
MES	PROGRAMADO	EJECUTADO
03. MARZO	25,00	25,00
06. JUNIO	25,00	25,00
09. SEPTIEMBRE	25,00	25,00
12. DICIEMBRE	25,00	25,00
Total	100,00	100,00

PROMEDIOS PONDERADOS

Mes	01		02		Totales	
	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado
03. MARZO	17,50	17,50	7,50	7,50	25,00	25,00
06. JUNIO	17,50	17,50	7,50	7,50	25,00	25,00
09. SEPTIEMBRE	17,50	17,50	7,50	7,50	25,00	25,00
12. DICIEMBRE	17,50	17,50	7,50	7,50	25,00	25,00
Total	70,00	70,00	30,00	30,00	100,00	100,00



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

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DIR-F-17

Fecha: 01/11/2023

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

SEGUIMIENTO

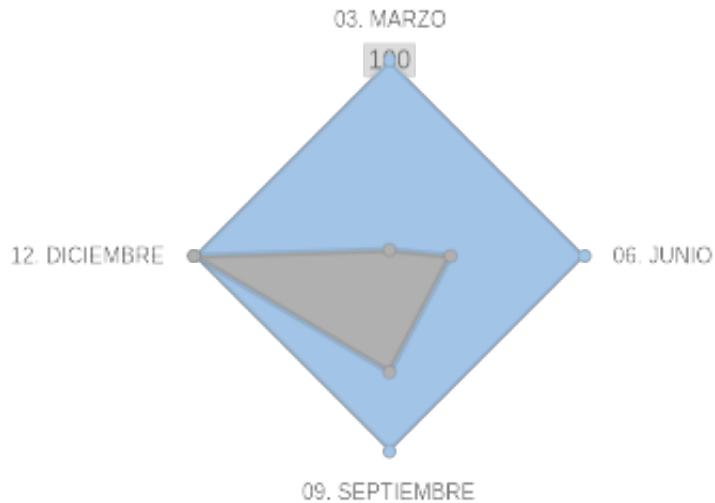
VARIABLES DEL INDICADOR

Total cobertura (A)	REGISTRO PERIÓDICO
Total de sedes y escenarios (B)	REGISTRO PERIÓDICO
Resultado (R)	RESULTADO

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR EN LA VIGENCIA

Cobertura del servicio de Aseo y Cafetería

■ Programación R ■ Ejecución R



MES	Total cobertura	Total de sedes y escenarios	Resultado (R)	
			Valor	% Programado
03. MARZO	462,00	462,00	22,50	100,00
06. JUNIO	467,00	467,00	45,00	100,00
09. SEPTIEMBRE	477,00	477,00	67,50	100,00
12. DICIEMBRE	465,00	465,00	100,00	100,00
			Total	100,00
				100,00



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

REPORTE CUALITATIVO DEL INDICADOR		
MES	CRITERIO	DESCRIPCIÓN
03. MARZO	Logros y/o Beneficios	Se logra brindar un servicio de aseo y cafetería acorde a las necesidades de la entidad, siguiendo los lineamientos de manejo de residuos, permitiendo un ambiente limpio, apto y agradable para el uso de los colaboradores del Idartes, adicionalmente se asegura el servicio de aseo y cafetería en todas las sedes y escenarios.
	Restrasos Y Soluciones	N/A
	Justificación de Retraso	N/A
	Fuente de Verificación	Se realizaron reuniones de seguimiento semanal con los siguientes radicados Actas de Reuniones de enero: Radicado: 20254000054823, 20254000054873, 20254000054883 20254000054893. para el mes de febrero: Radicado: 20254000140373, 20254000140413, 20254000140433, 20254000140443, para el mes de marzo: Radicado: 20254000197693, 20254000197733, 20254000197753, 20254000197803 Igualmente se realizaron informes de pago correspondiente a los meses anteriores descritos con los siguientes de radicados: 20254600013544, 20254600029334 y 20254600050154
	Descripción General	Se logró cubrir todos los escenarios y sedes de Idartes con el servicio de aseo y cafetería, brindando un ambiente limpio, y apto para uso de los colaboradores de Idartes
06. JUNIO	Logros y/o Beneficios	Durante el periodo evaluado, se logró garantizar un servicio de aseo y cafetería acorde con las necesidades operativas de la entidad, cumpliendo con los lineamientos establecidos para el manejo adecuado de residuos. Esto ha permitido mantener espacios limpios, aptos y agradables para el uso de los colaboradores y visitantes del Instituto Distrital de las Artes – Idartes. Asimismo, se aseguró la cobertura del servicio en la totalidad de sedes y escenarios asignados, sin afectaciones en la operación y bajo criterios de eficiencia y calidad.
	Restrasos Y Soluciones	N/A
	Justificación de Retraso	N/A
	Fuente de Verificación	Durante los meses de abril, mayo y junio de 2025, se llevaron a cabo reuniones de seguimiento semanales al contrato, con el fin de revisar el cumplimiento de las obligaciones pactadas y atender oportunamente las novedades presentadas. Las actas correspondientes a dichas reuniones fueron radicadas bajo los siguientes números: abril: 20254000249723, :20254000249823, 20254000249873, 20254000249933, 20254000249933 y 20254000253243 mayo: 20254000284283, 20254000314583, 20254000314673, 20254000336273, 20254000336273 Junio: 20254000360083, 20254000379753, 20254000379763, 20254000379783 Adicionalmente, se gestionaron y radicaron los informes de pago correspondientes a los mismos períodos, bajo los siguientes radicados: 20254600076654, 20254600095314 y 20254600119884
	Descripción General	Durante el periodo reportado, se logró garantizar la cobertura total del servicio de aseo y cafetería en todas las sedes y escenarios del Instituto Distrital de las Artes – Idartes. Esta gestión permitió mantener espacios limpios, adecuados y en condiciones óptimas para el desarrollo de las actividades misionales, así como para el bienestar de los colaboradores de la entidad.
09. SEPTIEMBRE	Logros y/o Beneficios	Se logró brindar un servicio de aseo y cafetería acorde con las necesidades de la entidad, siguiendo los lineamientos establecidos para el manejo de residuos, lo que permitió mantener un ambiente limpio, adecuado y agradable para el uso de los colaboradores del Idartes. Adicionalmente, se aseguró la prestación del servicio de aseo y cafetería en todas las sedes y escenarios del Instituto.
	Restrasos Y Soluciones	N/A
	Justificación de Retraso	N/A
	Fuente de Verificación	Se realizaron reuniones de seguimiento semanal con los siguientes radicados Actas de Reuniones de Julio: Radicado: 20254000447933, 20254000448223, 20254000448273, 20254000450043 y 20254000471863. para el mes de Agosto: Radicado: 20254000550633, 20254000550663, 20254000550683, 20254000550703. para el mes de Septiembre: Radicado: 20254000617623, 20254000617703, 20254000617783, 20254000617823 Igualmente se realizaron informes de pago correspondiente a los meses anteriores descritos con los siguientes de radicados: 20254600141494, 20254600163644 y 20254600185104
	Descripción General	Durante el periodo reportado, se garantizó la cobertura total del servicio de aseo y cafetería en todas las sedes y escenarios del Instituto Distrital de las Artes – Idartes. Esta gestión permitió mantener los espacios limpios, adecuados y en condiciones óptimas para el desarrollo de las actividades misionales, así como para el bienestar de los colaboradores de la entidad.
12. DICIEMBRE	Logros y/o Beneficios	Se logró brindar un servicio de aseo y cafetería acorde con las necesidades de la entidad, siguiendo los lineamientos establecidos para el manejo de residuos, lo que permitió mantener un ambiente limpio, adecuado y agradable para el uso de los colaboradores del Idartes. Adicionalmente, se aseguró la prestación del servicio de aseo y cafetería en todas las sedes y escenarios del Instituto.



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

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DIR-F-17

Fecha: 01/11/2023

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

Restrasos Y Soluciones	N/A
Justificación de Retraso	N/A
Fuente de Verificación	Se realizaron reuniones de seguimiento semanal con los siguientes radicados Actas de Reuniones de octubre: Radicado: 20254000713753 , 20254000714593 , 20254000733943 y 20254000733983. para el mes de noviembre: Radicado:20254000803653, 20254000803883, 20254000804223 y 20254000804653. para el mes de diciembre: Radicado:20254000853363 , 20254000853633 Igualmente se realizaron informes de pago correspondiente a los meses anteriores descritos con los siguientes de radicados: 20254600208814, 20254600225344, 20254600229864, 20254600244004 y 20264600005384
Descripción General	Durante el periodo reportado, se garantizo la cobertura total del servicio de aseo y cafetería en todas las sedes y escenarios del Instituto Distrital de las Artes – Idartes. Esta gestión permitió mantener los espacios limpios, adecuados y en condiciones óptimas para el desarrollo de las actividades misionales, así como para el bienestar de los colaboradores de la entidad.



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

ASOCIACIÓN										
CLASIFICACIÓN	Gestión	SUB CLASIFICACIÓN	Proceso							
CATEGORÍA	Resultado	TIPO	Efectividad (efecto/impacto)							
PROCESO AL QUE APORTA	GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	ÁREAS	• 460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
IDENTIFICACIÓN										
NOMBRE DEL INDICADOR	Satisfacción de la ciudadanía y demás partes interesadas con la atención recibida, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad.									
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía con la atención, servicio e información suministrada en el área de Relacionamiento con la Ciudadanía, a través de los canales dispuestos por la Entidad.									
CÓDIGO DEL INDICADOR	GES-RES-004664-25	MÉTODO DE RECOLECCIÓN	Encuesta							
CRITERIO DEL ANÁLISIS										
TIPO DE CÁLCULO	Simple	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Mensual							
META PROGRAMADA	92,00	TIPO DE ANUALIZACIÓN	Constante							
RANGO DE GESTIÓN	Constante 0 -80 - 90	 0 - 20 20,01 - 40 40,01 - 60 60,01 - 80 80,01 - 100								
No.	ALIAS	VARIABLES	DESCRIPCIÓN	TIPO	DETALLES					
1	A	Encuestas de las atenciones con resultados satisfactorios de las atenciones realizadas	Número de encuestas de las atenciones con resultados satisfactorios, realizadas en los canales de atención	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 1	Unidad de Medida: NÚMERO					
2	B	Encuestas aplicadas	Número de encuestas aplicadas por el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 2	Unidad de Medida: NÚMERO					
3	R	Resultado de la operación registrada en la fórmula del indicador, que presenta el porcentaje de satisfacción ciudadana.	Conocer el porcentaje de las encuestas de satisfacción aplicadas a la ciudadana.	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	90	FUENTE DE VERIFICACIÓN	Base de registro de encuestas de satisfacción							
ANÁLISIS DEL INDICADOR	Con el indicador se busca conocer el nivel de satisfacción ciudadana, de acuerdo con el porcentaje de resultado de las encuestas de satisfacción recibidas a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad.									
GLOSARIO DE TÉRMINOS	Encuesta: conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan. Medición de satisfacción ciudadana: los resultados de la medición de satisfacción ciudadana, permite visualizar la percepción y valoración que la ciudadanía realiza con respecto al servicio prestado. Porcentaje: el porcentaje es un punto símbolo matemático que representa una cantidad dada como una fracción en 100 partes iguales. También se le llama comúnmente tanto por ciento, que significa de cada cien unidades , Canales de atención: son el medio dispuesto por el Instituto Distrital de las Artes para la recepción de las PQRSD interpuestas por la ciudadanía. En cumplimiento a este mandato Constitucional, las entidades deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con sus grupos de valor y así poder atender sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, garantizando el goce efectivo de sus derechos									
OBSERVACIONES	Para establecer el resultado de la satisfacción ciudadana se debe tener en cuenta los resultados de medición de las encuestas de satisfacción, aplicadas a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad con periodicidad mensual. La línea base se toma de referencia del indicador de la vigencia 2024 de la cual su meta proyectada fue 90 y se cumplió al 100%.									



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

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DIR-F-17

Fecha: 01/11/2023

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

ENVIADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:	FINALIZADO POR:
GLORIA AIDA COGOLLO RODRIGUEZ ENLACE MIPG 2025-02-27 16:12:18	ANYELA VIVIANA GONZALEZ CHAVARRO REFERENTE MIPG 2025-03-19 14:10:57	ANDRES FELIPE ALBARRACIN RODRIGUEZ LIDER DE PROCESO 2025-03-27 15:43:20	DANIEL SANCHEZ ROJAS JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 2025-03-27 16:31:26

ACTIVIDADES CLAVE

NOMBRE	(GES-DES-00) Consolidación de la información de los resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana.		
DEPENDENCIA	• 460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
MES	PROGRAMADO		EJECUTADO
01. ENERO	8,33		8,33
02. FEBRERO	8,33		8,33
03. MARZO	8,33		8,33
04. ABRIL	8,33		8,33
05. MAYO	8,33		8,33
06. JUNIO	8,33		8,33
07. JULIO	8,33		8,33
08. AGOSTO	8,33		8,33
09. SEPTIEMBRE	8,34		8,34
10. OCTUBRE	8,34		8,34
11. NOVIEMBRE	8,34		8,34
12. DICIEMBRE	8,34		8,34
Total	100,00		100,00

PROMEDIOS PONDERADOS

Mes	GES-DES-00		Totales	
	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado
01. ENERO	8,33	8,33	8,33	8,33
02. FEBRERO	8,33	8,33	8,33	8,33
03. MARZO	8,33	8,33	8,33	8,33
04. ABRIL	8,33	8,33	8,33	8,33



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

05. MAYO	8,33	8,33	8,33	8,33
06. JUNIO	8,33	8,33	8,33	8,33
07. JULIO	8,33	8,33	8,33	8,33
08. AGOSTO	8,33	8,33	8,33	8,33
09. SEPTIEMBRE	8,34	8,34	8,34	8,34
10. OCTUBRE	8,34	8,34	8,34	8,34
11. NOVIEMBRE	8,34	8,34	8,34	8,34
12. DICIEMBRE	8,34	8,34	8,34	8,34
Total	100,00	100,00	100,00	100,00

SEGUIMIENTO

VARIABLES DEL INDICADOR

Encuestas de las atenciones con resultados satisfactorios de las atenciones realizadas (A)	REGISTRO PERIÓDICO
Encuestas aplicadas (B)	REGISTRO PERIÓDICO
Resultado de la operación registrada en la fórmula del indicador, que presenta el porcentaje de satisfacción ciudadana. (R)	RESULTADO

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR EN LA VIGENCIA

Satisfacción de la ciudadanía y demás partes interesadas con la atención recibida, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad.





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

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DIR-F-17

Fecha: 01/11/2023

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

MES	Encuestas de las atenciones con resultados satisfactorios de las atenciones realizadas	Encuestas aplicadas	Resultado de la operación registrada en la fórmula del indicador, que presenta el porcentaje de satisfacción ciudadana. (R)	
	Valor	Valor	% Programado	% Ejecutado
01. ENERO	185,00	185,00	100,00	100,00
02. FEBRERO	200,00	200,00	100,00	100,00
03. MARZO	366,00	366,00	100,00	100,00
04. ABRIL	349,00	351,00	100,00	99,43
05. MAYO	404,00	404,00	100,00	100,00
06. JUNIO	455,00	455,00	100,00	100,00
07. JULIO	459,00	459,00	100,00	100,00
08. AGOSTO	490,00	494,00	100,00	99,19
09. SEPTIEMBRE	534,00	537,00	100,00	99,44
10. OCTUBRE	440,00	445,00	100,00	98,88
11. NOVIEMBRE	289,00	293,00	100,00	98,63
12. DICIEMBRE	189,00	191,00	100,00	98,95
		Total	100,00	98,95

REPORTE CUALITATIVO DEL INDICADOR

MES	CRITERIO	DESCRIPCIÓN
01. ENERO	Logros y/o Beneficios	Se logró mantener la cultura de servicio resolutivo, empático y con un enfoque diferencial centrado en las necesidades de las personas, en línea con los objetivos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en la cual se estipula el acompañamiento a la ciudadanía de manera respetuosa, cálida, digna, con oportunidad y certidumbre de acuerdo con los criterios de lenguaje claro.
	Retrasos Y Soluciones	Durante el mes a reportar no se presentaron retrasos.
	Justificación de Retraso	Durante el mes a reportar no se presentaron retrocesos.
	Fuente de Verificación	Informe de la percepción ciudadana sobre el acompañamiento y servicios brindados en la Entidad, correspondiente al mes de enero 2025. Se referencia el enlace del informe: https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/2025-02/Informe_de_Encuestas_de_Satisfacci%C3%B3n_Enero_2025_compressed.pdf
	Descripción General	En este análisis se presentó el resultado de las encuestas de satisfacción, aplicadas a los ciudadanos que fueron atendidos por el canal presencial, telefónico y virtual en el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES; como insumo se tuvo en cuenta, los resultados del mes de enero con el fin de observar las variables en términos de calidad, calidez, oportunidad y conocimiento de los colaboradores del Idartes. 1. En cuanto al conocimiento y dominio del tema por parte de las y los colaboradores de Idartes, el 100% es decir, los 185 ciudadanos tienen apreciaciones positivas, lo que demuestra la preparación de los colaboradores del área para responder a las solicitudes ciudadanas. 2. El 100 % de los encuestados es decir 185 ciudadanos en canal presencial, telefónico, correo electrónico y chat califica como excelente la disposición y actitud del colaborador quien hizo recepción de su solicitud, demostrando que el Área de Relacionamiento Ciudadano del Idartes es empático, assertivo y eficiente al momento de recibir las solicitudes de los y las ciudadanas. 3. El 100% equivalente a 185 ciudadanos valora de manera positiva el servicio prestado por el colaborador, en los canales de atención presencial, telefónico, correo y chat. 4. La acogida de la encuesta telefónica por parte de la ciudadanía es muy positiva, es por



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

		esto que en el mes de enero se evidenció el cumplimiento del 100% equivalente a 79 encuestas calificadas y solucionadas, indicando una mejora en los procesos de calidad en dicho canal. En el área de Relacionamiento con la Ciudadanía seguimos comprometidos para lograr un acompañamiento integral a la ciudadanía a la luz de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la misionalidad de la Entidad para garantizar el acceso a la información de manera clara, oportuna y eficaz.
02. FEBRERO	Logros y/o Beneficios	Se logró mantener la cultura de servicio de calidad, centrado en la ciudadanía y nuestros grupos de valor para resolver sus necesidades, de acuerdo con los protocolos de acompañamiento a la ciudadanía de la Entidad, la estrategia de servicios y los objetivos y atributos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
	Retrasos Y Soluciones	Durante el mes de febrero no se presentaron retrasos.
	Justificación de Retraso	Durante el mes de febrero no se presentaron reprocesos.
	Fuente de Verificación	Informe de encuestas de satisfacción del Instituto Distrital de las Artes mes de febrero 2025. https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/2025-03/Informe_de_Encuestas_de_Satisfacci%C3%B3n_Febrero_2025_compressed.pdf
	Descripción General	En este análisis se presentó el resultado de las encuestas de satisfacción, aplicadas a los ciudadanos que fueron atendidos por el canal presencial, telefónico y virtual en el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES; como insumo se tuvo en cuenta, los resultados del mes de febrero con el fin de observar las variables en términos de calidad, calidez, oportunidad y conocimiento de los colaboradores del Idartes. 1. Durante el mes de febrero, de los 200 encuestados equivalentes al 100%, 77 diligenciaron la encuesta de satisfacción por medio de canal presencial siendo esto equivalente al 38,5%, 21 por el canal chat, lo equivalente al 10,5%, 13 por el correo electrónico, que equivale a 6,5% y 89 por el canal telefónico lo equivalente a 44,5%. 2. En cuanto al conocimiento y dominio del tema por parte de las y los colaboradores de Idartes, el 100% es decir, los 200 ciudadanos tienen apreciaciones positivas, lo que demuestra la preparación de los colaboradores del área para responder a las solicitudes ciudadanas. 3. El 100 % de los encuestados es decir 200 ciudadanos en canal presencial, telefónico, correo electrónico y chat califica como excelente la disposición y actitud del colaborador quien hizo recepción de su solicitud, demostrando que el Área de Relacionamiento Ciudadano del Idartes es empático, asertivo y eficiente al momento de recibir las solicitudes de los y las ciudadanas. 4. En cuanto al canal telefónico, se evidencia un aumento en torno al diligenciamiento de encuestas por parte de los ciudadanos, ya que en relación con el mes de enero que presenta 79 encuestados, el mes de febrero indica 89 encuestados, lo anterior reflejando un aumento del 13% en las encuestas debido al lanzamiento de las convocatorias del Portafolio Distrital de Estímulos PDE, del programa Más Cultura Local, con una excelente atención de las y los colaboradores del área. 5Se evidencia que los estándares de calidad en la información brindada para el mes de febrero se sitúan en el 100% con relación al conocimiento y dominio del tema de los funcionarios de la entidad, indicando un grado favorable en cuanto a la efectividad de respuesta y la solución asertiva a las dudas e inquietudes realizadas por la ciudadanía a lo largo del mes, lo anterior fruto de las acciones encaminadas a la mejora continua.
03. MARZO	Logros y/o Beneficios	Durante el mes de marzo se logró mantener un nivel satisfactorio de la percepción ciudadana, toda vez que, el 85% del total de 366 personas encuestadas consideró como excelente el servicio prestado y el 15% como muy bueno. De esta manera, el equipo de la SAF- Relacionamiento con la Ciudadanía, evidencia su compromiso de acompañar integralmente a la ciudadanía, para garantizar el acceso a la información de manera clara, oportuna y eficaz, en línea con los atributos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
	Retrasos Y Soluciones	Durante el tiempo a reportar, no se presentaron retrasos.
	Justificación de Retraso	Durante el tiempo a reportar, no se presentaron retrocesos.
	Fuente de Verificación	Informe de encuestas de satisfacción del Idartes mes de marzo 2025. https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/2025-04/Informe_de_Encuestas_de_Satisfacci%C3%B3n_Marzo_2025-%281%29_compressed.pdf
	Descripción General	En este análisis se presentó el resultado de las encuestas de satisfacción, aplicadas a la ciudadanía que fue atendida por el canal presencial, telefónico y virtual en el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES; como insumo se tuvo en cuenta, los resultados del mes de marzo con el fin de observar las variables en términos de calidad, calidez, oportunidad y conocimiento de los colaboradores del Idartes. 1. Durante el mes de marzo, de los 366 encuestados equivalentes al 100%, 163 diligenciaron la encuesta de satisfacción por medio de canal presencial siendo esto equivalente al 45%, 33 por el canal chat, lo equivalente al 9%, 56 por el correo electrónico, que equivale a 15% y 114 por el canal telefónico lo equivalente a 31%. 2. En cuanto al conocimiento y dominio del tema por parte de las y los colaboradores de Idartes, el 85% es decir, 312 ciudadanos tienen la apreciación como excelente, en cuanto a 54 encuestados tiene una apreciación de bueno que equivale a un 15%, lo que demuestra la preparación de los colaboradores del área para responder a las solicitudes ciudadanas. 3. El 100% equivalente a 366 ciudadanos valora de manera positiva el servicio prestado por el colaborador, en los canales de atención presencial, telefónico, correo y chat. 4. Se evidencia que los estándares de calidad en la información brindada para el mes de marzo se sitúan en el 97% equivalente a 354 ciudadanos encuestados, consideran que su solicitud fue solucionada, solo el 3% considera lo contrario, equivalente a 12 ciudadanos. 5. De esta manera, el equipo de la SAF- Relacionamiento con la Ciudadanía, evidencia su compromiso de acompañar integralmente a la ciudadanía, para garantizar el acceso a la información de manera clara, oportuna y eficaz, en línea con los atributos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

04. ABRIL	Logros y/o Beneficios	Durante el mes a reportar se logró acompañar de manera integral a la ciudadanía, lo que permite evidenciar una gestión resolutiva y pertinente, de acuerdo con las necesidades de los grupos de valor de la entidad, de acuerdo con los atributos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
	Retrasos Y Soluciones	Durante el tiempo a reportar no se presentaron retrasos.
	Justificación de Retraso	Durante el tiempo a reportar no se presentaron retrocesos.
	Fuente de Verificación	Informe mensual de encuestas de satisfacción mes de abril 2025. https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/2025-05/Informe_de_Encuestas_de_Satisfacci%C3%B3n_Abril_2025_compressed.pdf
	Descripción General	En este análisis se presentó el resultado de las encuestas de satisfacción, aplicadas a los ciudadanos que fueron atendidos por el canal presencial, telefónico y virtual en el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES; como insumo se tuvo en cuenta, los resultados del mes de abril con el fin de observar las variables en términos de calidad, calidez, oportunidad y conocimiento de los colaboradores del Idartes. De los resultados obtenidos durante este mes y de acuerdo con la valoración por parte de la ciudadanía en los diferentes canales, se puede concluir lo siguiente: 1. Durante el mes de abril, de los 351 encuestados equivalentes al 100%, 146 diligenciaron la encuesta de satisfacción por medio de canal presencial siendo esto equivalente al 42%, 37 por el canal chat, lo equivalente al 10%, 63 por el correo electrónico, que equivale a 18% y 105 por el canal telefónico lo equivalente a 30%. 2. En cuanto al conocimiento y dominio del tema por parte de las y los colaboradores del Idartes, el 83% es decir, 291 ciudadanos tienen la apreciación como excelente, en cuanto a 60 encuestados tiene una apreciación de bueno que equivale a un 17%, lo que demuestra la preparación de los colaboradores del área para responder a las solicitudes ciudadanas. 3. En cuanto al canal telefónico, se evidencia una disminución en torno al diligenciamiento de encuestas por parte de los ciudadanos, ya que en relación con el mes de en abril que presenta 105 encuestados, el mes de marzo indica 114 encuestados, lo anterior reflejando una disminución del 8% en las encuestas debido a las fallas que se han presentado en la prestación de servicios. 4. Se evidencia que los estándares de calidad en la información brindada para el mes de abril se sitúan en el 97% equivalente a 342 ciudadanos encuestados, consideran que su solicitud fue solucionada, solo el 3% considera lo contrario, equivalente a 9 ciudadanos. La percepción del servicio es gratificante, con un 69% equivalente a 242 ciudadanos lo consideran excelente, mientras que 100 equivalentes al 28% lo consideran bueno, 9 ciudadanos encuestados lo calificaron como regular, equivalente al 3%. 5. Como equipo de la SAF-Relacionamiento con la Ciudadanía, nuestro compromiso está ligado a una mejora constante con el fin de garantizar el acceso a la información de manera clara, oportuna y eficaz y lograr un acompañamiento integral a la ciudadanía.
05. MAYO	Logros y/o Beneficios	Se logró mantener la cultura de acompañamiento integral a la ciudadanía y los grupos de valor de la Entidad, lo cual se pudo evidenciar en los resultados de la percepción ciudadana, a través del diligenciamiento de las encuestas de satisfacción. Los beneficios se centran en haber resuelto las necesidades de la ciudadanía de manera articulada, lo que permitió seguir fortaleciendo la imagen institucional.
	Retrasos Y Soluciones	Durante el mes de mayo no se presentaron retrasos.
	Justificación de Retraso	Durante el mes de mayo no se presentaron retrocesos.
	Fuente de Verificación	Informe de encuestas de satisfacción mes de mayo. Se referencia el enlace del informe publicado: https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/2025-06/Informe_de_Encuestas_de_Satisfacci%C3%B3n_Mayo_2025_compressed.pdf
	Descripción General	En este análisis se presentó el resultado de las encuestas de satisfacción, aplicadas a los ciudadanos que fueron atendidos por el canal presencial, telefónico y virtual en el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES; como insumo se tuvo en cuenta, los resultados del mes de mayo, con el fin de observar las variables en términos de calidad, calidez, oportunidad y conocimiento de los colaboradores del Idartes. De los resultados obtenidos durante este mes y de acuerdo con la valoración por parte de la ciudadanía en los diferentes canales, se puede concluir lo siguiente: Conclusiones: 1. Durante el mes de mayo, de los 404 encuestados equivalentes al 100%, 198 diligenciaron la encuesta de satisfacción por medio de canal presencial siendo esto equivalente al 50%, 49 por el canal chat, lo equivalente al 12%, 81 por el correo electrónico, que equivale a 20% y 76 por el canal telefónico lo equivalente a 18%. 10. 2. En cuanto al conocimiento y dominio del tema por parte de las y los colaboradores del Idartes, el 90% es decir, 364 ciudadanos tienen la apreciación como excelente, en cuanto a 40 encuestados tiene una apreciación de bueno que equivale a un 10%, lo que demuestra la preparación de los colaboradores del área para responder a las solicitudes ciudadanas. 3. Cabe destacar que la actitud y disposición por parte del área de Relacionamiento con la Ciudadanía fue gratificante y oportuna, aunque para este reporte cambio, ya que 368 encuestados lo calificaron como excelente mientras que 46 ciudadanos encuestados lo calificaron como bueno. 4. Se evidencia que los estándares de calidad en la información brindada para el mes de mayo se sitúan en el 100% equivalente a 404 ciudadanos encuestados, consideran que su solicitud fue solucionada. Como SAF-Relacionamiento con la Ciudadanía, nuestro compromiso está ligado a una mejora constante con el fin de garantizar el acceso a la información de manera clara, oportuna y eficaz y lograr un acompañamiento integral a la ciudadanía.
06. JUNIO	Logros y/o Beneficios	Se logró mantener un acompañamiento integral a la ciudadanía, alineado con los atributos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y en cumplimiento de los protocolos de atención institucional del Instituto Distrital de las Artes – IDARTES. Este enfoque permitió consolidar una atención centrada en la gente, caracterizada por la calidez, oportunidad y



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

	<p>eficacia, lo cual fortalece la imagen institucional y promueve una relación basada en la confianza y en altos estándares de calidad en el servicio.</p> <p>Restrasos Y Soluciones Durante el tiempo a reportar no se presentaron retrasos.</p> <p>Justificación de Retraso Durante el tiempo a reportar no se presentaron retrocesos.</p> <p>Fuente de Verificación Informe mensual de encuestas de satisfacción https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/2025-07/Informe_de_Encuestas_de_Satisfacci%C3%B3n_Junio_2025_compressed.pdf</p>
	<p>Descripción General Durante el mes de junio, se aplicó la encuesta de satisfacción a un total de 455 personas, correspondientes al 100% de la ciudadanía encuestada. La distribución por canal de diligenciamiento fue la siguiente: Canal presencial: 205 encuestas (45%) Canal telefónico: 109 encuestas (24%) Correo electrónico: 87 encuestas (19%) Canal chat: 54 encuestas (12%) Estos resultados evidencian una participación activa de los ciudadanos a través de distintos canales, con predominio del canal presencial, lo cual permite retroalimentar directamente la calidad de la atención brindada. En relación con la percepción sobre el conocimiento y dominio del tema por parte de los colaboradores del IDARTES, el 93% de los encuestados (421 personas) calificó la atención como excelente, mientras que el 7% (34 personas) la calificó como buena. Estos datos reflejan una alta preparación y capacidad de respuesta por parte del equipo humano, lo cual contribuye positivamente a la experiencia de la ciudadanía al interactuar con la Entidad. Percepción sobre la actitud y disposición del equipo de atención Cabe destacar que la actitud y disposición del equipo del área de Relacionamiento con la Ciudadanía continúa siendo valorada positivamente por los ciudadanos. En esta oportunidad, 421 encuestados calificaron la atención recibida como excelente, mientras que 34 ciudadanos la calificaron como buena, lo que representa el 7% del total. Estos resultados reafirman el compromiso del equipo con una atención amable, respetuosa y centrada en las necesidades del ciudadano. Comparativo del número de encuestas aplicadas En relación con el mes anterior (mayo), se evidencia un incremento en la cantidad de encuestas aplicadas, pasando de 404 a 455 encuestas en el mes de junio, lo que representa un aumento del 13%. Este crecimiento refleja los esfuerzos institucionales por mantener y ampliar los mecanismos de medición de la percepción ciudadana, con el fin de fortalecer el proceso de mejora continua en la calidad del servicio. Incremento en el diligenciamiento de encuestas – canal telefónico En el canal telefónico se evidenció un aumento significativo en la participación de la ciudadanía frente al diligenciamiento de encuestas de satisfacción. En comparación con el mes de mayo, en el que se registraron 76 encuestas, durante junio se recopilaron 109, lo que representa un incremento del 43%. Este resultado refleja el fortalecimiento del canal y una mayor disposición de los ciudadanos para aportar a la evaluación del servicio. Valoración de la actitud y disposición del personal de atención El 84% de los encuestados en todos los canales (presencial, telefónico, correo electrónico y chat), es decir, 455 ciudadanos, calificaron como excelente la actitud y disposición del personal que atendió su solicitud. Asimismo, 14 personas (13%) calificaron la atención como buena, y 3 personas (3%) como regular. Estos resultados consolidan la percepción positiva hacia el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía, destacándose su empatía, assertividad y eficiencia en la recepción y atención de solicitudes. Percepción sobre la calidad de la información suministrada Con relación a la calidad de la información brindada, se observa que el 96% de los ciudadanos encuestados (438 personas) consideraron que su solicitud fue atendida y solucionada satisfactoriamente. Solo 17 encuestados (4%) manifestaron lo contrario. Este indicador refleja un nivel alto de efectividad en la respuesta por parte del equipo institucional. Desde el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, se reitera el compromiso con la mejora continua, orientada a garantizar el acceso a la información pública de manera clara, oportuna y eficaz, promoviendo una atención integral, transparente y centrada en las necesidades de la ciudadanía.</p>
07. JULIO	<p>Logros y/o Beneficios Se logró mantener la cultura de servicio alineada con los atributos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la cual establece un trato respetuoso, digno, cordial y preciso, brindando información clara, certera y útil para la ciudadanía, en coherencia con nuestra misión.</p> <p>Restrasos Y Soluciones No se presentaron retrasos.</p> <p>Justificación de Retraso No se presentaron retrocesos.</p> <p>Fuente de Verificación Informe de encuestas de satisfacción de la Entidad mes de julio. https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/2025-08/Informe_de_Encuestas_de_Satisfacci%C3%B3n_Julio_2025_compressed.pdf</p> <p>Descripción General En este análisis se presentó el resultado de las encuestas de satisfacción, aplicadas a los ciudadanos que fueron atendidos por el canal presencial, telefónico y virtual en el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES; como insumo se tuvo en cuenta, los resultados del mes de julio con el fin de observar las variables en términos de calidad, calidez, oportunidad y conocimiento de los colaboradores del Idartes. De los resultados obtenidos durante este mes y de acuerdo con la valoración por parte de la ciudadanía en los diferentes canales, se puede concluir lo siguiente: Conclusiones: 1. Durante el mes de julio, de los 459 encuestados equivalentes al 100%, 182 diligenciaron la encuesta de satisfacción por medio de canal presencial siendo esto equivalente al 40%, 59 por el canal chat, lo equivalente al 12%, 91 por el correo electrónico, que equivale a 20% y 127 por el canal telefónico lo equivalente a 28%. 2. En cuanto al conocimiento y dominio del tema por parte de las y los colaboradores de Idartes, el 72% es decir, 332 ciudadanos tienen la apreciación como excelente, en cuanto a 127 encuestados tiene una apreciación de bueno que equivale a un 28%, lo que demuestra la preparación de los colaboradores del área para responder a las solicitudes ciudadanas 3. Segundo el análisis comparativo con el mes anterior, el tiempo de espera en la encuesta telefónica se mostró favorable, con 127 encuestas que indican el 100% de las cuales 101 equivalen al 79% lo consideran excelente, 20 encuestas que equivalen al 16% lo consideran como bueno y regular 6</p>



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

		encuestas que equivalen al 5%. Se evidencia que, seguimos realizando un proceso de mejora que acompaña de forma activa los esfuerzos conjuntos para reducir el tiempo de espera de los ciudadanos para recibir la atención que precisan. 4. En cuanto al canal telefónico, se evidencia un aumento en torno al diligenciamiento de encuestas por parte de los ciudadanos, ya que en relación con el mes de junio que presenta 109 encuestados, el mes de julio indica 127 encuestados, lo anterior reflejando un aumento del 17%. 5. Frente al mes anterior (junio) se evidencia un aumento, en la cantidad de ciudadanos encuestados, porque en dicho mes se tuvieron 455 encuestas y este mes se reciben 459 aumentando así en un 1% de encuestas, aun así se sigue realizando los esfuerzos conjuntos continuando y manteniendo la mayor cantidad de percepciones ciudadanas posibles. 6. Se evidencia que los estándares de calidad en la información brindada para el mes de julio se sitúan en el 93% equivalente a 427 ciudadanos encuestados, consideran que su solicitud fue solucionada, mientras que 32 ciudadanos encuestados consideran lo contrario equivalente a un 7%. Como Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, nuestro compromiso está ligado a una mejora constante con el fin de garantizar el acceso a la información de manera clara, oportuna y eficaz y lograr un acompañamiento integral a la ciudadanía
08. AGOSTO	Logros y/o Beneficios	Se consolidó la cultura de servicio alineada con los atributos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, priorizando una atención empática, respetuosa, digna y orientada a la solución efectiva de las necesidades reales de la ciudadanía. Como resultado, la comunidad percibe una entidad sólida y comprometida, capaz de articular esfuerzos para ofrecer servicios más amplios y de mayor calidad.
	Retrasos Y Soluciones	Durante el tiempo a reportar, no se presentaron retrasos.
	Justificación de Retraso	Durante el tiempo a reportar, no se presentaron retrocesos.
	Fuente de Verificación	Enlace informe de encuestas de satisfacción mes agosto. https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/2025-09/Informe_de_Encuestas_de_Satisfacci%C3%B3n_Agosto_2025-%281%29_compressed.pdf
	Descripción General	Conclusiones En este análisis se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos atendidos a través de los canales presencial, telefónico y virtual en el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes – Idartes. Para este reporte se tomaron como referencia los datos correspondientes al mes de agosto, con el propósito de evaluar variables asociadas a la calidad, calidez, oportunidad y conocimiento de los colaboradores de la Entidad. Durante el mes de agosto se aplicaron 494 encuestas de satisfacción. Del total, 188 personas (38%) respondieron a través del canal presencial, 67 (14%) mediante chat institucional, 96 (19%) por correo electrónico y 143 (29%) a través del canal telefónico. En relación con el conocimiento y dominio de los temas por parte de los colaboradores de Idartes, la ciudadanía manifestó un alto nivel de satisfacción: 442 personas (95%) calificaron la atención como excelente y 52 (5%) como buena. Estos resultados confirman la preparación y capacidad técnica del equipo para dar respuesta efectiva a las solicitudes. Respecto al tiempo de espera en el canal telefónico, se evidenció una mejora significativa. De las 143 encuestas aplicadas, 120 (84%) lo calificaron como excelente, 18 (13%) como bueno y solo 4 (3%) como regular. Este comportamiento refleja los avances del proceso de mejora continua orientado a garantizar una atención más ágil y oportuna. Asimismo, se observó un incremento en la participación ciudadana. En julio se habían diligenciado 127 encuestas telefónicas, mientras que en agosto la cifra aumentó a 143, representando un crecimiento del 13%. En términos generales, el número total de encuestas también pasó de 459 en julio a 494 en agosto, lo que equivale a un incremento global del 8%. Esto demuestra los esfuerzos institucionales por ampliar la recolección de percepciones ciudadanas y contar con información más robusta para fortalecer la gestión del servicio. Otro aspecto relevante es la actitud y disposición del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, que fue altamente valorada por los encuestados: 469 ciudadanos (95%) calificaron la atención como excelente y 25 (5%) como buena. Este reconocimiento evidencia que el equipo se distingue por su empatía, assertividad y eficiencia en la gestión de solicitudes. Finalmente, en cuanto a los estándares de calidad de la información brindada, el 95% de los encuestados (469 personas) manifestó que su solicitud fue solucionada satisfactoriamente, mientras que 25 (5%) expresó lo contrario. Estos resultados ratifican el compromiso del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía en avanzar en un proceso de mejora continua, asegurando a la ciudadanía un acceso a la información clara, oportuno y eficaz, acompañado de un servicio integral y de calidad.
09. SEPTIEMBRE	Logros y/o Beneficios	Se logró mantener una cultura de servicio orientada a las necesidades de la ciudadanía, en coherencia con los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Este enfoque genera beneficios tanto para la comunidad, que recibe una atención más cercana y efectiva, como para la Entidad, que continúa fortaleciendo la confianza y consolidando una imagen institucional positiva.
	Retrasos Y Soluciones	No se presentaron retrasos durante el periodo a reportar
	Justificación de Retraso	No se presentaron reprocesos durante el tiempo a reportar.
	Fuente de Verificación	https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/2025-10/Informe_de_Encuestas_de_Satisfacci%C3%B3n_Septiembre_2025_compressed.pdf
	Descripción General	Conclusiones Alto nivel de satisfacción ciudadana Durante septiembre de 2025 se aplicaron 537 encuestas a través de los canales presencial, telefónico, correo electrónico y chat. Los resultados reflejan un alto grado de satisfacción general: el 100 % de los encuestados calificó positivamente el servicio recibido. Predominio del canal presencial y telefónico El canal presencial concentró el 37 % de las encuestas (198 personas), seguido del telefónico con 33 % (178). Esto evidencia que la atención directa y personalizada sigue siendo la modalidad preferida por la ciudadanía, aunque se mantiene un uso activo de los canales



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

virtuales. Reconocimiento al conocimiento y dominio del personal El 91 % de los usuarios calificó como "excelente" el conocimiento del personal, y el 9 % como "bueno". Estos resultados confirman la idoneidad técnica y la preparación de los servidores encargados de la atención ciudadana. Actitud y disposición ejemplar del equipo El 89 % de los encuestados valoró como "excelente" la actitud y disposición del personal, y el 11 % como "buena", destacando la empatía, amabilidad y compromiso del equipo del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía. Eficiencia en la solución de solicitudes El 97 % de los participantes afirmó que su solicitud fue solucionada satisfactoriamente. Este resultado consolida la confianza en los procesos de atención y demuestra la eficacia en la gestión de los requerimientos. Mejoras evidentes en el tiempo de atención En el canal telefónico, el 86 % calificó el tiempo de espera como "excelente", el 12 % como "bueno" y solo el 2 % como "regular". Además, el número de encuestas en este canal aumentó de 143 en agosto a 178 en septiembre, lo que representa un crecimiento del 24 %, indicador de mayor participación ciudadana. Tendencia positiva y consolidación del proceso de mejora continua En comparación con el mes anterior, el número total de encuestas aumentó en 9 %, reflejando la consolidación de la estrategia institucional para ampliar los mecanismos de medición de satisfacción y fortalecer la cultura del servicio. Los resultados del informe evidencian que el Idartes mantiene una cultura de servicio sólida, sustentada en la calidez del trato, la competencia técnica del personal y la eficacia en la resolución de solicitudes. El incremento en los niveles de participación y satisfacción demuestra el impacto positivo de las acciones de mejora continua y el compromiso del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía con los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, consolidando así la confianza institucional y el fortalecimiento del vínculo entre la entidad y la ciudadanía.

10. OCTUBRE	Logros y/o Beneficios	Mantener una cultura de atención integral centrada en la ciudadanía ha permitido fortalecer significativamente la confianza en la entidad. Gracias a un servicio oportuno, empático y orientado a resolver las necesidades reales de las personas, se han alcanzado logros importantes como la mejora en la percepción institucional, la profesionalización del personal y la optimización de los procesos internos. Esta orientación estratégica ha consolidado prácticas coherentes y eficientes que sitúan a la ciudadanía en el centro de cada acción y decisión. Los beneficios de sostener esta cultura de servicio se reflejan en una mayor satisfacción ciudadana, un incremento en la participación y una reputación institucional más sólida. Al promover un enfoque humano y transparente, la entidad genera experiencias positivas que fortalecen el vínculo con la comunidad y facilitan el acceso a sus servicios.
	Retrasos Y Soluciones	No se presentaron retrasos.
	Justificación de Retraso	No se presentaron retrocesos.
	Fuente de Verificación	Informe mes de octubre de experiencia ciudadana: https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/2025-11/Informe_de_Encuestas_de_Satisfacci%C3%B3n_Octubre_2025-%281%29_compressed.pdf
	Descripción General	Durante el mes de octubre se aplicaron 445 encuestas de satisfacción a los ciudadanos atendidos a través de los canales presencial, telefónico y virtual del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes – Idartes. Del total de instrumentos diligenciados, el 40% correspondió al canal presencial, el 16% al chat institucional, el 19% al correo electrónico y el 25% al canal telefónico. Este proceso tuvo como propósito evaluar variables relacionadas con la calidad, calidez, oportunidad y el nivel de conocimiento del equipo, permitiendo contar con información relevante para el fortalecimiento del servicio. Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción por parte de la ciudadanía en aspectos como conocimiento, tiempo de respuesta y calidad de la atención. En cuanto al dominio de los temas por parte de los colaboradores, el 86% de los encuestados calificó la atención como excelente y el 14% como buena, lo que confirma la capacidad técnica del equipo. Asimismo, se registró una mejora notable en el tiempo de espera del canal telefónico, donde el 85% lo valoró como excelente y el 14% como bueno. Aunque la participación en este canal disminuyó un 38% frente al mes anterior —al pasar de 178 encuestas en septiembre a 111 en octubre— y el total general de encuestas presentó una reducción del 17%, estos datos reflejan el esfuerzo institucional por obtener percepciones ciudadanas más precisas y fortalecer los procesos de mejora continua. Finalmente, la actitud y disposición del equipo también fue ampliamente reconocida: el 91% de los ciudadanos calificó la atención como excelente y el 8% como buena, destacando la empatía, assertividad y eficiencia con la que se gestionan las solicitudes. En cuanto a la calidad de la información suministrada, el 96% afirmó haber recibido una solución satisfactoria, lo que reafirma el compromiso del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía en ofrecer un acceso claro, oportuno y pertinente a la información. Estos resultados consolidan la importancia de seguir fortaleciendo la cultura de servicio y la atención integral centrada en las necesidades de la ciudadanía.
11. NOVIEMBRE	Logros y/o Beneficios	La gestión realizada fortaleció la satisfacción ciudadana, alcanzando calificaciones sobresalientes en conocimiento, actitud y resolución de solicitudes por parte del personal. Se consolidó una atención eficiente y multicanal, que permitió responder oportunamente y solucionar el 98% de los requerimientos. Estos resultados generan mayor confianza y cercanía con la ciudadanía, posicionando al IDARTES como una entidad accesible, eficaz y orientada al servicio.
	Retrasos Y Soluciones	Durante el tiempo a reportar no se presentaron retrasos.
	Justificación de Retraso	Durante el tiempo a reportar no se presentaron retrocesos.
	Fuente de Verificación	Informe de percepción de experiencia de usuario noviembre 2025: https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/2025-12/Informe_Experiencia_y_satisfacci%C3%B3n_ciudadana_Noviembre_2025_compressed.pdf



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

	<p>Descripción General</p> <p>Conclusiones Alta calidad y eficacia en la atención Los resultados de la encuesta de satisfacción muestran que el 100 % de los ciudadanos encuestados calificaron como "excelente" el conocimiento y dominio del personal. idartes.gov.co Además, el 96 % valoró como "excelente" la actitud y disposición del equipo, lo que evidencia una atención empática, asertiva y profesional. idartes.gov.co Servicio satisfactorio con resolución efectiva de solicitudes El 98 % de los usuarios afirmó que su solicitud fue solucionada satisfactoriamente. idartes.gov.co Esto indica un alto grado de cumplimiento en la gestión de peticiones ciudadanas, lo que consolida la confianza de la ciudadanía en la capacidad de la entidad para responder a sus demandas. Diversidad y cobertura de canales de atención bien gestionada Durante noviembre se recibieron 293 encuestas a través de distintos canales: presencial (45 %), correo electrónico (24 %), telefónico (20 %) y chat (11 %) — lo que sugiere que la población hace uso de múltiples medios de atención. idartes.gov.co La entidad demuestra así versatilidad y accesibilidad en su atención al público. Compromiso con la mejora continua y tiempos de atención oportunos Los indicadores relativos al tiempo de espera (especialmente en canal telefónico) muestran evaluación favorable: en ese canal, 71 % lo calificó como "excelente" y 29 % como "bueno". idartes.gov.co Esto evidencia que IDARTES mantiene sus esfuerzos por reducir tiempos de atención y mejorar la experiencia ciudadana. Base sólida para mantener y fortalecer la confianza ciudadana Los resultados positivos —excelente atención, alta satisfacción, efectividad en la solución de solicitudes y oferta variada de canales— reflejan un desempeño institucional consolidado y coherente con su misión. Esto posiciona al instituto como una entidad confiable, eficiente y comprometida con los derechos culturales y la participación ciudadana en Bogotá.</p>
12. DICIEMBRE	<p>Logros y/o Beneficios</p> <p>Los resultados de las encuestas de satisfacción del mes de diciembre evidencian logros significativos en la gestión del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía de Idartes, reflejados en los altos niveles de satisfacción frente al conocimiento técnico del equipo, la actitud y calidez en la atención, y la calidad de la información suministrada. La mejora en los tiempos de espera, especialmente en el canal telefónico, y el alto porcentaje de solicitudes solucionadas satisfactoriamente demuestran una atención más ágil, efectiva y centrada en la ciudadanía lo que fortalece la confianza, mejora la experiencia de servicio y consolida una cultura institucional orientada a la excelencia y la mejora continua.</p> <p>Retrasos Y Soluciones</p> <p>Durante el tiempo a reportar no se presentaron retrasos.</p> <p>Justificación de Retraso</p> <p>Durante el tiempo a reportar no se presentaron retrocesos.</p> <p>Fuente de Verificación</p> <p>Informe de experiencia ciudadana mes de diciembre 2025. https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/2026-01/Informe_Experiencia_y_satisfacci%C3%B3n_ciudadana_Diciembre_2025-%282%29-%281%29.pdf</p> <p>Descripción General</p> <p>En este análisis se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos atendidos a través de los canales presencial, telefónico y virtual en el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes – Idartes. Para este reporte se tomaron como referencia los datos correspondientes al mes de diciembre con el propósito de evaluar variables asociadas a la calidad, calidez, oportunidad y conocimiento de los colaboradores de la Entidad. De los resultados obtenidos durante este mes y de acuerdo con la valoración por parte de la ciudadanía en los diferentes canales, se puede concluir lo siguiente: Conclusiones: 1. Durante el mes de diciembre se aplicaron 191 encuestas de satisfacción. Del total, 117 personas (61%) respondieron a través del canal presencial, 22 (12%) mediante chat institucional, 23 (12%) por correo electrónico y 29 (15%) a través del canal telefónico. 10. 2. En relación con el conocimiento y dominio de los temas por parte de los colaboradores de Idartes, la ciudadanía manifestó un alto nivel de satisfacción: 183 personas (96%) calificaron la atención como excelente. y un total de 8 ciudadanos lo calificaron como bueno equivalente al 4%. Estos resultados confirman la preparación y capacidad técnica del equipo para dar respuesta efectiva a las solicitudes. 3. Respecto al tiempo de espera en el canal telefónico, se evidenció una mejora significativa. De las 29 encuestas aplicadas, (100%) lo calificaron como excelente, Este comportamiento refleja los avances del proceso de mejora continua orientado a garantizar una atención más ágil y oportuna. En noviembre se habían diligenciado 59 encuestas telefónicas, mientras que en diciembre la cifra disminuyó a 29 representando una disminución del 51%. En términos generales, el número total de encuestas también pasó de 293 en noviembre a 191 en diciembre, lo que equivale a una disminución del 35%. Esto demuestra los esfuerzos institucionales por ampliar la recolección de percepciones ciudadanas y contar con información más robusta para fortalecer la gestión del servicio. 4. Otro aspecto relevante es la actitud y disposición del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, que fue altamente valorada por los encuestados: 180 ciudadanos (94%) calificaron la atención como excelente y 11 (6%) como buena. Este reconocimiento evidencia que el equipo se distingue por su empatía, asertividad y eficiencia en la gestión de solicitudes. 5. Finalmente, en cuanto a los estándares de calidad de la información brindada, el 98% de los encuestados (187 personas) manifestó que su solicitud fue solucionada satisfactoriamente, mientras que 4 (2%) expresó lo contrario. Estos resultados ratifican el compromiso del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía en avanzar en un proceso de mejora continua, asegurando a la ciudadanía un acceso a la información clara, oportuno y eficaz, acompañado de un servicio integral y de calidad.</p>



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

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DIR-F-17

Fecha: 01/11/2023

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

ASOCIACIÓN										
CLASIFICACIÓN	Gestión	SUB CLASIFICACIÓN	Proceso							
CATEGORÍA	Resultado	TIPO	Efectividad (efecto/impacto)							
PROCESO AL QUE APORTA	GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	ÁREAS	• 460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
IDENTIFICACIÓN										
NOMBRE DEL INDICADOR	Satisfacción de la ciudadanía y demás partes interesadas con la atención recibida, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad.									
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía con la atención, servicio e información suministrada en el área de Relacionamiento con la Ciudadanía, a través de los canales dispuestos por la Entidad.									
CÓDIGO DEL INDICADOR	GES-RES-004664-25	MÉTODO DE RECOLECCIÓN	Encuesta							
CRITERIO DEL ANÁLISIS										
TIPO DE CÁLCULO	Simple	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Mensual							
META PROGRAMADA	92,00	TIPO DE ANUALIZACIÓN	Constante							
RANGO DE GESTIÓN	Constante 0 -80 - 90	 0 - 20 20,01 - 40 40,01 - 60 60,01 - 80 80,01 - 100								
No.	ALIAS	VARIABLES	DESCRIPCIÓN	TIPO	DETALLES					
1	A	Encuestas de las atenciones con resultados satisfactorios de las atenciones realizadas	Número de encuestas de las atenciones con resultados satisfactorios, realizadas en los canales de atención	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 1	Unidad de Medida: NÚMERO					
2	B	Encuestas aplicadas	Número de encuestas aplicadas por el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 2	Unidad de Medida: NÚMERO					
3	R	Resultado de la operación registrada en la fórmula del indicador, que presenta el porcentaje de satisfacción ciudadana.	Conocer el porcentaje de las encuestas de satisfacción aplicadas a la ciudadana.	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	90	FUENTE DE VERIFICACIÓN	Base de registro de encuestas de satisfacción							
ANÁLISIS DEL INDICADOR	Con el indicador se busca conocer el nivel de satisfacción ciudadana, de acuerdo con el porcentaje de resultado de las encuestas de satisfacción recibidas a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad.									
GLOSARIO DE TÉRMINOS	Encuesta: conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan. Medición de satisfacción ciudadana: los resultados de la medición de satisfacción ciudadana, permite visualizar la percepción y valoración que la ciudadanía realiza con respecto al servicio prestado. Porcentaje: el porcentaje es un punto símbolo matemático que representa una cantidad dada como una fracción en 100 partes iguales. También se le llama comúnmente tanto por ciento, que significa de cada cien unidades , Canales de atención: son el medio dispuesto por el Instituto Distrital de las Artes para la recepción de las PQRSD interpuestas por la ciudadanía. En cumplimiento a este mandato Constitucional, las entidades deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con sus grupos de valor y así poder atender sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, garantizando el goce efectivo de sus derechos									
OBSERVACIONES	Para establecer el resultado de la satisfacción ciudadana se debe tener en cuenta los resultados de medición de las encuestas de satisfacción, aplicadas a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad con periodicidad mensual. La línea base se toma de referencia del indicador de la vigencia 2024 de la cual su meta proyectada fue 90 y se cumplió al 100%.									



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

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DIR-F-17

Fecha: 01/11/2023

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

ENVIADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:	FINALIZADO POR:
GLORIA AIDA COGOLLO RODRIGUEZ ENLACE MIPG 2025-02-27 16:12:18	ANYELA VIVIANA GONZALEZ CHAVARRO REFERENTE MIPG 2025-03-19 14:10:57	ANDRES FELIPE ALBARRACIN RODRIGUEZ LIDER DE PROCESO 2025-03-27 15:43:20	DANIEL SANCHEZ ROJAS JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 2025-03-27 16:31:26

ACTIVIDADES CLAVE

NOMBRE	(GES-DES-00) Consolidación de la información de los resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana.		
DEPENDENCIA	• 460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
MES	PROGRAMADO		EJECUTADO
01. ENERO	8,33		8,33
02. FEBRERO	8,33		8,33
03. MARZO	8,33		8,33
04. ABRIL	8,33		8,33
05. MAYO	8,33		8,33
06. JUNIO	8,33		8,33
07. JULIO	8,33		8,33
08. AGOSTO	8,33		8,33
09. SEPTIEMBRE	8,34		8,34
10. OCTUBRE	8,34		8,34
11. NOVIEMBRE	8,34		8,34
12. DICIEMBRE	8,34		8,34
Total	100,00		100,00

PROMEDIOS PONDERADOS

Mes	GES-DES-00		Totales	
	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado
01. ENERO	8,33	8,33	8,33	8,33
02. FEBRERO	8,33	8,33	8,33	8,33
03. MARZO	8,33	8,33	8,33	8,33
04. ABRIL	8,33	8,33	8,33	8,33



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

05. MAYO	8,33	8,33	8,33	8,33
06. JUNIO	8,33	8,33	8,33	8,33
07. JULIO	8,33	8,33	8,33	8,33
08. AGOSTO	8,33	8,33	8,33	8,33
09. SEPTIEMBRE	8,34	8,34	8,34	8,34
10. OCTUBRE	8,34	8,34	8,34	8,34
11. NOVIEMBRE	8,34	8,34	8,34	8,34
12. DICIEMBRE	8,34	8,34	8,34	8,34
Total	100,00	100,00	100,00	100,00

SEGUIMIENTO

VARIABLES DEL INDICADOR

Encuestas de las atenciones con resultados satisfactorios de las atenciones realizadas (A)	REGISTRO PERIÓDICO
Encuestas aplicadas (B)	REGISTRO PERIÓDICO
Resultado de la operación registrada en la fórmula del indicador, que presenta el porcentaje de satisfacción ciudadana. (R)	RESULTADO

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR EN LA VIGENCIA

Satisfacción de la ciudadanía y demás partes interesadas con la atención recibida, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad.





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

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DIR-F-17

Fecha: 01/11/2023

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

MES	Encuestas de las atenciones con resultados satisfactorios de las atenciones realizadas	Encuestas aplicadas	Resultado de la operación registrada en la fórmula del indicador, que presenta el porcentaje de satisfacción ciudadana. (R)	
	Valor	Valor	% Programado	% Ejecutado
01. ENERO	185,00	185,00	100,00	100,00
02. FEBRERO	200,00	200,00	100,00	100,00
03. MARZO	366,00	366,00	100,00	100,00
04. ABRIL	349,00	351,00	100,00	99,43
05. MAYO	404,00	404,00	100,00	100,00
06. JUNIO	455,00	455,00	100,00	100,00
07. JULIO	459,00	459,00	100,00	100,00
08. AGOSTO	490,00	494,00	100,00	99,19
09. SEPTIEMBRE	534,00	537,00	100,00	99,44
10. OCTUBRE	440,00	445,00	100,00	98,88
11. NOVIEMBRE	289,00	293,00	100,00	98,63
12. DICIEMBRE	189,00	191,00	100,00	98,95
		Total	100,00	98,95

REPORTE CUALITATIVO DEL INDICADOR

MES	CRITERIO	DESCRIPCIÓN
01. ENERO	Logros y/o Beneficios	Se logró mantener la cultura de servicio resolutivo, empático y con un enfoque diferencial centrado en las necesidades de las personas, en línea con los objetivos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en la cual se estipula el acompañamiento a la ciudadanía de manera respetuosa, cálida, digna, con oportunidad y certidumbre de acuerdo con los criterios de lenguaje claro.
	Retrasos Y Soluciones	Durante el mes a reportar no se presentaron retrasos.
	Justificación de Retraso	Durante el mes a reportar no se presentaron retrocesos.
	Fuente de Verificación	Informe de la percepción ciudadana sobre el acompañamiento y servicios brindados en la Entidad, correspondiente al mes de enero 2025. Se referencia el enlace del informe: https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/2025-02/Informe_de_Encuestas_de_Satisfacci%C3%B3n_Enero_2025_compressed.pdf
	Descripción General	En este análisis se presentó el resultado de las encuestas de satisfacción, aplicadas a los ciudadanos que fueron atendidos por el canal presencial, telefónico y virtual en el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES; como insumo se tuvo en cuenta, los resultados del mes de enero con el fin de observar las variables en términos de calidad, calidez, oportunidad y conocimiento de los colaboradores del Idartes. 1. En cuanto al conocimiento y dominio del tema por parte de las y los colaboradores de Idartes, el 100% es decir, los 185 ciudadanos tienen apreciaciones positivas, lo que demuestra la preparación de los colaboradores del área para responder a las solicitudes ciudadanas. 2. El 100 % de los encuestados es decir 185 ciudadanos en canal presencial, telefónico, correo electrónico y chat califica como excelente la disposición y actitud del colaborador quien hizo recepción de su solicitud, demostrando que el Área de Relacionamiento Ciudadano del Idartes es empático, assertivo y eficiente al momento de recibir las solicitudes de los y las ciudadanas. 3. El 100% equivalente a 185 ciudadanos valora de manera positiva el servicio prestado por el colaborador, en los canales de atención presencial, telefónico, correo y chat. 4. La acogida de la encuesta telefónica por parte de la ciudadanía es muy positiva, es por



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

		esto que en el mes de enero se evidenció el cumplimiento del 100% equivalente a 79 encuestas calificadas y solucionadas, indicando una mejora en los procesos de calidad en dicho canal. En el área de Relacionamiento con la Ciudadanía seguimos comprometidos para lograr un acompañamiento integral a la ciudadanía a la luz de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la misionalidad de la Entidad para garantizar el acceso a la información de manera clara, oportuna y eficaz.
02. FEBRERO	Logros y/o Beneficios	Se logró mantener la cultura de servicio de calidad, centrado en la ciudadanía y nuestros grupos de valor para resolver sus necesidades, de acuerdo con los protocolos de acompañamiento a la ciudadanía de la Entidad, la estrategia de servicios y los objetivos y atributos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
	Retrasos Y Soluciones	Durante el mes de febrero no se presentaron retrasos.
	Justificación de Retraso	Durante el mes de febrero no se presentaron reprocesos.
	Fuente de Verificación	Informe de encuestas de satisfacción del Instituto Distrital de las Artes mes de febrero 2025. https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/2025-03/Informe_de_Encuestas_de_Satisfacci%C3%B3n_Febrero_2025_compressed.pdf
	Descripción General	En este análisis se presentó el resultado de las encuestas de satisfacción, aplicadas a los ciudadanos que fueron atendidos por el canal presencial, telefónico y virtual en el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES; como insumo se tuvo en cuenta, los resultados del mes de febrero con el fin de observar las variables en términos de calidad, calidez, oportunidad y conocimiento de los colaboradores del Idartes. 1. Durante el mes de febrero, de los 200 encuestados equivalentes al 100%, 77 diligenciaron la encuesta de satisfacción por medio de canal presencial siendo esto equivalente al 38,5%, 21 por el canal chat, lo equivalente al 10,5%, 13 por el correo electrónico, que equivale a 6,5% y 89 por el canal telefónico lo equivalente a 44,5%. 2. En cuanto al conocimiento y dominio del tema por parte de las y los colaboradores de Idartes, el 100% es decir, los 200 ciudadanos tienen apreciaciones positivas, lo que demuestra la preparación de los colaboradores del área para responder a las solicitudes ciudadanas. 3. El 100 % de los encuestados es decir 200 ciudadanos en canal presencial, telefónico, correo electrónico y chat califica como excelente la disposición y actitud del colaborador quien hizo recepción de su solicitud, demostrando que el Área de Relacionamiento Ciudadano del Idartes es empático, asertivo y eficiente al momento de recibir las solicitudes de los y las ciudadanas. 4. En cuanto al canal telefónico, se evidencia un aumento en torno al diligenciamiento de encuestas por parte de los ciudadanos, ya que en relación con el mes de enero que presenta 79 encuestados, el mes de febrero indica 89 encuestados, lo anterior reflejando un aumento del 13% en las encuestas debido al lanzamiento de las convocatorias del Portafolio Distrital de Estímulos PDE, del programa Más Cultura Local, con una excelente atención de las y los colaboradores del área. 5Se evidencia que los estándares de calidad en la información brindada para el mes de febrero se sitúan en el 100% con relación al conocimiento y dominio del tema de los funcionarios de la entidad, indicando un grado favorable en cuanto a la efectividad de respuesta y la solución asertiva a las dudas e inquietudes realizadas por la ciudadanía a lo largo del mes, lo anterior fruto de las acciones encaminadas a la mejora continua.
03. MARZO	Logros y/o Beneficios	Durante el mes de marzo se logró mantener un nivel satisfactorio de la percepción ciudadana, toda vez que, el 85% del total de 366 personas encuestadas consideró como excelente el servicio prestado y el 15% como muy bueno. De esta manera, el equipo de la SAF- Relacionamiento con la Ciudadanía, evidencia su compromiso de acompañar integralmente a la ciudadanía, para garantizar el acceso a la información de manera clara, oportuna y eficaz, en línea con los atributos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
	Retrasos Y Soluciones	Durante el tiempo a reportar, no se presentaron retrasos.
	Justificación de Retraso	Durante el tiempo a reportar, no se presentaron retrocesos.
	Fuente de Verificación	Informe de encuestas de satisfacción del Idartes mes de marzo 2025. https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/2025-04/Informe_de_Encuestas_de_Satisfacci%C3%B3n_Marzo_2025-%281%29_compressed.pdf
	Descripción General	En este análisis se presentó el resultado de las encuestas de satisfacción, aplicadas a la ciudadanía que fue atendida por el canal presencial, telefónico y virtual en el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES; como insumo se tuvo en cuenta, los resultados del mes de marzo con el fin de observar las variables en términos de calidad, calidez, oportunidad y conocimiento de los colaboradores del Idartes. 1. Durante el mes de marzo, de los 366 encuestados equivalentes al 100%, 163 diligenciaron la encuesta de satisfacción por medio de canal presencial siendo esto equivalente al 45%, 33 por el canal chat, lo equivalente al 9%, 56 por el correo electrónico, que equivale a 15% y 114 por el canal telefónico lo equivalente a 31%. 2. En cuanto al conocimiento y dominio del tema por parte de las y los colaboradores de Idartes, el 85% es decir, 312 ciudadanos tienen la apreciación como excelente, en cuanto a 54 encuestados tiene una apreciación de bueno que equivale a un 15%, lo que demuestra la preparación de los colaboradores del área para responder a las solicitudes ciudadanas. 3. El 100% equivalente a 366 ciudadanos valora de manera positiva el servicio prestado por el colaborador, en los canales de atención presencial, telefónico, correo y chat. 4. Se evidencia que los estándares de calidad en la información brindada para el mes de marzo se sitúan en el 97% equivalente a 354 ciudadanos encuestados, consideran que su solicitud fue solucionada, solo el 3% considera lo contrario, equivalente a 12 ciudadanos. 5. De esta manera, el equipo de la SAF- Relacionamiento con la Ciudadanía, evidencia su compromiso de acompañar integralmente a la ciudadanía, para garantizar el acceso a la información de manera clara, oportuna y eficaz, en línea con los atributos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

04. ABRIL	Logros y/o Beneficios	Durante el mes a reportar se logró acompañar de manera integral a la ciudadanía, lo que permite evidenciar una gestión resolutiva y pertinente, de acuerdo con las necesidades de los grupos de valor de la entidad, de acuerdo con los atributos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
	Retrasos Y Soluciones	Durante el tiempo a reportar no se presentaron retrasos.
	Justificación de Retraso	Durante el tiempo a reportar no se presentaron retrocesos.
	Fuente de Verificación	Informe mensual de encuestas de satisfacción mes de abril 2025. https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/2025-05/Informe_de_Encuestas_de_Satisfacci%C3%B3n_Abril_2025_compressed.pdf
	Descripción General	En este análisis se presentó el resultado de las encuestas de satisfacción, aplicadas a los ciudadanos que fueron atendidos por el canal presencial, telefónico y virtual en el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES; como insumo se tuvo en cuenta, los resultados del mes de abril con el fin de observar las variables en términos de calidad, calidez, oportunidad y conocimiento de los colaboradores del Idartes. De los resultados obtenidos durante este mes y de acuerdo con la valoración por parte de la ciudadanía en los diferentes canales, se puede concluir lo siguiente: 1. Durante el mes de abril, de los 351 encuestados equivalentes al 100%, 146 diligenciaron la encuesta de satisfacción por medio de canal presencial siendo esto equivalente al 42%, 37 por el canal chat, lo equivalente al 10%, 63 por el correo electrónico, que equivale a 18% y 105 por el canal telefónico lo equivalente a 30%. 2. En cuanto al conocimiento y dominio del tema por parte de las y los colaboradores del Idartes, el 83% es decir, 291 ciudadanos tienen la apreciación como excelente, en cuanto a 60 encuestados tiene una apreciación de bueno que equivale a un 17%, lo que demuestra la preparación de los colaboradores del área para responder a las solicitudes ciudadanas. 3. En cuanto al canal telefónico, se evidencia una disminución en torno al diligenciamiento de encuestas por parte de los ciudadanos, ya que en relación con el mes de en abril que presenta 105 encuestados, el mes de marzo indica 114 encuestados, lo anterior reflejando una disminución del 8% en las encuestas debido a las fallas que se han presentado en la prestación de servicios. 4. Se evidencia que los estándares de calidad en la información brindada para el mes de abril se sitúan en el 97% equivalente a 342 ciudadanos encuestados, consideran que su solicitud fue solucionada, solo el 3% considera lo contrario, equivalente a 9 ciudadanos. La percepción del servicio es gratificante, con un 69% equivalente a 242 ciudadanos lo consideran excelente, mientras que 100 equivalentes al 28% lo consideran bueno, 9 ciudadanos encuestados lo calificaron como regular, equivalente al 3%. 5. Como equipo de la SAF-Relacionamiento con la Ciudadanía, nuestro compromiso está ligado a una mejora constante con el fin de garantizar el acceso a la información de manera clara, oportuna y eficaz y lograr un acompañamiento integral a la ciudadanía.
05. MAYO	Logros y/o Beneficios	Se logró mantener la cultura de acompañamiento integral a la ciudadanía y los grupos de valor de la Entidad, lo cual se pudo evidenciar en los resultados de la percepción ciudadana, a través del diligenciamiento de las encuestas de satisfacción. Los beneficios se centran en haber resuelto las necesidades de la ciudadanía de manera articulada, lo que permitió seguir fortaleciendo la imagen institucional.
	Retrasos Y Soluciones	Durante el mes de mayo no se presentaron retrasos.
	Justificación de Retraso	Durante el mes de mayo no se presentaron retrocesos.
	Fuente de Verificación	Informe de encuestas de satisfacción mes de mayo. Se referencia el enlace del informe publicado: https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/2025-06/Informe_de_Encuestas_de_Satisfacci%C3%B3n_Mayo_2025_compressed.pdf
	Descripción General	En este análisis se presentó el resultado de las encuestas de satisfacción, aplicadas a los ciudadanos que fueron atendidos por el canal presencial, telefónico y virtual en el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES; como insumo se tuvo en cuenta, los resultados del mes de mayo, con el fin de observar las variables en términos de calidad, calidez, oportunidad y conocimiento de los colaboradores del Idartes. De los resultados obtenidos durante este mes y de acuerdo con la valoración por parte de la ciudadanía en los diferentes canales, se puede concluir lo siguiente: Conclusiones: 1. Durante el mes de mayo, de los 404 encuestados equivalentes al 100%, 198 diligenciaron la encuesta de satisfacción por medio de canal presencial siendo esto equivalente al 50%, 49 por el canal chat, lo equivalente al 12%, 81 por el correo electrónico, que equivale a 20% y 76 por el canal telefónico lo equivalente a 18%. 10. 2. En cuanto al conocimiento y dominio del tema por parte de las y los colaboradores del Idartes, el 90% es decir, 364 ciudadanos tienen la apreciación como excelente, en cuanto a 40 encuestados tiene una apreciación de bueno que equivale a un 10%, lo que demuestra la preparación de los colaboradores del área para responder a las solicitudes ciudadanas. 3. Cabe destacar que la actitud y disposición por parte del área de Relacionamiento con la Ciudadanía fue gratificante y oportuna, aunque para este reporte cambio, ya que 368 encuestados lo calificaron como excelente mientras que 46 ciudadanos encuestados lo calificaron como bueno. 4. Se evidencia que los estándares de calidad en la información brindada para el mes de mayo se sitúan en el 100% equivalente a 404 ciudadanos encuestados, consideran que su solicitud fue solucionada. Como SAF-Relacionamiento con la Ciudadanía, nuestro compromiso está ligado a una mejora constante con el fin de garantizar el acceso a la información de manera clara, oportuna y eficaz y lograr un acompañamiento integral a la ciudadanía.
06. JUNIO	Logros y/o Beneficios	Se logró mantener un acompañamiento integral a la ciudadanía, alineado con los atributos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y en cumplimiento de los protocolos de atención institucional del Instituto Distrital de las Artes – IDARTES. Este enfoque permitió consolidar una atención centrada en la gente, caracterizada por la calidez, oportunidad y



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

	<p>eficacia, lo cual fortalece la imagen institucional y promueve una relación basada en la confianza y en altos estándares de calidad en el servicio.</p> <p>Restrasos Y Soluciones Durante el tiempo a reportar no se presentaron retrasos.</p> <p>Justificación de Retraso Durante el tiempo a reportar no se presentaron retrocesos.</p> <p>Fuente de Verificación Informe mensual de encuestas de satisfacción https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/2025-07/Informe_de_Encuestas_de_Satisfacci%C3%B3n_Junio_2025_compressed.pdf</p>
	<p>Descripción General Durante el mes de junio, se aplicó la encuesta de satisfacción a un total de 455 personas, correspondientes al 100% de la ciudadanía encuestada. La distribución por canal de diligenciamiento fue la siguiente: Canal presencial: 205 encuestas (45%) Canal telefónico: 109 encuestas (24%) Correo electrónico: 87 encuestas (19%) Canal chat: 54 encuestas (12%) Estos resultados evidencian una participación activa de los ciudadanos a través de distintos canales, con predominio del canal presencial, lo cual permite retroalimentar directamente la calidad de la atención brindada. En relación con la percepción sobre el conocimiento y dominio del tema por parte de los colaboradores del IDARTES, el 93% de los encuestados (421 personas) calificó la atención como excelente, mientras que el 7% (34 personas) la calificó como buena. Estos datos reflejan una alta preparación y capacidad de respuesta por parte del equipo humano, lo cual contribuye positivamente a la experiencia de la ciudadanía al interactuar con la Entidad. Percepción sobre la actitud y disposición del equipo de atención Cabe destacar que la actitud y disposición del equipo del área de Relacionamiento con la Ciudadanía continúa siendo valorada positivamente por los ciudadanos. En esta oportunidad, 421 encuestados calificaron la atención recibida como excelente, mientras que 34 ciudadanos la calificaron como buena, lo que representa el 7% del total. Estos resultados reafirman el compromiso del equipo con una atención amable, respetuosa y centrada en las necesidades del ciudadano. Comparativo del número de encuestas aplicadas En relación con el mes anterior (mayo), se evidencia un incremento en la cantidad de encuestas aplicadas, pasando de 404 a 455 encuestas en el mes de junio, lo que representa un aumento del 13%. Este crecimiento refleja los esfuerzos institucionales por mantener y ampliar los mecanismos de medición de la percepción ciudadana, con el fin de fortalecer el proceso de mejora continua en la calidad del servicio. Incremento en el diligenciamiento de encuestas – canal telefónico En el canal telefónico se evidenció un aumento significativo en la participación de la ciudadanía frente al diligenciamiento de encuestas de satisfacción. En comparación con el mes de mayo, en el que se registraron 76 encuestas, durante junio se recopilaron 109, lo que representa un incremento del 43%. Este resultado refleja el fortalecimiento del canal y una mayor disposición de los ciudadanos para aportar a la evaluación del servicio. Valoración de la actitud y disposición del personal de atención El 84% de los encuestados en todos los canales (presencial, telefónico, correo electrónico y chat), es decir, 455 ciudadanos, calificaron como excelente la actitud y disposición del personal que atendió su solicitud. Asimismo, 14 personas (13%) calificaron la atención como buena, y 3 personas (3%) como regular. Estos resultados consolidan la percepción positiva hacia el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía, destacándose su empatía, assertividad y eficiencia en la recepción y atención de solicitudes. Percepción sobre la calidad de la información suministrada Con relación a la calidad de la información brindada, se observa que el 96% de los ciudadanos encuestados (438 personas) consideraron que su solicitud fue atendida y solucionada satisfactoriamente. Solo 17 encuestados (4%) manifestaron lo contrario. Este indicador refleja un nivel alto de efectividad en la respuesta por parte del equipo institucional. Desde el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, se reitera el compromiso con la mejora continua, orientada a garantizar el acceso a la información pública de manera clara, oportuna y eficaz, promoviendo una atención integral, transparente y centrada en las necesidades de la ciudadanía.</p>
07. JULIO	<p>Logros y/o Beneficios Se logró mantener la cultura de servicio alineada con los atributos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la cual establece un trato respetuoso, digno, cordial y preciso, brindando información clara, certera y útil para la ciudadanía, en coherencia con nuestra misión.</p> <p>Restrasos Y Soluciones No se presentaron retrasos.</p> <p>Justificación de Retraso No se presentaron retrocesos.</p> <p>Fuente de Verificación Informe de encuestas de satisfacción de la Entidad mes de julio. https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/2025-08/Informe_de_Encuestas_de_Satisfacci%C3%B3n_Julio_2025_compressed.pdf</p> <p>Descripción General En este análisis se presentó el resultado de las encuestas de satisfacción, aplicadas a los ciudadanos que fueron atendidos por el canal presencial, telefónico y virtual en el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES; como insumo se tuvo en cuenta, los resultados del mes de julio con el fin de observar las variables en términos de calidad, calidez, oportunidad y conocimiento de los colaboradores del Idartes. De los resultados obtenidos durante este mes y de acuerdo con la valoración por parte de la ciudadanía en los diferentes canales, se puede concluir lo siguiente: Conclusiones: 1. Durante el mes de julio, de los 459 encuestados equivalentes al 100%, 182 diligenciaron la encuesta de satisfacción por medio de canal presencial siendo esto equivalente al 40%, 59 por el canal chat, lo equivalente al 12%, 91 por el correo electrónico, que equivale a 20% y 127 por el canal telefónico lo equivalente a 28%. 2. En cuanto al conocimiento y dominio del tema por parte de las y los colaboradores de Idartes, el 72% es decir, 332 ciudadanos tienen la apreciación como excelente, en cuanto a 127 encuestados tiene una apreciación de bueno que equivale a un 28%, lo que demuestra la preparación de los colaboradores del área para responder a las solicitudes ciudadanas 3. Segundo el análisis comparativo con el mes anterior, el tiempo de espera en la encuesta telefónica se mostró favorable, con 127 encuestas que indican el 100% de las cuales 101 equivalen al 79% lo consideran excelente, 20 encuestas que equivalen al 16% lo consideran como bueno y regular 6</p>



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

		encuestas que equivalen al 5%. Se evidencia que, seguimos realizando un proceso de mejora que acompaña de forma activa los esfuerzos conjuntos para reducir el tiempo de espera de los ciudadanos para recibir la atención que precisan. 4. En cuanto al canal telefónico, se evidencia un aumento en torno al diligenciamiento de encuestas por parte de los ciudadanos, ya que en relación con el mes de junio que presenta 109 encuestados, el mes de julio indica 127 encuestados, lo anterior reflejando un aumento del 17%. 5. Frente al mes anterior (junio) se evidencia un aumento, en la cantidad de ciudadanos encuestados, porque en dicho mes se tuvieron 455 encuestas y este mes se reciben 459 aumentando así en un 1% de encuestas, aun así se sigue realizando los esfuerzos conjuntos continuando y manteniendo la mayor cantidad de percepciones ciudadanas posibles. 6. Se evidencia que los estándares de calidad en la información brindada para el mes de julio se sitúan en el 93% equivalente a 427 ciudadanos encuestados, consideran que su solicitud fue solucionada, mientras que 32 ciudadanos encuestados consideran lo contrario equivalente a un 7%. Como Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, nuestro compromiso está ligado a una mejora constante con el fin de garantizar el acceso a la información de manera clara, oportuna y eficaz y lograr un acompañamiento integral a la ciudadanía
08. AGOSTO	Logros y/o Beneficios	Se consolidó la cultura de servicio alineada con los atributos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, priorizando una atención empática, respetuosa, digna y orientada a la solución efectiva de las necesidades reales de la ciudadanía. Como resultado, la comunidad percibe una entidad sólida y comprometida, capaz de articular esfuerzos para ofrecer servicios más amplios y de mayor calidad.
	Retrasos Y Soluciones	Durante el tiempo a reportar, no se presentaron retrasos.
	Justificación de Retraso	Durante el tiempo a reportar, no se presentaron retrocesos.
	Fuente de Verificación	Enlace informe de encuestas de satisfacción mes agosto. https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/2025-09/Informe_de_Encuestas_de_Satisfacci%C3%B3n_Agosto_2025-%281%29_compressed.pdf
	Descripción General	Conclusiones En este análisis se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos atendidos a través de los canales presencial, telefónico y virtual en el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes – Idartes. Para este reporte se tomaron como referencia los datos correspondientes al mes de agosto, con el propósito de evaluar variables asociadas a la calidad, calidez, oportunidad y conocimiento de los colaboradores de la Entidad. Durante el mes de agosto se aplicaron 494 encuestas de satisfacción. Del total, 188 personas (38%) respondieron a través del canal presencial, 67 (14%) mediante chat institucional, 96 (19%) por correo electrónico y 143 (29%) a través del canal telefónico. En relación con el conocimiento y dominio de los temas por parte de los colaboradores de Idartes, la ciudadanía manifestó un alto nivel de satisfacción: 442 personas (95%) calificaron la atención como excelente y 52 (5%) como buena. Estos resultados confirman la preparación y capacidad técnica del equipo para dar respuesta efectiva a las solicitudes. Respecto al tiempo de espera en el canal telefónico, se evidenció una mejora significativa. De las 143 encuestas aplicadas, 120 (84%) lo calificaron como excelente, 18 (13%) como bueno y solo 4 (3%) como regular. Este comportamiento refleja los avances del proceso de mejora continua orientado a garantizar una atención más ágil y oportuna. Asimismo, se observó un incremento en la participación ciudadana. En julio se habían diligenciado 127 encuestas telefónicas, mientras que en agosto la cifra aumentó a 143, representando un crecimiento del 13%. En términos generales, el número total de encuestas también pasó de 459 en julio a 494 en agosto, lo que equivale a un incremento global del 8%. Esto demuestra los esfuerzos institucionales por ampliar la recolección de percepciones ciudadanas y contar con información más robusta para fortalecer la gestión del servicio. Otro aspecto relevante es la actitud y disposición del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, que fue altamente valorada por los encuestados: 469 ciudadanos (95%) calificaron la atención como excelente y 25 (5%) como buena. Este reconocimiento evidencia que el equipo se distingue por su empatía, assertividad y eficiencia en la gestión de solicitudes. Finalmente, en cuanto a los estándares de calidad de la información brindada, el 95% de los encuestados (469 personas) manifestó que su solicitud fue solucionada satisfactoriamente, mientras que 25 (5%) expresó lo contrario. Estos resultados ratifican el compromiso del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía en avanzar en un proceso de mejora continua, asegurando a la ciudadanía un acceso a la información clara, oportuno y eficaz, acompañado de un servicio integral y de calidad.
09. SEPTIEMBRE	Logros y/o Beneficios	Se logró mantener una cultura de servicio orientada a las necesidades de la ciudadanía, en coherencia con los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Este enfoque genera beneficios tanto para la comunidad, que recibe una atención más cercana y efectiva, como para la Entidad, que continúa fortaleciendo la confianza y consolidando una imagen institucional positiva.
	Retrasos Y Soluciones	No se presentaron retrasos durante el periodo a reportar
	Justificación de Retraso	No se presentaron reprocesos durante el tiempo a reportar.
	Fuente de Verificación	https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/2025-10/Informe_de_Encuestas_de_Satisfacci%C3%B3n_Septiembre_2025_compressed.pdf
	Descripción General	Conclusiones Alto nivel de satisfacción ciudadana Durante septiembre de 2025 se aplicaron 537 encuestas a través de los canales presencial, telefónico, correo electrónico y chat. Los resultados reflejan un alto grado de satisfacción general: el 100 % de los encuestados calificó positivamente el servicio recibido. Predominio del canal presencial y telefónico El canal presencial concentró el 37 % de las encuestas (198 personas), seguido del telefónico con 33 % (178). Esto evidencia que la atención directa y personalizada sigue siendo la modalidad preferida por la ciudadanía, aunque se mantiene un uso activo de los canales



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

virtuales. Reconocimiento al conocimiento y dominio del personal El 91 % de los usuarios calificó como "excelente" el conocimiento del personal, y el 9 % como "bueno". Estos resultados confirman la idoneidad técnica y la preparación de los servidores encargados de la atención ciudadana. Actitud y disposición ejemplar del equipo El 89 % de los encuestados valoró como "excelente" la actitud y disposición del personal, y el 11 % como "buena", destacando la empatía, amabilidad y compromiso del equipo del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía. Eficiencia en la solución de solicitudes El 97 % de los participantes afirmó que su solicitud fue solucionada satisfactoriamente. Este resultado consolida la confianza en los procesos de atención y demuestra la eficacia en la gestión de los requerimientos. Mejoras evidentes en el tiempo de atención En el canal telefónico, el 86 % calificó el tiempo de espera como "excelente", el 12 % como "bueno" y solo el 2 % como "regular". Además, el número de encuestas en este canal aumentó de 143 en agosto a 178 en septiembre, lo que representa un crecimiento del 24 %, indicador de mayor participación ciudadana. Tendencia positiva y consolidación del proceso de mejora continua En comparación con el mes anterior, el número total de encuestas aumentó en 9 %, reflejando la consolidación de la estrategia institucional para ampliar los mecanismos de medición de satisfacción y fortalecer la cultura del servicio. Los resultados del informe evidencian que el Idartes mantiene una cultura de servicio sólida, sustentada en la calidez del trato, la competencia técnica del personal y la eficacia en la resolución de solicitudes. El incremento en los niveles de participación y satisfacción demuestra el impacto positivo de las acciones de mejora continua y el compromiso del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía con los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, consolidando así la confianza institucional y el fortalecimiento del vínculo entre la entidad y la ciudadanía.

10. OCTUBRE	Logros y/o Beneficios	Mantener una cultura de atención integral centrada en la ciudadanía ha permitido fortalecer significativamente la confianza en la entidad. Gracias a un servicio oportuno, empático y orientado a resolver las necesidades reales de las personas, se han alcanzado logros importantes como la mejora en la percepción institucional, la profesionalización del personal y la optimización de los procesos internos. Esta orientación estratégica ha consolidado prácticas coherentes y eficientes que sitúan a la ciudadanía en el centro de cada acción y decisión. Los beneficios de sostener esta cultura de servicio se reflejan en una mayor satisfacción ciudadana, un incremento en la participación y una reputación institucional más sólida. Al promover un enfoque humano y transparente, la entidad genera experiencias positivas que fortalecen el vínculo con la comunidad y facilitan el acceso a sus servicios.
	Retrasos Y Soluciones	No se presentaron retrasos.
	Justificación de Retraso	No se presentaron retrocesos.
	Fuente de Verificación	Informe mes de octubre de experiencia ciudadana: https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/2025-11/Informe_de_Encuestas_de_Satisfacci%C3%B3n_Octubre_2025-%281%29_compressed.pdf
	Descripción General	Durante el mes de octubre se aplicaron 445 encuestas de satisfacción a los ciudadanos atendidos a través de los canales presencial, telefónico y virtual del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes – Idartes. Del total de instrumentos diligenciados, el 40% correspondió al canal presencial, el 16% al chat institucional, el 19% al correo electrónico y el 25% al canal telefónico. Este proceso tuvo como propósito evaluar variables relacionadas con la calidad, calidez, oportunidad y el nivel de conocimiento del equipo, permitiendo contar con información relevante para el fortalecimiento del servicio. Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción por parte de la ciudadanía en aspectos como conocimiento, tiempo de respuesta y calidad de la atención. En cuanto al dominio de los temas por parte de los colaboradores, el 86% de los encuestados calificó la atención como excelente y el 14% como buena, lo que confirma la capacidad técnica del equipo. Asimismo, se registró una mejora notable en el tiempo de espera del canal telefónico, donde el 85% lo valoró como excelente y el 14% como bueno. Aunque la participación en este canal disminuyó un 38% frente al mes anterior —al pasar de 178 encuestas en septiembre a 111 en octubre— y el total general de encuestas presentó una reducción del 17%, estos datos reflejan el esfuerzo institucional por obtener percepciones ciudadanas más precisas y fortalecer los procesos de mejora continua. Finalmente, la actitud y disposición del equipo también fue ampliamente reconocida: el 91% de los ciudadanos calificó la atención como excelente y el 8% como buena, destacando la empatía, assertividad y eficiencia con la que se gestionan las solicitudes. En cuanto a la calidad de la información suministrada, el 96% afirmó haber recibido una solución satisfactoria, lo que reafirma el compromiso del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía en ofrecer un acceso claro, oportuno y pertinente a la información. Estos resultados consolidan la importancia de seguir fortaleciendo la cultura de servicio y la atención integral centrada en las necesidades de la ciudadanía.
11. NOVIEMBRE	Logros y/o Beneficios	La gestión realizada fortaleció la satisfacción ciudadana, alcanzando calificaciones sobresalientes en conocimiento, actitud y resolución de solicitudes por parte del personal. Se consolidó una atención eficiente y multicanal, que permitió responder oportunamente y solucionar el 98% de los requerimientos. Estos resultados generan mayor confianza y cercanía con la ciudadanía, posicionando al IDARTES como una entidad accesible, eficaz y orientada al servicio.
	Retrasos Y Soluciones	Durante el tiempo a reportar no se presentaron retrasos.
	Justificación de Retraso	Durante el tiempo a reportar no se presentaron retrocesos.
	Fuente de Verificación	Informe de percepción de experiencia de usuario noviembre 2025: https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/2025-12/Informe_Experiencia_y_satisfacci%C3%B3n_ciudadana_Noviembre_2025_compressed.pdf



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

	<p>Descripción General</p> <p>Conclusiones Alta calidad y eficacia en la atención Los resultados de la encuesta de satisfacción muestran que el 100 % de los ciudadanos encuestados calificaron como "excelente" el conocimiento y dominio del personal. idartes.gov.co Además, el 96 % valoró como "excelente" la actitud y disposición del equipo, lo que evidencia una atención empática, asertiva y profesional. idartes.gov.co Servicio satisfactorio con resolución efectiva de solicitudes El 98 % de los usuarios afirmó que su solicitud fue solucionada satisfactoriamente. idartes.gov.co Esto indica un alto grado de cumplimiento en la gestión de peticiones ciudadanas, lo que consolida la confianza de la ciudadanía en la capacidad de la entidad para responder a sus demandas. Diversidad y cobertura de canales de atención bien gestionada Durante noviembre se recibieron 293 encuestas a través de distintos canales: presencial (45 %), correo electrónico (24 %), telefónico (20 %) y chat (11 %) — lo que sugiere que la población hace uso de múltiples medios de atención. idartes.gov.co La entidad demuestra así versatilidad y accesibilidad en su atención al público. Compromiso con la mejora continua y tiempos de atención oportunos Los indicadores relativos al tiempo de espera (especialmente en canal telefónico) muestran evaluación favorable: en ese canal, 71 % lo calificó como "excelente" y 29 % como "bueno". idartes.gov.co Esto evidencia que IDARTES mantiene sus esfuerzos por reducir tiempos de atención y mejorar la experiencia ciudadana. Base sólida para mantener y fortalecer la confianza ciudadana Los resultados positivos —excelente atención, alta satisfacción, efectividad en la solución de solicitudes y oferta variada de canales— reflejan un desempeño institucional consolidado y coherente con su misión. Esto posiciona al instituto como una entidad confiable, eficiente y comprometida con los derechos culturales y la participación ciudadana en Bogotá.</p>
12. DICIEMBRE	<p>Logros y/o Beneficios</p> <p>Los resultados de las encuestas de satisfacción del mes de diciembre evidencian logros significativos en la gestión del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía de Idartes, reflejados en los altos niveles de satisfacción frente al conocimiento técnico del equipo, la actitud y calidez en la atención, y la calidad de la información suministrada. La mejora en los tiempos de espera, especialmente en el canal telefónico, y el alto porcentaje de solicitudes solucionadas satisfactoriamente demuestran una atención más ágil, efectiva y centrada en la ciudadanía lo que fortalece la confianza, mejora la experiencia de servicio y consolida una cultura institucional orientada a la excelencia y la mejora continua.</p> <p>Retrasos Y Soluciones</p> <p>Durante el tiempo a reportar no se presentaron retrasos.</p> <p>Justificación de Retraso</p> <p>Durante el tiempo a reportar no se presentaron retrocesos.</p> <p>Fuente de Verificación</p> <p>Informe de experiencia ciudadana mes de diciembre 2025. https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/2026-01/Informe_Experiencia_y_satisfacci%C3%B3n_ciudadana_Diciembre_2025-%282%29-%281%29.pdf</p> <p>Descripción General</p> <p>En este análisis se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos atendidos a través de los canales presencial, telefónico y virtual en el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes – Idartes. Para este reporte se tomaron como referencia los datos correspondientes al mes de diciembre con el propósito de evaluar variables asociadas a la calidad, calidez, oportunidad y conocimiento de los colaboradores de la Entidad. De los resultados obtenidos durante este mes y de acuerdo con la valoración por parte de la ciudadanía en los diferentes canales, se puede concluir lo siguiente: Conclusiones: 1. Durante el mes de diciembre se aplicaron 191 encuestas de satisfacción. Del total, 117 personas (61%) respondieron a través del canal presencial, 22 (12%) mediante chat institucional, 23 (12%) por correo electrónico y 29 (15%) a través del canal telefónico. 10. 2. En relación con el conocimiento y dominio de los temas por parte de los colaboradores de Idartes, la ciudadanía manifestó un alto nivel de satisfacción: 183 personas (96%) calificaron la atención como excelente. y un total de 8 ciudadanos lo calificaron como bueno equivalente al 4%. Estos resultados confirman la preparación y capacidad técnica del equipo para dar respuesta efectiva a las solicitudes. 3. Respecto al tiempo de espera en el canal telefónico, se evidenció una mejora significativa. De las 29 encuestas aplicadas, (100%) lo calificaron como excelente, Este comportamiento refleja los avances del proceso de mejora continua orientado a garantizar una atención más ágil y oportuna. En noviembre se habían diligenciado 59 encuestas telefónicas, mientras que en diciembre la cifra disminuyó a 29 representando una disminución del 51%. En términos generales, el número total de encuestas también pasó de 293 en noviembre a 191 en diciembre, lo que equivale a una disminución del 35%. Esto demuestra los esfuerzos institucionales por ampliar la recolección de percepciones ciudadanas y contar con información más robusta para fortalecer la gestión del servicio. 4. Otro aspecto relevante es la actitud y disposición del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, que fue altamente valorada por los encuestados: 180 ciudadanos (94%) calificaron la atención como excelente y 11 (6%) como buena. Este reconocimiento evidencia que el equipo se distingue por su empatía, asertividad y eficiencia en la gestión de solicitudes. 5. Finalmente, en cuanto a los estándares de calidad de la información brindada, el 98% de los encuestados (187 personas) manifestó que su solicitud fue solucionada satisfactoriamente, mientras que 4 (2%) expresó lo contrario. Estos resultados ratifican el compromiso del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía en avanzar en un proceso de mejora continua, asegurando a la ciudadanía un acceso a la información clara, oportuno y eficaz, acompañado de un servicio integral y de calidad.</p>
	<p>Descripción General</p> <p>Conclusiones Alta calidad y eficacia en la atención Los resultados de la encuesta de satisfacción muestran que el 100 % de los ciudadanos encuestados calificaron como "excelente" el conocimiento y dominio del personal. idartes.gov.co Además, el 96 % valoró como "excelente" la actitud y disposición del equipo, lo que evidencia una atención empática, asertiva y profesional. idartes.gov.co Servicio satisfactorio con resolución efectiva de solicitudes El 98 % de los usuarios afirmó que su solicitud fue solucionada satisfactoriamente. idartes.gov.co Esto indica un alto grado de cumplimiento en la gestión de peticiones ciudadanas, lo que consolida la confianza de la ciudadanía en la capacidad de la entidad para responder a sus demandas. Diversidad y cobertura de canales de atención bien gestionada Durante noviembre se recibieron 293 encuestas a través de distintos canales: presencial (45 %), correo electrónico (24 %), telefónico (20 %) y chat (11 %) — lo que sugiere que la población hace uso de múltiples medios de atención. idartes.gov.co La entidad demuestra así versatilidad y accesibilidad en su atención al público. Compromiso con la mejora continua y tiempos de atención oportunos Los indicadores relativos al tiempo de espera (especialmente en canal telefónico) muestran evaluación favorable: en ese canal, 71 % lo calificó como "excelente" y 29 % como "bueno". idartes.gov.co Esto evidencia que IDARTES mantiene sus esfuerzos por reducir tiempos de atención y mejorar la experiencia ciudadana. Base sólida para mantener y fortalecer la confianza ciudadana Los resultados positivos —excelente atención, alta satisfacción, efectividad en la solución de solicitudes y oferta variada de canales— reflejan un desempeño institucional consolidado y coherente con su misión. Esto posiciona al instituto como una entidad confiable, eficiente y comprometida con los derechos culturales y la participación ciudadana en Bogotá.</p>
12. DICIEMBRE	<p>Logros y/o Beneficios</p> <p>Los resultados de las encuestas de satisfacción del mes de diciembre evidencian logros significativos en la gestión del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía de Idartes, reflejados en los altos niveles de satisfacción frente al conocimiento técnico del equipo, la actitud y calidez en la atención, y la calidad de la información suministrada. La mejora en los tiempos de espera, especialmente en el canal telefónico, y el alto porcentaje de solicitudes solucionadas satisfactoriamente demuestran una atención más ágil, efectiva y centrada en la ciudadanía lo que fortalece la confianza, mejora la experiencia de servicio y consolida una cultura institucional orientada a la excelencia y la mejora continua.</p> <p>Retrasos Y Soluciones</p> <p>Durante el tiempo a reportar no se presentaron retrasos.</p> <p>Justificación de Retraso</p> <p>Durante el tiempo a reportar no se presentaron retrocesos.</p> <p>Fuente de Verificación</p> <p>Informe de experiencia ciudadana mes de diciembre 2025. https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/2026-01/Informe_Experiencia_y_satisfacci%C3%B3n_ciudadana_Diciembre_2025-%282%29-%281%29.pdf</p> <p>Descripción General</p> <p>En este análisis se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos atendidos a través de los canales presencial, telefónico y virtual en el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes – Idartes. Para este reporte se tomaron como referencia los datos correspondientes al mes de diciembre con el propósito de evaluar variables asociadas a la calidad, calidez, oportunidad y conocimiento de los colaboradores de la Entidad. De los resultados obtenidos durante este mes y de acuerdo con la valoración por parte de la ciudadanía en los diferentes canales, se puede concluir lo siguiente: Conclusiones: 1. Durante el mes de diciembre se aplicaron 191 encuestas de satisfacción. Del total, 117 personas (61%) respondieron a través del canal presencial, 22 (12%) mediante chat institucional, 23 (12%) por correo electrónico y 29 (15%) a través del canal telefónico. 10. 2. En relación con el conocimiento y dominio de los temas por parte de los colaboradores de Idartes, la ciudadanía manifestó un alto nivel de satisfacción: 183 personas (96%) calificaron la atención como excelente. y un total de 8 ciudadanos lo calificaron como bueno equivalente al 4%. Estos resultados confirman la preparación y capacidad técnica del equipo para dar respuesta efectiva a las solicitudes. 3. Respecto al tiempo de espera en el canal telefónico, se evidenció una mejora significativa. De las 29 encuestas aplicadas, (100%) lo calificaron como excelente, Este comportamiento refleja los avances del proceso de mejora continua orientado a garantizar una atención más ágil y oportuna. En noviembre se habían diligenciado 59 encuestas telefónicas, mientras que en diciembre la cifra disminuyó a 29 representando una disminución del 51%. En términos generales, el número total de encuestas también pasó de 293 en noviembre a 191 en diciembre, lo que equivale a una disminución del 35%. Esto demuestra los esfuerzos institucionales por ampliar la recolección de percepciones ciudadanas y contar con información más robusta para fortalecer la gestión del servicio. 4. Otro aspecto relevante es la actitud y disposición del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, que fue altamente valorada por los encuestados: 180 ciudadanos (94%) calificaron la atención como excelente y 11 (6%) como buena. Este reconocimiento evidencia que el equipo se distingue por su empatía, asertividad y eficiencia en la gestión de solicitudes. 5. Finalmente, en cuanto a los estándares de calidad de la información brindada, el 98% de los encuestados (187 personas) manifestó que su solicitud fue solucionada satisfactoriamente, mientras que 4 (2%) expresó lo contrario. Estos resultados ratifican el compromiso del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía en avanzar en un proceso de mejora continua, asegurando a la ciudadanía un acceso a la información clara, oportuno y eficaz, acompañado de un servicio integral y de calidad.</p>



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

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DIR-F-17

Fecha: 01/11/2023

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

ASOCIACIÓN					
CLASIFICACIÓN	Gestión	SUB CLASIFICACIÓN	Proceso		
CATEGORÍA	Resultado	TIPO	Efectividad (efecto/impacto)		
PROCESO AL QUE APORTA	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	ÁREAS	• 10.5.ÁREA DE SERVICIOS GENERALES		
IDENTIFICACIÓN					
NOMBRE DEL INDICADOR	Cobertura del servicio de Aseo y Cafetería				
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir la cobertura de la prestación del servicio de Aseo y Cafetería en las sedes y escenarios del Idartes, mediante la clasificación de sedes y escenarios que cuentan con estos servicios para toma de las medidas necesarias y el ajuste del personal requerido en estas mismas.				
CÓDIGO DEL INDICADOR	GES-RES-004653-25	MÉTODO DE RECOLECCIÓN	Informe		
CRITERIO DEL ANÁLISIS					
TIPO DE CÁLCULO	Simple	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Trimestral		
META PROGRAMADA	90,00	TIPO DE ANUALIZACIÓN	Creciente		
RANGO DE GESTIÓN	Creciente 0 - 100				
No.	ALIAS	VARIABLES	DESCRIPCIÓN	TIPO	DETALLES
1	A	Total cobertura	Total de servicios ejecutados de aseo y cafetería en sedes y escenarios del Idartes	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 1	Unidad de Medida: NÚMERO
2	B	Total de sedes y escenarios	Total de servicios requeridos en sedes y escenarios del Idartes donde se presta el servicio de aseo y cafetería	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	100	FUENTE DE VERIFICACIÓN	Sistema de información Orfeo		
ANÁLISIS DEL INDICADOR	Realizar seguimiento a la prestación del servicio de aseo y cafetería en las sedes y escenarios del Idartes que garanticen la adecuada gestión a cargo de Idartes, específicamente lo relacionado con el servicio de aseo y cafetería. La linea base se toma como referencia de la vigencia 2024 la cual meta proyectada fue del 90% y se cumplió a su totalidad.				
GLOSARIO DE TÉRMINOS	Sede: lugar que constituye el núcleo principal de cualquier actividad o el domicilio principal de una organización. Escenario: lugar destinado a la representación de un espectáculo ante un público. Operario mantenimiento: mantener el orden y limpieza del área de trabajo, de los diferentes equipos, herramientas y maquinaria que utiliza para desarrollar sus actividades diarias y los que están bajo su responsabilidad. Operario de Aseo: es aquel que se encarga de mantener las áreas del edificio limpias y aptas para los residentes.				
OBSERVACIONES	Es importante aclarar que algunas sedes y escenarios del Idartes no contaran con el servicio de aseo y cafetería debido a que se pueden encontrar en obra o que no lo requieran.				

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: DIR-F-17

Fecha: 01/11/2023

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

JENIFFER CONSTANZA VALENCIA OME ENLACE MIPG 2025-02-28 10:48:23	ANYELA VIVIANA GONZALEZ CHAVARRO REFERENTE MIPG 2025-03-27 15:08:44	ANDRES FELIPE ALBARRACIN RODRIGUEZ LIDER DE PROCESO 2025-03-27 15:45:39	DANIEL SANCHEZ ROJAS JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 2025-03-27 16:17:57
--	--	--	---

ACTIVIDADES CLAVE

NOMBRE	(01) Revisión y seguimiento de los servicios prestados durante el periodo evaluado	
DEPENDENCIA	• 10.5.ÁREA DE SERVICIOS GENERALES	
MES	PROGRAMADO	EJECUTADO
03. MARZO	25,00	25,00
06. JUNIO	25,00	25,00
09. SEPTIEMBRE	25,00	25,00
12. DICIEMBRE	25,00	25,00
Total	100,00	100,00

NOMBRE	(02) Reunión de seguimiento de las actividades ejecutadas	
DEPENDENCIA	• 10.5.ÁREA DE SERVICIOS GENERALES	
MES	PROGRAMADO	EJECUTADO
03. MARZO	25,00	25,00
06. JUNIO	25,00	25,00
09. SEPTIEMBRE	25,00	25,00
12. DICIEMBRE	25,00	25,00
Total	100,00	100,00

PROMEDIOS PONDERADOS

Mes	01		02		Totales	
	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado
03. MARZO	17,50	17,50	7,50	7,50	25,00	25,00
06. JUNIO	17,50	17,50	7,50	7,50	25,00	25,00
09. SEPTIEMBRE	17,50	17,50	7,50	7,50	25,00	25,00
12. DICIEMBRE	17,50	17,50	7,50	7,50	25,00	25,00
Total	70,00	70,00	30,00	30,00	100,00	100,00



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

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DIR-F-17

Fecha: 01/11/2023

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

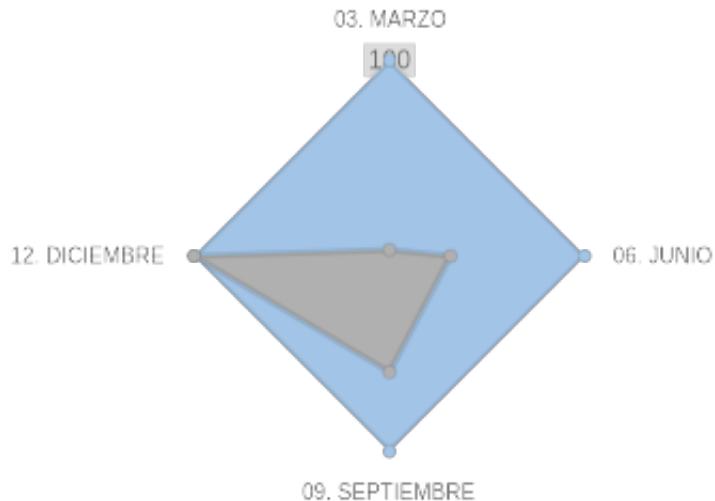
SEGUIMIENTO

VARIABLES DEL INDICADOR

Total cobertura (A)	REGISTRO PERIÓDICO
Total de sedes y escenarios (B)	REGISTRO PERIÓDICO
Resultado (R)	RESULTADO

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR EN LA VIGENCIA

Cobertura del servicio de Aseo y Cafetería
 Programación R Ejecución R



MES	Total cobertura	Total de sedes y escenarios	Resultado (R)	
			Valor	% Programado
03. MARZO	462,00	462,00	22,50	100,00
06. JUNIO	467,00	467,00	45,00	100,00
09. SEPTIEMBRE	477,00	477,00	67,50	100,00
12. DICIEMBRE	465,00	465,00	100,00	100,00
			Total	100,00
				100,00



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

REPORTE CUALITATIVO DEL INDICADOR		
MES	CRITERIO	DESCRIPCIÓN
03. MARZO	Logros y/o Beneficios	Se logra brindar un servicio de aseo y cafetería acorde a las necesidades de la entidad, siguiendo los lineamientos de manejo de residuos, permitiendo un ambiente limpio, apto y agradable para el uso de los colaboradores del Idartes, adicionalmente se asegura el servicio de aseo y cafetería en todas las sedes y escenarios.
	Restrasos Y Soluciones	N/A
	Justificación de Retraso	N/A
	Fuente de Verificación	Se realizaron reuniones de seguimiento semanal con los siguientes radicados Actas de Reuniones de enero: Radicado: 20254000054823, 20254000054873, 20254000054883 20254000054893. para el mes de febrero: Radicado: 20254000140373, 20254000140413, 20254000140433, 20254000140443, para el mes de marzo: Radicado: 20254000197693, 20254000197733, 20254000197753, 20254000197803 Igualmente se realizaron informes de pago correspondiente a los meses anteriores descritos con los siguientes de radicados: 20254600013544, 20254600029334 y 20254600050154
	Descripción General	Se logró cubrir todos los escenarios y sedes de Idartes con el servicio de aseo y cafetería, brindando un ambiente limpio, y apto para uso de los colaboradores de Idartes
06. JUNIO	Logros y/o Beneficios	Durante el periodo evaluado, se logró garantizar un servicio de aseo y cafetería acorde con las necesidades operativas de la entidad, cumpliendo con los lineamientos establecidos para el manejo adecuado de residuos. Esto ha permitido mantener espacios limpios, aptos y agradables para el uso de los colaboradores y visitantes del Instituto Distrital de las Artes – Idartes. Asimismo, se aseguró la cobertura del servicio en la totalidad de sedes y escenarios asignados, sin afectaciones en la operación y bajo criterios de eficiencia y calidad.
	Restrasos Y Soluciones	N/A
	Justificación de Retraso	N/A
	Fuente de Verificación	Durante los meses de abril, mayo y junio de 2025, se llevaron a cabo reuniones de seguimiento semanales al contrato, con el fin de revisar el cumplimiento de las obligaciones pactadas y atender oportunamente las novedades presentadas. Las actas correspondientes a dichas reuniones fueron radicadas bajo los siguientes números: abril: 20254000249723, :20254000249823, 20254000249873, 20254000249933, 20254000249933 y 20254000253243 mayo: 20254000284283, 20254000314583, 20254000314673, 20254000336273, 20254000336273 Junio: 20254000360083, 20254000379753, 20254000379763, 20254000379783 Adicionalmente, se gestionaron y radicaron los informes de pago correspondientes a los mismos períodos, bajo los siguientes radicados: 20254600076654, 20254600095314 y 20254600119884
	Descripción General	Durante el periodo reportado, se logró garantizar la cobertura total del servicio de aseo y cafetería en todas las sedes y escenarios del Instituto Distrital de las Artes – Idartes. Esta gestión permitió mantener espacios limpios, adecuados y en condiciones óptimas para el desarrollo de las actividades misionales, así como para el bienestar de los colaboradores de la entidad.
09. SEPTIEMBRE	Logros y/o Beneficios	Se logró brindar un servicio de aseo y cafetería acorde con las necesidades de la entidad, siguiendo los lineamientos establecidos para el manejo de residuos, lo que permitió mantener un ambiente limpio, adecuado y agradable para el uso de los colaboradores del Idartes. Adicionalmente, se aseguró la prestación del servicio de aseo y cafetería en todas las sedes y escenarios del Instituto.
	Restrasos Y Soluciones	N/A
	Justificación de Retraso	N/A
	Fuente de Verificación	Se realizaron reuniones de seguimiento semanal con los siguientes radicados Actas de Reuniones de Julio: Radicado: 20254000447933, 20254000448223, 20254000448273, 20254000450043 y 20254000471863. para el mes de Agosto: Radicado: 20254000550633, 20254000550663, 20254000550683, 20254000550703. para el mes de Septiembre: Radicado: 20254000617623, 20254000617703, 20254000617783, 20254000617823 Igualmente se realizaron informes de pago correspondiente a los meses anteriores descritos con los siguientes de radicados: 20254600141494, 20254600163644 y 20254600185104
	Descripción General	Durante el periodo reportado, se garantizó la cobertura total del servicio de aseo y cafetería en todas las sedes y escenarios del Instituto Distrital de las Artes – Idartes. Esta gestión permitió mantener los espacios limpios, adecuados y en condiciones óptimas para el desarrollo de las actividades misionales, así como para el bienestar de los colaboradores de la entidad.
12. DICIEMBRE	Logros y/o Beneficios	Se logró brindar un servicio de aseo y cafetería acorde con las necesidades de la entidad, siguiendo los lineamientos establecidos para el manejo de residuos, lo que permitió mantener un ambiente limpio, adecuado y agradable para el uso de los colaboradores del Idartes. Adicionalmente, se aseguró la prestación del servicio de aseo y cafetería en todas las sedes y escenarios del Instituto.



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

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DIR-F-17

Fecha: 01/11/2023

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

Restrasos Y Soluciones	N/A
Justificación de Retraso	N/A
Fuente de Verificación	Se realizaron reuniones de seguimiento semanal con los siguientes radicados Actas de Reuniones de octubre: Radicado: 20254000713753 , 20254000714593 , 20254000733943 y 20254000733983. para el mes de noviembre: Radicado:20254000803653, 20254000803883, 20254000804223 y 20254000804653. para el mes de diciembre: Radicado:20254000853363 , 20254000853633 Igualmente se realizaron informes de pago correspondiente a los meses anteriores descritos con los siguientes de radicados: 20254600208814, 20254600225344, 20254600229864, 20254600244004 y 20264600005384
Descripción General	Durante el periodo reportado, se garantizo la cobertura total del servicio de aseo y cafetería en todas las sedes y escenarios del Instituto Distrital de las Artes – Idartes. Esta gestión permitió mantener los espacios limpios, adecuados y en condiciones óptimas para el desarrollo de las actividades misionales, así como para el bienestar de los colaboradores de la entidad.



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

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DIR-F-17

Fecha: 01/11/2023

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

ASOCIACIÓN										
CLASIFICACIÓN	Gestión	SUB CLASIFICACIÓN	Proceso							
CATEGORÍA	Resultado	TIPO	Resultados finales							
PROCESO AL QUE APORTA	GESTIÓN DE FORMACIÓN EN LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	ÁREAS	• 510 PROGRAMA CREA							
IDENTIFICACIÓN										
NOMBRE DEL INDICADOR	Permanencia de participantes en los procesos de formación programa CREA									
OBJETIVO DEL INDICADOR	Conocer el promedio de asistentes por cada uno de los talleres de Formación Artística , mediante el reporte de asistencias para las tres líneas del programa CREA con el fin de validar la participación en las diferentes áreas artísticas.									
CÓDIGO DEL INDICADOR	GES-RES-004718-25		MÉTODO DE RECOLECCIÓN	Documento oficial						
CRITERIO DEL ANÁLISIS										
TIPO DE CÁLCULO	Compuesto		FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Semestral						
META PROGRAMADA	72,00		TIPO DE ANUALIZACIÓN	Constante						
RANGO DE GESTIÓN	Constante 0 -80 - 90		<div style="width: 100%;"><div style="width: 0%;">0 - 20</div><div style="width: 25%;">20,01 - 40</div><div style="width: 25%;">40,01 - 60</div><div style="width: 25%;">60,01 - 80</div><div style="width: 25%;">80,01 - 100</div></div>							
No.	ALIAS	VARIABLES	DESCRIPCIÓN	TIPO	DETALLES					
1	A	Número de asistencias de los participantes en cada grupo	Total de asistencias de los participantes, en los grupos inscritos de las tres líneas de atención (arte y salud , Impulso colectivo y Arte en la escuela), en el semestre.	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 1	Unidad de Medida: NÚMERO					
2	B	Número de asistencias posibles de cada participante en el grupo	Asistencia total a los talleres posibles en los que los participantes estén inscritos dentro del Programa CREA, en el semestre.	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 2	Unidad de Medida: NÚMERO					
3	R	Resultado	Total de asistencias por taller en todas las líneas de atención del Programa Crea	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	72		FUENTE DE VERIFICACIÓN	PLATAFORMA SIF						
ANÁLISIS DEL INDICADOR	Porcentaje de permanencia global de los beneficiarios del Programa a partir del número de asistencias de cada participante, sobre el número de asistencias máximo posible de cada uno de ellos, promediado por grupo, en Impulso Colectivo, Arte en la Escuela y Arte y salud . Durante la ejecución del Plan de Desarrollo Distrital "Bogotá camina segura"									
GLOSARIO DE TÉRMINOS	ARTE EN LA ESCUELA: se implementa en articulación con la Secretaría de Educación Distrital y se centra en la atención a niñas, niños y jóvenes de los colegios públicos de las diferentes localidades de Bogotá, en el marco del proyecto de ampliación de la jornada escolar. Esta línea vela por la garantía de los derechos culturales y el acceso al arte, y de esta manera contribuye al mejoramiento de las condiciones y la calidad en la educación pública. IMPULSO COLECTIVO: acoge a la población de 6 años en adelante de Bogotá, interesada en acercarse a la formación y creación artística en las diferentes localidades de la ciudad; su propósito principal es impulsar procesos de formación, con una mirada de los contextos a los que pertenecen los participantes, mediante las prácticas y los lenguajes artísticos, los espacios colaborativos y el fortalecimiento de colectividades críticas, sensibles y potenciadoras del desarrollo integral del ser. ARTE Y SALUD: realiza procesos de formación artística con enfoque poblacional-diferencial con un amplio número de poblaciones, aquí los procesos parten del intercambio de saberes, la experimentación, la comunicación									



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

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DIR-F-17

Fecha: 01/11/2023

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

horizontal, el reconocimiento de sí mismos y de sus contextos, y se centra en la exploración de lenguajes artísticos y en el reconocimiento de las posibilidades que ofrece la formación y la práctica artística para reflexionar acerca de sus condiciones de vida. SIF: Sistema Integrado de Formación.

OBSERVACIONES	Línea Base: Se toma información de la ficha de seguimiento de indicadores del segundo semestre 2024 "Permanencia de participantes en los procesos de formación programa CREA" - La información base para la medición del presente indicador, será tomada del Sistema Integrado de Formación - SIF. - La meta programada del 72% de permanencia, corresponde al porcentaje de asistencias de los participantes de los diferentes procesos de formación de CREA. - La anualización proyectada corresponde al promedio de asistencias y talleres posibles (25) beneficiarios.
----------------------	--

ENVIADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:	FINALIZADO POR:
CARMEN ANGELICA SANCHEZ MARTINEZ ENLACE MIPG 2025-03-04 09:43:11	ANYELA VIVIANA GONZALEZ CHAVARRO REFERENTE MIPG 2025-03-19 14:23:45	MARGARITA ROSA GALLARDO VARGAS LIDER DE PROCESO 2025-04-02 15:08:28	DANIEL SANCHEZ ROJAS JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 2025-04-03 12:13:40

ACTIVIDADES CLAVE

NOMBRE	(1) Generar actividades de visibilización para el reconocimiento del programa
DEPENDENCIA	• 510 PROGRAMA CREA
MES	PROGRAMADO
06. JUNIO	50,00
12. DICIEMBRE	50,00
Total	100,00
	EJECUTADO
	50,00
	50,00
	100,00

PROMEDIOS PONDERADOS

Mes	1		Totales	
	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado
06. JUNIO	50,00	50,00	50,00	50,00
12. DICIEMBRE	50,00	50,00	50,00	50,00
Total	100,00	100,00	100,00	100,00

SEGUIMIENTO

VARIABLES DEL INDICADOR			
Número de asistencias de los participantes en cada grupo (A)		REGISTRO PERIÓDICO	
Número de asistencias posibles de cada participante en el grupo (B)		REGISTRO PERIÓDICO	



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

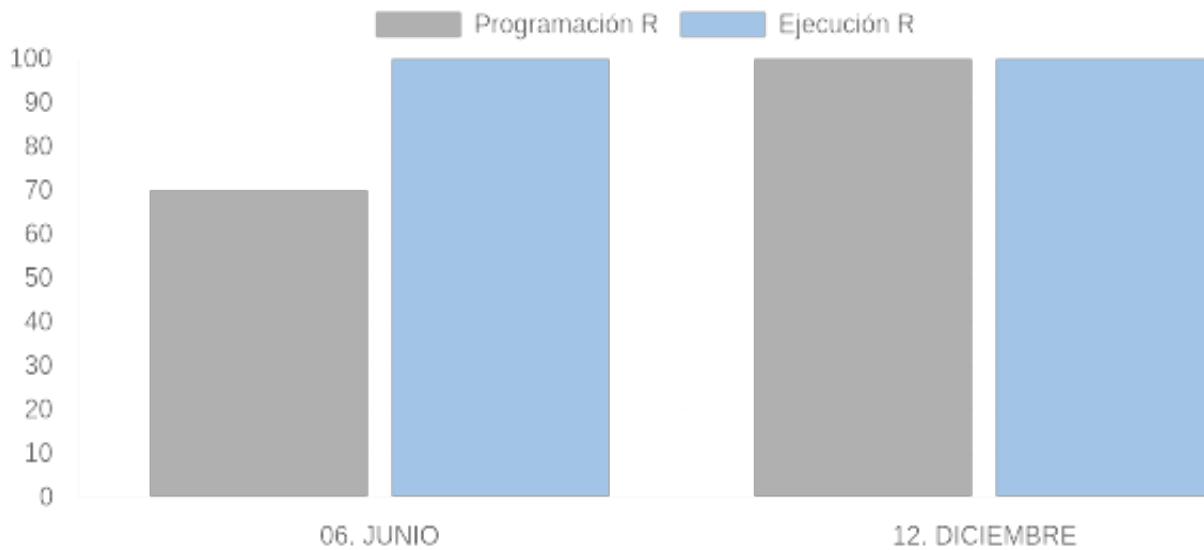
Versión: 5

Resultado (R)

RESULTADO

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR EN LA VIGENCIA

Permanencia de participantes en los procesos de formación programa CREA



MES	Número de asistencias de los participantes en cada grupo	Número de asistencias posibles de cada participante en el grupo	Resultado (R)	
			% Programado	% Ejecutado
06. JUNIO	33.762,00	33.762,00	70,00	100,00
12. DICIEMBRE	9.672,00	9.672,00	100,00	100,00
		Total	100,00	100,00

REPORTE CUALITATIVO DEL INDICADOR

MES	CRITERIO	DESCRIPCIÓN
06. JUNIO	Logros y/o Beneficios	Durante el primer semestre de 2025, el indicador de permanencia ha reflejado resultados positivos en las tres líneas del programa CREA. La línea "Arte en la Escuela" presenta el valor más alto, con un 73%, lo cual destaca un alto nivel de compromiso y continuidad por parte de los participantes. Le siguen "Arte y Salud" con 68% y "Impulso Colectivo" con 67%, evidenciando también una participación sostenida en contextos y poblaciones diversas. Este comportamiento puede atribuirse a la continuidad en la oferta de talleres y al fortalecimiento de la estrategia territorial y pedagógica en cada línea, especialmente en los espacios escolares y comunitarios. También se evidencia un uso más eficiente de los trayectos largos como mecanismo de fidelización y apropiación por parte de los participantes.
	Restrasos Y Soluciones	Aunque los niveles generales de permanencia son estables, se observa una diferencia entre las líneas de atención. En particular, "Impulso Colectivo" presenta una menor permanencia relativa, lo cual se explica por su alto número de trayectos cortos. Durante el primer semestre del año, esta línea ha estado enfocada en la apertura de trayectos cortos, los cuales comprenden aproximadamente 16 sesiones de clase. Esta característica genera una rotación alta de participantes, propia de una estrategia territorial y pedagógica que busca ampliar el alcance del programa en espacios de extensión. Los trayectos



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

	<p>cortos permiten un acercamiento inicial a la formación artística en comunidades específicas. A partir de esta primera experiencia, se busca que los participantes se motiven a continuar su proceso en espacios CREA a través de talleres de trayecto largo. Esta dinámica es clave en la estrategia de vinculación territorial, aunque implica una permanencia más fluctuante en las etapas iniciales.</p>	
Justificación de Retraso	<p>Durante la primera etapa del año, las líneas de atención a comunidad —particularmente Impulso Colectivo y Arte y Salud— atravesan un periodo clave de gestión territorial y acuerdos de corresponsabilidad con los espacios de extensión. Este periodo inicial implica que muchos talleres se encuentran en una fase de fortalecimiento de la convocatoria y de estabilización de sus grupos, ya que los participantes se van incorporando de forma progresiva a medida que avanza el año. En relación a los espacios de extensión, la gestión requiere también un tiempo para que la población reconozca el lugar, la identificación del espacio por parte de la comunidad es un proceso que se construye en las primeras semanas y que influye directamente en los indicadores de asistencia y permanencia. Por ello, los registros de participación en esta etapa deben leerse a la luz de estos procesos formativos y comunitarios que toman fuerza conforme avanza el semestre. Por otra parte, la diferencia entre los niveles de permanencia de cada línea también puede explicarse por los umbrales de asistencia requeridos para ser contabilizado como "participante permanente". Se mantiene la lógica técnica: líneas como "Arte en la Escuela" tienen una mayor continuidad programática y logística, mientras que en "Arte y Salud" y "Impulso Colectivo" la flexibilidad del enfoque puede llevar a cambios en los tiempos de asistencia y participación.</p>	
Fuente de Verificación	<p>Los datos provienen de los reportes de asistencia consolidados por línea a través de la plataforma SIF, sif.idartes.gov.co/sif/public/Inicio.php - actualizados al corte de junio de 2025</p>	
Descripción General	<p>El indicador de permanencia permite valorar el nivel de compromiso de los participantes frente a la oferta del programa Crea en sus tres líneas de atención: Arte en la Escuela, Arte y Salud e Impulso Colectivo. A través del seguimiento semestral, este indicador orienta la toma de decisiones en el diseño de estrategias pedagógicas, de vinculación y acompañamiento, permitiendo una respuesta más precisa a las necesidades de los participantes y una mejora continua en la ejecución del programa.</p>	
12. DICIEMBRE	<p>Logros y/o Beneficios</p> <p>Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, los resultados del indicador reflejan un comportamiento estable de la permanencia en las diferentes líneas del programa. La línea ""Arte en la Escuela"" presenta el mayor porcentaje de permanencia con un 71%, lo cual se asocia a una mayor regularidad en la asistencia (28 asistencias promedio sobre 40 talleres posibles) y a la articulación directa con el calendario escolar. Por su parte, la línea ""Arte y Salud"" alcanza una permanencia del 67%, mientras que la línea ""Impulso Colectivo"" registra un 64%, cifras que, aunque inferiores a Arte en la Escuela, evidencian un compromiso significativo de los participantes en contextos con dinámicas territoriales y poblacionales más variables. "</p> <p>Retrasos Y Soluciones</p> <p>Se presentaron variaciones en la asistencia asociadas a las dinámicas propias de las poblaciones atendidas en cada línea del programa. En el caso de "Arte y Salud", la permanencia se ve influenciada por el mayor movimiento de las poblaciones, derivado de las relaciones interinstitucionales y de la articulación con diferentes actores y escenarios de atención, lo que incide en la continuidad regular de la asistencia. Por su parte, en "Impulso Colectivo", las variaciones en el indicador están relacionadas principalmente con el cierre de año, el cual implica la finalización de procesos formativos, ajustes en la programación y una mayor movilidad de las poblaciones en los territorios, especialmente asociada a las festividades de fin de año. Como respuesta a estas dinámicas, se fortalecieron las acciones de seguimiento territorial, se realizaron ajustes en la programación de los encuentros y se promovió la articulación con los actores locales.</p> <p>Justificación de Retraso</p> <p>El comportamiento del indicador se explica por la relación entre el número de talleres posibles y el promedio de asistencias efectivas. En particular, "Impulso Colectivo", con un promedio de 31 talleres posibles y 20 asistencias, presenta el menor porcentaje de permanencia (64%), lo cual responde a la variabilidad en la disponibilidad de los participantes y a la rotación propia de los procesos comunitarios. Adicionalmente, el acercamiento al cierre de año académico y administrativo genera una disminución progresiva en la asistencia, especialmente en los meses finales del periodo analizado, lo que impacta el resultado acumulado del indicador.</p> <p>Fuente de Verificación</p> <p>Los datos provienen de los reportes de asistencia consolidados por línea a través de la plataforma SIF: https://sif.idartes.gov.co/sif/public/Inicio.php</p> <p>Descripción General</p> <p>El indicador de permanencia mide el porcentaje de participantes que mantienen una asistencia constante a los talleres del programa Crea. Este indicador permite evaluar la continuidad de la participación en las tres líneas del programa: Arte en la Escuela, Arte y Salud e Impulso Colectivo, considerando el promedio de talleres posibles y el promedio de asistencias registradas. Para el periodo reportado, el programa registra una permanencia general del 69%, sobre un total de 43.434 participantes, lo que evidencia un nivel de participación sostenido durante el segundo semestre del año. Estos resultados permiten identificar la efectividad de las estrategias de acompañamiento pedagógico y territorial, así como el impacto positivo de la continuidad operativa en la permanencia de los participantes.</p>	



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

ASOCIACIÓN							
CLASIFICACIÓN	Gestión - Plan Estratégico		SUB CLASIFICACIÓN				
CATEGORÍA	Resultado		TIPO	Efectividad (efecto/impacto)			
PROCESO AL QUE APORTA	GESTIÓN TALENTO HUMANO		ÁREAS	• 410 ÁREA DE TALENTO HUMANO			
IDENTIFICACIÓN							
NOMBRE DEL INDICADOR	Satisfacción de los funcionarios con el Plan de Bienestar						
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el nivel de satisfacción de los funcionarios con las actividades ejecutadas del Plan de Bienestar, a través de la encuesta de satisfacción anual, con el fin de promover la productividad, la motivación, la mejora del ambiente de trabajo de los funcionarios y las condiciones que favorezcan el desarrollo integral y familiar.						
CÓDIGO DEL INDICADOR	GES-RES-004719-25		MÉTODO DE RECOLECCIÓN	Encuesta			
CRITERIO DEL ANÁLISIS							
TIPO DE CÁLCULO	Simple		FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Anual			
META PROGRAMADA	72,00		TIPO DE ANUALIZACIÓN	Constante			
RANGO DE GESTIÓN	constante TH		0 - 30	30.01 - 59	60 - 100		
No.	ALIAS	VARIABLES	DESCRIPCIÓN	TIPO	DETALLES		
1	A	Total de funcionarios satisfechos	Total de funcionarios satisfechos con las actividades ejecutadas como parte del Plan de Bienestar	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 1	Unidad de Medida: NÚMERO		
2	B	Total de funcionarios encuestados	Total de funcionarios encuestados participantes de las actividades ejecutadas como parte del Plan de Bienestar	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 2	Unidad de Medida: NÚMERO		
3	R	Resultado	Resultado de la operación para la fórmula propuesta en el 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	76		FUENTE DE VERIFICACIÓN	Mapa de Procesos Plan de Bienestar e Incentivos siguiente vigencia			
ANÁLISIS DEL INDICADOR	El indicador busca medir el nivel de satisfacción de los funcionarios con las actividades ejecutadas del Plan de Bienestar e Incentivos. La linea base se toma como referencia de la ejecución del indicador de la vigencia 2024						
GLOSARIO DE TÉRMINOS	CUANTIFICAR: expresar numéricamente una magnitud. SATISFACCIÓN : sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha cubierto una necesidad. BIENESTAR: reconocer las distintas dimensiones de la persona, y no solo entenderse como bienestar en el lugar de trabajo. Por esto, el estado de bienestar se alcanza cuando hay una satisfacción de todas las necesidades humanas básicas. BIENESTAR LABORAL: es un proceso permanente, orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del Servidor, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así como elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación con el servicio que ofrece a la comunidad. CALIDAD DE VIDA: se expresa como el nivel o grado en el cual se presentan condiciones internas y externas en el ambiente de trabajo, que contribuyen a enriquecer, madurar y potencializar las cualidades humanas de los docentes y directivos docentes junto con su grupo familiar. CLIMA ORGANIZACIONAL: se refiere a la percepción de los servidores y directivos, de su relación con el ambiente de trabajo y factores que determinan su comportamiento dentro de la Entidades y el Sector educativo en general. CULTURA ORGANIZACIONAL: representación de cómo funcionan las cosas al interior de las entidades, ilustrando la naturaleza del lugar de trabajo en sus múltiples aspectos, al mismo tiempo que expresa						



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

sus mitos, héroes, anécdotas, jerga, ritos y rituales. DESARROLLO DE CARRERA: actividades que permiten identificar las áreas de proyección en virtud de las competencias del Servidor, dadas las posibilidades de poder aplicar allí sus intereses y capacidades. ESTÍMULOS E INCENTIVOS: son todas las medidas empresariales planificadas, que motivan a los servidores y directivos a alcanzar por voluntad propia determinados objetivos y les estimula a ejercer una mayor actividad y a obtener mejores resultados en su labor. SERVIDORES PÚBLICOS: El artículo 123 de la Constitución Política de Colombia establece: "ARTÍCULO 123.- Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. NECESIDADES: A sus necesidades e intereses laborales, familiares, intelectuales, culturales, entre otros, es crucial no solo para mantener a los servidores motivados a hacer bien su trabajo, sino también para retener el talento humano del servicio público. El Estado como empleador debe estar en la capacidad de competir con el sector privado, para así reclutar nuevo talento y asegurar la continuidad del que ya tiene a su disposición.

OBSERVACIONES

Este indicador está articulado con el Plan de Bienestar e Incentivos versión 7

ENVIADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:	FINALIZADO POR:
ANA MILENA GOMEZ CRUZ ENLACE MIPG 2025-03-04 16:02:11	ANYELA VIVIANA GONZALEZ CHAVARRO REFERENTE MIPG 2025-03-26 14:59:48	ANDRES FELIPE ALBARRACIN RODRIGUEZ LIDER DE PROCESO 2025-03-27 15:44:34	DANIEL SANCHEZ ROJAS JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN 2025-03-27 16:21:15

ACTIVIDADES CLAVE

NOMBRE	(01) Seguimiento al cronograma de trabajo de actividades de bienestar	
DEPENDENCIA	• 410 ÁREA DE TALENTO HUMANO	
MES	PROGRAMADO	EJECUTADO
12. DICIEMBRE	100,00	100,00
Total	100,00	100,00

NOMBRE	(02) Reporte de ejecución de actividades del plan de bienestar social e incentivos	
DEPENDENCIA	• 410 ÁREA DE TALENTO HUMANO	
MES	PROGRAMADO	EJECUTADO
12. DICIEMBRE	100,00	100,00
Total	100,00	100,00

NOMBRE	(03) Aplicación de las encuestas de satisfacción y análisis de resultados	
DEPENDENCIA	• 410 ÁREA DE TALENTO HUMANO	
MES	PROGRAMADO	EJECUTADO
12. DICIEMBRE	100,00	100,00
Total	100,00	100,00



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

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DIR-F-17

Fecha: 01/11/2023

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

PROMEDIOS PONDERADOS

Mes	01		02		03		Totales	
	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado
12. DICIEMBRE	35,00	35,00	35,00	35,00	30,00	30,00	100,00	100,00
Total	35,00	35,00	35,00	35,00	30,00	30,00	100,00	100,00

SEGUIMIENTO

VARIABLES DEL INDICADOR

Total de funcionarios satisfechos (A)	REGISTRO PERIÓDICO
Total de funcionarios encuestados (B)	REGISTRO PERIÓDICO
Resultado (R)	RESULTADO

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR EN LA VIGENCIA

Satisfacción de los funcionarios con el Plan de Bienestar

■ Programación R ■ Ejecución R

12. DICIEMBRE



MES	Total de funcionarios satisfechos	Total de funcionarios encuestados	Resultado (R)	
			% Programado	% Ejecutado
12. DICIEMBRE	44,00	51,00	72,00	86,27

Instituto Distrital de las Artes -IDARTES-

Carrera 8 No. 15 - 46 - Bogotá

+57 (601) 379 5750

Código postal: 111711

Copia controlada en base de datos del sistema de información Pandora





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

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DIR-F-17

Fecha: 01/11/2023

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

Total	72,00	86,27
-------	-------	-------

REPORTE CUALITATIVO DEL INDICADOR		
MES	CRITERIO	DESCRIPCIÓN
12. DICIEMBRE	Logros y/o Beneficios	En relación a la satisfacción de los funcionarios con el plan de bienestar e incentivos 2025, de todos los encuestados un 86.27% reporta sentirse satisfechos o muy satisfechos con la ejecución, el porcentaje restante manifestó una posición neutral ante el mismo
	Retrasos Y Soluciones	No aplica
	Justificación de Retraso	No aplica
	Fuente de Verificación	Encuesta de satisfacción de bienestar: https://docs.google.com/spreadsheets/d/19iTv3thx086l0Y6hJ9Z3J3EaJWGPOiVj24ph_jDuFro/edit?gid=1509534614#gid=1509534614
	Descripción General	Desde el área de talento humano se realiza una encuesta de evaluación de la satisfacción de las actividades realizadas dentro del plan de bienestar. Para la vigencia 2025, indagando con los funcionarios lo siguiente: "Considero que la asistencia a estas actividades impacta el bienestar y felicidad de los servidores", a lo que contestaron un 86.27% encontrarse de acuerdo con las actividades realizadas en el plan de bienestar. La encuesta en su totalidad la pueden consultar en el siguiente link: https://docs.google.com/spreadsheets/d/19iTv3thx086l0Y6hJ9Z3J3EaJWGPOiVj24ph_jDuFro/edit?gid=1509534614#gid=1509534614



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

ASOCIACIÓN							
CLASIFICACIÓN	Gestión - Riesgos KRI	SUB CLASIFICACIÓN	Proceso				
CATEGORÍA	Resultado	TIPO	Efectividad (efecto/impacto)				
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	Disponibilidad de la infraestructura tecnológica						
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir la capacidad de los servidores y la conectividad, para garantizar su disponibilidad y operatividad dentro del tiempo establecido, asegurando que los usuarios puedan acceder y utilizar los servicios cuando los requieran.						
CÓDIGO DEL INDICADOR	GES-RES-004726-25	MÉTODO DE RECOLECCIÓN	Informe				
CRITERIO DEL ANÁLISIS							
TIPO DE CÁLCULO	Simple	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Semestral				
META PROGRAMADA	95,00	TIPO DE ANUALIZACIÓN	Constante				
RANGO DE GESTIÓN	Constante 0 -80 - 90		0 - 20	20,01 - 40	40,01 - 60	60,01 - 80	80,01 - 100
No.	ALIAS	VARIABLES	DESCRIPCIÓN	TIPO	DETALLES		
1	TI	Número de horas de Indisponibilidad de los servidores y la conectividad durante el mes.	Número de horas de Indisponibilidad de los servidores y la conectividad durante el mes para la prestación de los servicios de TI.	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 1	Unidad de Medida: NÚMERO		
2	TT	Número de horas de los servidores y la conectividad, que de acuerdo a los ANS establecidos en la entidad corresponde a 7 días por 24 horas.	Número de horas de los servidores y la conectividad, que de acuerdo a los ANS establecidos en la entidad corresponde a 7 días por 24 horas.	Tipo: CONSTANTE Ponderado: 3830	Unidad de Medida: NÚMERO		
3	R	Número de horas que se encuentran en disponibilidad la infraestructura tecnológica.	Número de horas que se encuentran en disponibilidad la infraestructura tecnológica.	Tipo: RESULTADO	Unidad de Medida: PORCENTAJE		
No.	FÓRMULA DEL INDICADOR			TIPO	UNIDAD DE MEDIDA FÓRMULA		
1	$((TT-TI)/TT)*100$			PORCENTAJE Encabezado: R	PORCENTAJE		
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR							
LÍNEA BASE	IND	FUENTE DE VERIFICACIÓN	Informes de monitoreo				
ANÁLISIS DEL INDICADOR	El indicador tiene como objetivo identificar posibles fallas en la prestación de servicios de la infraestructura tecnológica, a través del análisis de los tiempos de indisponibilidad y el tiempo total de operación. Sin embargo, el comportamiento de la meta del indicador se mantiene constante, ya que la disponibilidad del servicio de internet no depende directamente de la OAPTI, sino del proveedor del servicio.						
GLOSARIO DE TÉRMINOS	Indisponibilidad de servicios TI: Situación en la cual la infraestructura tecnológica no están disponibles para su uso por parte de los usuarios. Esta falta de disponibilidad puede deberse a diversos factores, como fallas técnicas, interrupciones de los servicios, ataques cibernéticos, mantenimiento planificado (ventanas de mantenimiento) o errores humanos. Cuando ocurre la indisponibilidad, puede causar diversos impactos negativos, como la interrupción de procesos misionales o administrativos, insatisfacción de los usuarios y, en casos extremos, pérdida de reputación de la Entidad. Infraestructura tecnológica: Es el conjunto de recursos físicos, lógicos y de red que permiten el funcionamiento, gestión y soporte de los sistemas de información y las operaciones prestados por el equipo de tecnología de la OAP-TI. ANS: Los Acuerdos de niveles de servicio es un documento en donde la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información acuerda con la entidad unos parámetros, tiempos y requisitos establecidos para la entrega de productos o servicios de TI a los usuarios internos y externos, con los cuales se medirá su oportunidad. IND: Información No Disponible.						



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

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DIR-F-17

Fecha: 01/11/2023

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

OBSERVACIONES

N/A

ENVIADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:	FINALIZADO POR:
MARYURY FORERO BOHORQUEZ ENLACE MIPG 2025-03-07 08:07:31	ANYELA VIVIANA GONZALEZ CHAVARRO REFERENTE MIPG 2025-03-19 11:57:35	DANIEL SANCHEZ ROJAS LIDER DE PROCESO 2025-03-27 16:00:45	DANIEL SANCHEZ ROJAS JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 2025-03-27 16:33:32

ACTIVIDADES CLAVE

NOMBRE	(1) Registro de indisponibilidad de la infraestructura tecnológica	
DEPENDENCIA	• 120 OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	
MES	PROGRAMADO	EJECUTADO
06. JUNIO	50,00	50,00
12. DICIEMBRE	50,00	50,00
Total	100,00	100,00

NOMBRE	(2) Consolidación de tiempo de indisponibilidad de la infraestructura tecnológica	
DEPENDENCIA	• 120 OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	
MES	PROGRAMADO	EJECUTADO
06. JUNIO	50,00	50,00
12. DICIEMBRE	50,00	50,00
Total	100,00	100,00

PROMEDIOS PONDERADOS

Mes	1		2		Totales	
	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado
06. JUNIO	25,00	25,00	25,00	25,00	50,00	50,00
12. DICIEMBRE	25,00	25,00	25,00	25,00	50,00	50,00
Total	50,00	50,00	50,00	50,00	100,00	100,00

SEGUIMIENTO



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

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DIR-F-17

Fecha: 01/11/2023

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

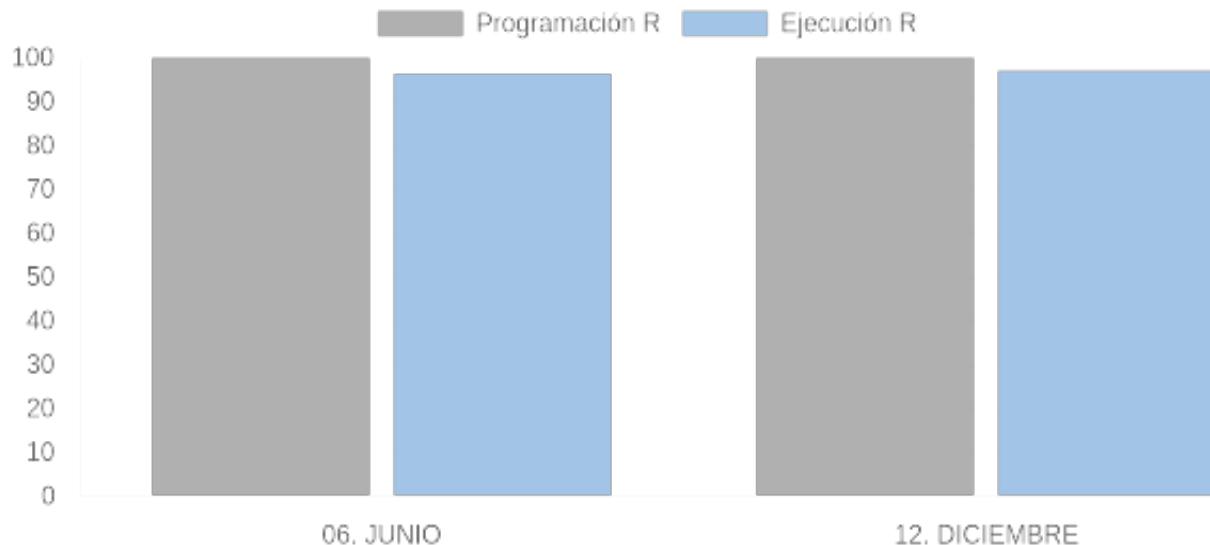
Versión: 5

VARIABLES DEL INDICADOR

Número de horas de Indisponibilidad de los servidores y la conectividad durante el mes. (T)	REGISTRO PERIÓDICO
Número de horas de los servidores y la conectividad, que de acuerdo a los ANS establecidos en la entidad corresponde a 7 días por 24 horas. (TT)	CONSTANTE
Número de horas que se encuentran en disponibilidad la infraestructura tecnológica. (R)	RESULTADO

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR EN LA VIGENCIA

Disponibilidad de la infraestructura tecnológica



MES	Número de horas de Indisponibilidad de los servidores y la conectividad durante el mes.	Número de horas que se encuentran en disponibilidad la infraestructura tecnológica. (R)	
		Valor	% Programado
06. JUNIO	141,90	100,00	96,30
12. DICIEMBRE	111,62	100,00	97,09
	Total	100,00	97,09

REPORTE CUALITATIVO DEL INDICADOR

MES	CRITERIO	DESCRIPCIÓN
06. JUNIO	Logros y/o Beneficios	- Se logró mantener una alta disponibilidad en la infraestructura de servidores (96%), - Este resultado se atribuye a la eficiente gestión de la plataforma de virtualización VMware, que ha permitido administrar los recursos con alta confiabilidad y aplicar



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

		medidas de recuperación ante incidentes. - Las interrupciones en la infraestructura fueron mínimas y correctamente gestionadas por el equipo técnico, lo que ha asegurado la continuidad de los servicios misionales de la entidad.
	Restrasos Y Soluciones	- La principal causa de indisponibilidad en el periodo evaluado fue responsabilidad del proveedor del servicio de internet, el cual ha presentado fallas recurrentes por vandalismo en la red externa. - Estas situaciones están fuera del control directo de la entidad, pero han afectado seriamente la disponibilidad de la conectividad, lo cual ha sido reportado de forma sistemática. - Las soluciones del ISP han estado muy por debajo de los niveles establecidos en los SLA, generando impacto en la operación institucional y obligando a procesos de reclamación y solicitud de compensaciones. - Como solución temporal, se han priorizado los canales de comunicación alternos y escalamiento contractual.
	Justificación de Retraso	- La disponibilidad total del indicador cayó por debajo del 90%, debido principalmente a la conectividad deficiente del ISP. - Dado que las fallas no son atribuibles a los activos o gestión interna del IDARTES, sino a terceros, se ha iniciado un proceso de revisión del contrato, incluyendo penalizaciones, compensaciones económicas y búsqueda de proveedores alternos o enlaces redundantes.
	Fuente de Verificación	- Registros del sistema de monitoreo (Orion SolarWinds) para infraestructura y conectividad. - Reportes de disponibilidad generados por el equipo de infraestructura.
	Descripción General	Durante el periodo evaluado, se logró mantener una alta disponibilidad en la infraestructura de servidores, alcanzando un nivel del 96%. Este desempeño se debe a la gestión eficiente de la plataforma de virtualización VMware, la cual ha permitido administrar los recursos tecnológicos con altos niveles de confiabilidad y aplicar oportunamente medidas de recuperación ante incidentes. Las interrupciones presentadas fueron mínimas y adecuadamente gestionadas por el equipo técnico, lo que garantizó la continuidad operativa de los servicios misionales de la entidad.
12. DICIEMBRE	Logros y/o Beneficios	- Se logró mantener una alta disponibilidad en la infraestructura de servidores (99,25%), por encima del umbral de cumplimiento del 90%. - Este resultado se atribuye a la eficiente gestión de la plataforma de virtualización VMware, que ha permitido administrar los recursos con alta confiabilidad y aplicar medidas de recuperación ante incidentes. - Las interrupciones en la infraestructura fueron mínimas y correctamente gestionadas por el equipo técnico, lo que ha asegurado la continuidad de los servicios misionales de la entidad.
	Restrasos Y Soluciones	- La principal causa de indisponibilidad en el periodo evaluado fue responsabilidad del proveedor del servicio de internet, el cual ha presentado fallas recurrentes por vandalismo en la red externa. - Estas situaciones están fuera del control directo de la entidad, pero han afectado seriamente la disponibilidad de la conectividad, lo cual ha sido reportado de forma sistemática. - Como solución temporal, se han priorizado los canales de comunicación alternos y escalamiento contractual. - Además en las sedes donde se presentó mayor indisponibilidad de servicio se implementaron canales alternos de conectividad y así no afectar la disponibilidad de la conectividad en las sedes.
	Justificación de Retraso	- La disponibilidad total del indicador cayó por debajo del 90%, debido principalmente a la conectividad deficiente del ISP. - Dado que las fallas no son atribuibles a los activos o gestión interna del IDARTES, sino a terceros, se ha iniciado un proceso de revisión del contrato, incluyendo penalizaciones, compensaciones económicas y búsqueda de proveedores alternos o enlaces redundantes.
	Fuente de Verificación	- Registros del sistema de monitoreo (Orion SolarWinds) para infraestructura y conectividad. - Reportes de disponibilidad generados por el equipo de infraestructura.
	Descripción General	Durante el periodo evaluado, la infraestructura de servidores presentó un alto nivel de disponibilidad, alcanzando un 99,25%, valor que supera ampliamente el umbral mínimo de cumplimiento establecido del 90%. Este desempeño se explica por la adecuada gestión de la plataforma de virtualización VMware, la cual ha permitido una administración eficiente y confiable de los recursos tecnológicos, así como la aplicación oportuna de mecanismos de recuperación ante incidentes. En consecuencia, las interrupciones registradas fueron mínimas y debidamente controladas por el equipo técnico, garantizando la continuidad de los servicios misionales de la entidad.



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

ASOCIACIÓN										
CLASIFICACIÓN	Gestión	SUB CLASIFICACIÓN	Proceso							
CATEGORÍA	Resultado	TIPO	Efectividad (efecto/impacto)							
PROCESO AL QUE APORTA	GESTIÓN DE FORMACIÓN EN LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS	ÁREAS	• 520 PROGRAMA NIDOS							
IDENTIFICACIÓN										
NOMBRE DEL INDICADOR	Incidencia global percibida de las atenciones en Espacios Nidos									
OBJETIVO DEL INDICADOR	Identificar la incidencia* de los procesos de atención que tienen lugar en los espacios Nidos, sobre el desarrollo de las niñas y los niños participantes y sobre el entorno hogar, desde la percepción de sus familiares o cuidadores.									
CÓDIGO DEL INDICADOR	GES-RES-004777-25	MÉTODO DE RECOLECCIÓN	Documento oficial							
CRITERIO DEL ANÁLISIS										
TIPO DE CÁLCULO	Compuesto	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Cuatrimestral							
META PROGRAMADA	70,00	TIPO DE ANUALIZACIÓN	Constante							
RANGO DE GESTIÓN	Constante 0 -80 - 90	 0 - 20 20,01 - 40 40,01 - 60 60,01 - 80 80,01 - 100								
No.	ALIAS	VARIABLES	DESCRIPCIÓN	TIPO	DETALLES					
1	NF	Número de familias con percepción global en la vigencia.	Familias o cuidadores de las niñas y niños atendidos en las franjas de comunidad de los Espacios Nidos, con una percepción global mayor a 70 referente a ; Desarrollo integral , Relación - Interacción y Usabilidad - Replicabilidad.	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 1	Unidad de Medida: NÚMERO					
2	NTF	Número total de familias encuestadas en la vigencia.	La encuesta busca medir e identificar la incidencia de los procesos de atención que tienen lugar en los espacios Nidos, sobre el desarrollo de las niñas y los niños , desde la percepción de sus familiares o cuidadores.l	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 2	Unidad de Medida: NÚMERO					
3	R	Resultado	Cambios percibidos en la incidencia de las siguientes tres escalas: Desarrollo integral , Relación - Interacción y Usabilidad - Replicabilidad	Tipo: RESULTADO	Unidad de Medida: PORCENTAJE					
No.	FÓRMULA DEL INDICADOR			TIPO	UNIDAD DE MEDIDA FÓRMULA					
1	(NF/NTF)*100			PORCENTAJE Encabezado: R	PORCENTAJE					
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR										
LÍNEA BASE	IND	FUENTE DE VERIFICACIÓN	PLATAFORMA SIF							
ANÁLISIS DEL INDICADOR	Este indicador es Impulsado por la Investigación externa " Las Artes para que ? LO QUE LE PASA A LAS NIÑAS, NIÑOS Y FAMILIAS QUE ASISTEN A MÁS DE 4 EXPERIENCIAS DE LOS LABORATORIOS NIDOS - ARTE EN PRIMERA INFANCIA-2023." .Por lo cuál este indicador se crea con el propósito de medir la incidencia de los niños y las niñas de los procesos de atención que tienen en los espacios Nidos, la cuál comprende tres dimensiones de percepciones: - Desarrollo integral ; Cambios percibidos en el desarrollo infantil (desde retos -no hitos- respecto a lo motor, emocional, social, cognitivo o toma de decisiones - Relación - Interacción : Variable que da cuenta de los cambios en concepción y relación con la niña o el niño, así como de la diversa gama de Interacciones posibles. - Usabilidad - Replicabilidad ; Variable que da cuenta de la utilidad, usabilidad-replica y transformaciones de las experiencias artísticas en el entorno hogar (ambientación, narrativas, dispositivos, interacciones). Metodología a implementar la cual se utiliza mediante , las puntuaciones altas en el instrumento de recolección de datos (70 o más puntos es una escala									



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

normalizada entre 0 y 100), indican que esa familia o ese cuidador considera que la experiencia artística que experimentó cumple unos criterios mínimos de calidad que se reflejan en incidencia global sobre las niñas y los niños, bien sea mediante la identificación de cambios en el desarrollo integral de los menores, sus interacciones con pares, padres y artistas (relación - interacción) y sobre las cualidades específicas de la experiencia artística que la hacen llamativa para que sus mecanismos se traten de imitar en otros contextos. De esta manera se tiene una Incidencia Global Percibida que Corresponde con la puntuación combinada entre las variables Desarrollo Integral , Relación Interacción y Usabilidad -Replicabilidad y un Índice de Incidencia Global Percibida ; El índice se calcula cuando la puntuación IGP(incidencia global percibida) se transforma a una escala más fácil de entender, entre 0 y 100 puntos. , frente a ; 1) cambios en el desarrollo integral de las niñas y los niños; 2) cambios en las relaciones o interacciones de las niñas y los niños; y 3) las cualidades de usabilidad-replicabilidad con que pueden contar las experiencias artísticas, siendo valoradas como suficientemente llamativas como para que una serie de cuidadores decida imitarlas, y lo suficientemente fácil de replicar como para que este fenómeno ocurra en la mayoría de cuidadores de niñas y niños. Los pasos de la medición y cómo llega al indicador son los siguientes. 1) se aplica la encuesta, que tiene 3 escalas: Desarrollo Integral (DI), Relación Interacción (RI) y Usabilidad Replicabilidad (UR) . 2) Por lo tanto, aporta 3 valores numéricos y un total. Ese total se llama incidencia global percibida o IGP. Su fórmula es $IGP = (DI + RI + UR) / 3$ Ahora, como la encuesta no tiene 100 preguntas, sino que su puntuación va entre 0 y 60, necesita ser re escalada, entre 0 y 100. Ese valor re escalado se llama IGP prima () o sencillamente $IGP' = ((IGP - IGPmin) / (IGPmax - IGPmin)) \times (ValorMax escala nueva - ValorMin escala nueva) + ValorMin escala nueva$ reemplazando: $IGP' = ((IGP - 0) / (60 - 0) \times (100 - 0) + 0.$

GLOSARIO DE TÉRMINOS	DI: Desarrollo Integral: cambios percibidos en el desarrollo infantil (desde retos -no hitos- respecto a lo motor, emocional, social, cognitivo o toma de decisiones). Escala Likert: un tipo de medida actitudinal directa que consiste en afirmaciones que reflejan posturas tanto positivas como negativas respecto de la evaluación de un objeto (APA, 2025). Escala Ordinal: secuencia de números que no indica magnitud o un punto cero (0) real sino que refleja un orden rankeado del atributo que está siendo medido. La escala ordinal no contempla el grado de diferencia que existe entre dos puntos adyacentes de la escala dado que no puede asumir que sean iguales (APA, 2025). Escala Intervalar: contempla igualdad entre los puntos de la medición, de manera tal que la diferencia entre dos valores consecutivos en la escala es igual, independientemente de los dos valores seleccionados. Sin embargo, carecen de un punto cero (0) real, en donde el 0 no representa la ausencia de una valoración (APA, 2025). Interacción: cambios en concepción y relación con la niña o el niño; UI: Usabilidad-Replicabilidad: utilidad, usabilidad y réplica de aspectos de las experiencias artísticas tales como: ambientación de espacios para el juego y la exploración, uso y disposición de materias y objetos diversos para las niñas y niños, transformaciones de prácticas sociocognitivas y socioemocionales de los cuidadores (jugar, cantar, leer, hablar) en el entorno hogar. IND: Información no disponible
OBSERVACIONES	Si bien el programa cuenta con diversas líneas estratégicas, las experiencias artísticas varían entre componentes de la atención y territorialidad. Lo anterior implica que las mediciones se deben realizar en componentes equiparables y en los que se ofrezca atención sostenida a los beneficiarios; en ese orden de ideas, se han seleccionado los ESPACIOS NIDOS para llevar a cabo la medición, con una muestra estimada de cien (100) cuidadores de niñas o niños. Dicha cantidad (100) obedece a un cálculo realizado por el programa, a fin de garantizar potencia estadística suficiente en los instrumentos de medición, que permita realizar análisis robustos que conlleven a inferencias y su posterior toma de decisiones.

ENVIADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:	FINALIZADO POR:
CARMEN ANGELICA SANCHEZ MARTINEZ ENLACE MIPG 2025-04-09 09:35:26	ANYELA VIVIANA GONZALEZ CHAVARRO REFERENTE MIPG 2025-04-09 13:22:48	MARGARITA ROSA GALLARDO VARGAS LIDER DE PROCESO 2025-04-09 14:28:47	DANIEL SANCHEZ ROJAS JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN 2025-04-23 09:33:41

ACTIVIDADES CLAVE

NOMBRE	(1) Establecer el desarrollo infantil mediante los cambios percibidos en el desarrollo infantil	
DEPENDENCIA	• 520 PROGRAMA NIDOS	
MES	PROGRAMADO	EJECUTADO
04. ABRIL	20,00	10,00
08. AGOSTO	30,00	23,00
12. DICIEMBRE	50,00	67,00



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

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DIR-F-17

Fecha: 01/11/2023

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

Total	100,00	100,00
--------------	--------	--------

NOMBRE	(2) Cambios en concepción y relación con la niña o el niño. Interacciones.	
DEPENDENCIA	• 520 PROGRAMA NIDOS	
MES	PROGRAMADO	EJECUTADO
04. ABRIL	20,00	10,00
08. AGOSTO	40,00	23,00
12. DICIEMBRE	40,00	67,00
Total	100,00	100,00

NOMBRE	(3) Utilidad, usabilidad y réplica y transformaciones en el entorno hogar	
DEPENDENCIA	• 520 PROGRAMA NIDOS	
MES	PROGRAMADO	EJECUTADO
04. ABRIL	20,00	10,00
08. AGOSTO	40,00	24,00
12. DICIEMBRE	40,00	66,00
Total	100,00	100,00

PROMEDIOS PONDERADOS

Mes	1		2		3		Total	
	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado
04. ABRIL	8,00	4,00	8,00	4,00	4,00	2,00	20,00	10,00
08. AGOSTO	12,00	9,20	16,00	9,20	8,00	4,80	36,00	23,20
12. DICIEMBRE	20,00	26,80	16,00	26,80	8,00	13,20	44,00	66,80
Total	40,00	40,00	40,00	40,00	20,00	20,00	100,00	100,00

SEGUIMIENTO

VARIABLES DEL INDICADOR			
Número de familias con percepción global en la vigencia. (NF)		REGISTRO PERIÓDICO	
Número total de familias encuestadas en la vigencia. (NTF)		REGISTRO PERIÓDICO	
Resultado (R)		RESULTADO	

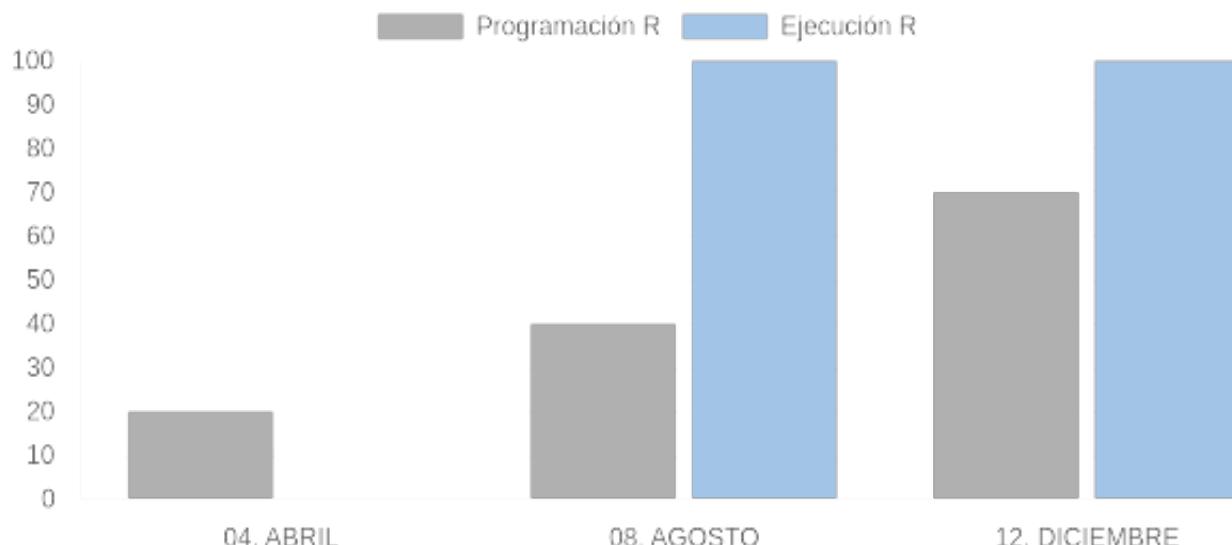


HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR EN LA VIGENCIA

Incidencia global percibida de las atenciones en Espacios Nidos



MES	Número de familias con percepción global en la vigencia.	Número total de familias encuestadas en la vigencia.	Resultado (R)	
	Valor	Valor	% Programado	% Ejecutado
04. ABRIL	0,00	0,00	20,00	0,00
08. AGOSTO	12,00	12,00	40,00	100,00
12. DICIEMBRE	30,00	30,00	70,00	100,00
		Total	70,00	100,00

REPORTE CUALITATIVO DEL INDICADOR

MES	CRITERIO	DESCRIPCIÓN
04. ABRIL	Logros y/o Beneficios	se han realizado reuniones con los diversos equipos del programa, mediante los cuales ha sido posible comprender mejor las condiciones de calidad que potencialmente ofrece el programa. Estas son importantes porque orientan las actividades relacionadas con los indicadores de calidad, dentro de los cuales se encuentra el GES-RES-004777-25, de Incidencia Global Percibida. Durante este periodo se ha definido la estructura del instrumento de medición de la incidencia global, lo cual implica que se ha hecho una relación directa entre unos reactivos (items) que representan algunos aspectos (dimensiones del instrumento) de la vida cotidiana de niñas y niños de la ciudad sobre las cuales hay una incidencia de las acciones del programa Nidos.
	Restrasos Y Soluciones	a medición de la ya mencionada Incidencia requiere un instrumento de recolección de información ajustado a las particularidades del programa, así como a las de la población a la que se dirige; esto dado que es un instrumento de percepción, que resume de forma cuantitativa las apreciaciones de padres y cuidadores. Lo anterior implica que el instrumento no puede ser retomado ni adaptado de la literatura, sino que debe ser construido. La construcción de instrumentos adecuados depende también de procesos rigurosos de validación, actividades en las cuales se encuentra trabajando activamente el Equipo de Evaluación del programa. Por otro lado, cabe mencionar que la Incidencia en este sentido es un conglomerado de cambios



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

		en el desarrollo e interacción de niñas y niños con sus padres y sus pares, y que por lo tanto no basta con una única ocurrencia de la conducta o situación para catalogarla como cambiante. En otras palabras, para que el programa Nidos pueda informar con precisión mediante
	Justificación de Retraso	toda vez que no se ha iniciado la medición, no aplica.
	Fuente de Verificación	La medición de la ya mencionada Incidencia requiere un instrumento de recolección de información ajustado a las particularidades del programa, así como a las de la población a la que se dirige; esto dado que es un instrumento de percepción, que resume de forma cuantitativa las apreciaciones de padres y cuidadores. Lo anterior implica que el instrumento no puede ser retomado ni adaptado de la literatura, sino que debe ser construido. La construcción de instrumentos adecuados depende también de procesos rigurosos de validación, actividades en las cuales se encuentra trabajando activamente el Equipo de Evaluación del programa. Por otro lado, cabe mencionar que la Incidencia en este sentido es un conglomerado de cambios en el desarrollo e interacción de niñas y niños con sus padres y sus pares, y que por lo tanto no basta con una única ocurrencia de la conducta o situación para catalogarla como cambiante. En otras palabras, para que el programa Nidos pueda informar con precisión mediante un indicador de calidad que sus acciones tienen una incidencia en las niñas y niños y sus padres y cuidadores, es necesario que transcurra el tiempo (y las atenciones) suficientes para que las conductas individuales de los niños y niñas se transformen en tendencias comportamentales fácilmente identificables por sus padres o cuidadores (quienes diligencian el instrumento).
	Descripción General	El indicador de Incidencia Global Percibida - IGP- tiene como objetivo cuantificar algunos efectos que las atenciones que brinda el programa Nidos puede tener en aspectos del desarrollo y la vida cotidiana de niñas, niños y sus padres y cuidadores. Específicamente, indaga acerca de las percepciones de estos padres y cuidadores acerca de los cambios que los niños y niñas han tenido, en términos de interacciones y desarrollo. Además, indaga acerca de los diversos aspectos que tiene una experiencia artística que han sido lo suficientemente llamativos para estos padres y cuidadores, como para que hayan intentado replicarlos en sus espacios familiares.
08. AGOSTO	Logros y/o Beneficios	Construcción del instrumento IGP La mayoría de los ítems construidos funcionaron bien y no requieren ajustes. La mayoría de dimensiones del instrumento muestran buena consistencia interna, como lo indican sus alfas de Cronbach superiores a 0,5 (un estándar muy bueno para el primer pilotaje de cualquier instrumento) El instrumento creado aporta información para este indicador y para otro indicador que hace parte de la batería construida para el sistema de evaluación del Programa Nidos. Se construyó el aplicativo para el levantamiento de datos en campo, a la vez que se realizó el pilotaje de su funcionamiento en términos de experiencia de usuario y calidad de la información.
	Retrasos Y Soluciones	Dentro de la proyección establecida no se presentan retrasos.
	Justificación de Retraso	toda vez que no hay mediciones formales, no hay retroceso posible del indicador.
	Fuente de Verificación	Aplicativo IGP (código fuente y URL: https://idartes-nidos.shinyapps.io/IGP-Testv3/ Hoja de respuestas (https://docs.google.com/spreadsheets/d/13161N_BorPQghtC27ut3IVti7Aa2btRjITE6Ff_MTw/edit?gid=0#gid=0)
	Descripción General	Durante el periodo mayo-agosto, el equipo de evaluación construyó el instrumento IGP que cuenta con 5 dimensiones o categorías y 32 ítems, resultado de una selección, priorización y validación por parte de un grupo expertos del programa Nidos; esto deriva en un pilotaje del instrumento que obtuvo información a partir de 12 aplicaciones a familias de los siguientes espacios: Nido Colibri, Nido La Barco y Nido Amarillo. La medición prevista sólo es posible si el instrumento cuenta con un pilotaje que avale su funcionamiento, asegurando que es una herramienta que efectivamente mide el atributo objetivo (incidencia). En este sentido, las mediciones con la versión final del instrumento, y que alimentan el indicador propuesto, están proyectadas para llevarse a cabo a partir de septiembre de 2025.
12. DICIEMBRE	Logros y/o Beneficios	Durante el periodo septiembre-diciembre de 2025 se realizó la tercera aplicación del instrumento de Incidencia Global Percibida (IGP), lo que permitió medir la percepción de las familias frente a la incidencia de las atenciones en Espacios Nidos. Los resultados evidencian que, en su mayoría, las familias perciben una incidencia favorable de las experiencias artísticas en aspectos asociados al desarrollo infantil y a las interacciones, manteniéndose el cumplimiento del umbral de calidad definido para el indicador. De manera cualitativa, la aplicación permitió identificar comportamientos relacionados con la exploración, la expresión corporal y la atención durante las experiencias artísticas, así como la construcción de vínculos y formas de interacción mediadas por el arte. Adicionalmente, el análisis de los resultados aportó insumos relevantes para el seguimiento de dimensiones como Interacciones y Usabilidad/Replicabilidad, fortaleciendo la lectura crítica del indicador y orientando acciones de mejora continua en la implementación de los Espacios Nidos.
	Retrasos Y Soluciones	No hubo retrasos
	Justificación de Retraso	No aplica
	Fuente de Verificación	Aplicativo IGP (código fuente y URL: https://idartes-nidos.shinyapps.io/IGP-Testv3/ Hoja de respuestas (https://docs.google.com/spreadsheets/d/13161N_BorPQghtC27ut3IVti7Aa2btRjITE6Ff_MTw/edit?gid=0#gid=0)
	Descripción General	El indicador de Incidencia Global Percibida de las atenciones en Espacios Nidos mide la percepción de las familias y cuidadores frente a los cambios observados en niñas y niños de primera infancia a partir de su participación en las experiencias artísticas,



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

como referente de la calidad de la atención. A través de este indicador se valoran dimensiones relacionadas con el desarrollo infantil, las interacciones, el ambiente relacional y la apropiación de las experiencias en la vida cotidiana. Durante el primer cuatrimestre de la vigencia 2025 no se alcanzó la meta del indicador, debido a que el proceso se encontraba en etapa de consolidación metodológica, formulación y ajuste progresivo del instrumento IGP. En este periodo se priorizaron acciones asociadas a la validación técnica del instrumento, la definición del umbral de calidad, el ajuste de ítems y el fortalecimiento de capacidades de los equipos para su adecuada aplicación. En este marco, la segunda aplicación del instrumento cumplió una función clave de seguimiento y contraste metodológico, evidenciando variaciones en algunas dimensiones de la percepción global, particularmente asociadas a condiciones contextuales como la primera asistencia de las familias a las experiencias artísticas y el momento de vinculación al proceso. Estos resultados no fueron interpretados como una disminución de la calidad de las atenciones, sino como insumos para el ajuste del instrumento y la lectura contextualizada de la información recolectada. Como resultado de este proceso de mejora continua, la tercera aplicación realizada entre septiembre y diciembre de 2025 permitió consolidar el indicador, alcanzar la meta prevista y contar con información más estable y consistente, evidenciando una percepción mayoritariamente favorable frente a la incidencia de las atenciones en Espacios Nidos, asimismo, el análisis cualitativo permitió identificar oportunidades de mejora asociadas principalmente a la Usabilidad/Replicabilidad de las experiencias y a ciertos aspectos de las interacciones, insumos que contribuyen al fortalecimiento del enfoque de mejora continua de la Gerencia Nidos y a la toma de decisiones orientadas a la cualificación de los Espacios Nidos.



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

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DIR-F-17

Fecha: 01/11/2023

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

ASOCIACIÓN							
CLASIFICACIÓN	Gestión - Riesgos KRI		SUB CLASIFICACIÓN	Proceso			
CATEGORÍA	Resultado		TIPO	Efectividad (efecto/impacto)			
PROCESO AL QUE APORTA	GESTIÓN ESTRATÉGICA DE COMUNICACIONES		ÁREAS	• 140 ÁREA DE COMUNICACIONES			
IDENTIFICACIÓN							
NOMBRE DEL INDICADOR	Satisfacción de los canales de comunicación interno						
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el nivel de satisfacción de los funcionarios en relación con los canales de comunicación, para conocer la opinión acerca de los canales que hacen parte de nuestra red de comunicaciones internas, Comunicarte.						
CÓDIGO DEL INDICADOR	GES-RES-004679-25		MÉTODO DE RECOLECCIÓN	Encuesta			
CRITERIO DEL ANÁLISIS							
TIPO DE CÁLCULO	Simple		FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Trimestral			
META PROGRAMADA	80,00		TIPO DE ANUALIZACIÓN	Constante			
RANGO DE GESTIÓN	Constante 0 -80 - 90		0 - 20	20,01 - 40	40,01 - 60	60,01 - 80	80,01 - 100
No.	ALIAS	VARIABLES	DESCRIPCIÓN	TIPO	DETALLES		
1	A	Encuestas de los canales de comunicación con resultado satisfactorios	Mediante la encuesta se busca determinar la perspectiva de si es clara y valiosa la información publicada en las comunicaciones internas.	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 1	Unidad de Medida: NÚMERO		
2	B	Encuestas de los canales de comunicación realizadas y con respuesta recibida	Obtener los resultados sobre los canales de comunicación	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 2	Unidad de Medida: NÚMERO		
3	C	Resultado de la operación registrada en la fórmula del indicador que representa el porcentaje de satisfacción de los funcionarios frente a los canales de comunicación	Obtener los resultados sobre los canales de comunicación	Tipo: RESULTADO	Unidad de Medida: PORCENTAJE		
No.	FÓRMULA DEL INDICADOR			TIPO	UNIDAD DE MEDIDA FÓRMULA		
1	(A/B)*100			PORCENTAJE Encabezado: C	PORCENTAJE		
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR							
LÍNEA BASE	70		FUENTE DE VERIFICACIÓN	Informe			
ANÁLISIS DEL INDICADOR	Como cualquier entidad sea del sector privado o del sector público las comunicaciones internas son la representación de la integración de los funcionarios o contratistas sobre la Misión, Visión y valores con el esto se tendría una satisfacción de nuestras comunicaciones y de los impactos que tenemos sobre nuestras comunicaciones y que mejoras deberíamos hacer. La linea base se toma de referencia del seguimiento del indicador de la vigencia 2024. La meta establecida es del 80% al que equivale el 100% de la ejecución.						
GLOSARIO DE TÉRMINOS	Comunicación: Es un proceso que consiste en la transmisión e intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor. Comunicación Interna: Son los mecanismos de información que existen dentro de una organización determinada, y cuyo destino es el mismo personal que trabaja en ella, en sus diversos departamentos o modalidades organizativas. Canal de Comunicación: Es el medio físico a través del cual se lleva a cabo un acto comunicativo Encuesta: Un tipo de instrumentos de recopilación de información, que consisten en un conjunto prediseñado de preguntas. Satisfacción: Es un elemento representado, la imagen que proyecta de las comunicaciones internas						
OBSERVACIONES	N/A						



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

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DIR-F-17

Fecha: 01/11/2023

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

ENVIADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:	FINALIZADO POR:
ANDRES ESTUPINAN NINO ENLACE MIPG 2025-03-06 13:07:51	ANYELA VIVIANA GONZALEZ CHAVARRO REFERENTE MIPG 2025-03-19 13:59:25	PAOLA ANDREA MENDEZ HERNANDEZ LIDER DE PROCESO 2025-03-27 16:50:25	DANIEL SANCHEZ ROJAS JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 2025-03-28 10:16:07

ACTIVIDADES CLAVE

NOMBRE	(1) Diseñar encuesta de satisfacción de los canales de comunicación interno	
DEPENDENCIA	• 140 ÁREA DE COMUNICACIONES	
MES	PROGRAMADO	EJECUTADO
03. MARZO	90,00	25,00
06. JUNIO	0,00	25,00
09. SEPTIEMBRE	10,00	25,00
12. DICIEMBRE	0,00	25,00
Total	100,00	100,00

NOMBRE	(2) Aplicar encuesta de satisfacción de los canales de comunicación interno	
DEPENDENCIA	• 140 ÁREA DE COMUNICACIONES	
MES	PROGRAMADO	EJECUTADO
03. MARZO	25,00	25,00
06. JUNIO	25,00	25,00
09. SEPTIEMBRE	25,00	25,00
12. DICIEMBRE	25,00	25,00
Total	100,00	100,00

NOMBRE	(3) Consolidar encuesta de satisfacción de los canales de comunicación interno	
DEPENDENCIA	• 140 ÁREA DE COMUNICACIONES	
MES	PROGRAMADO	EJECUTADO
03. MARZO	25,00	25,00
06. JUNIO	25,00	25,00
09. SEPTIEMBRE	25,00	25,00
12. DICIEMBRE	25,00	25,00



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

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DIR-F-17

Fecha: 01/11/2023

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

Total	100,00	100,00
-------	--------	--------

PROMEDIOS PONDERADOS

Mes	1		2		3		Totales	
	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado
03. MARZO	15,00	4,17	7,50	7,50	10,00	10,00	32,50	21,67
06. JUNIO	0,00	0,00	7,50	7,50	10,00	10,00	17,50	17,50
09. SEPTIEMBRE	15,00	37,50	7,50	7,50	10,00	10,00	32,50	55,00
12. DICIEMBRE	0,00	0,00	7,50	7,50	10,00	10,00	17,50	17,50
Total	30,00	41,67	30,00	30,00	40,00	40,00	100,00	111,67

SEGUIMIENTO

VARIABLES DEL INDICADOR		
Encuestas de los canales de comunicación con resultado satisfactorios (A)	REGISTRO PERIÓDICO	
Encuestas de los canales de comunicación realizadas y con respuesta recibida (B)	REGISTRO PERIÓDICO	
Resultado de la operación registrada en la fórmula del indicador que representa el porcentaje de satisfacción de los funcionarios frente a los canales de comunicación (C)	RESULTADO	

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR EN LA VIGENCIA



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

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DIR-F-17

Fecha: 01/11/2023

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

Satisfacción de los canales de comunicación interno

Programación C Ejecución C

03. MARZO

106
104
102
100

12. DICIEMBRE

06. JUNIO

09. SEPTIEMBRE

MES	Encuestas de los canales de comunicación con resultado satisfactorios	Encuestas de los canales de comunicación realizadas y con respuesta recibida	Resultado de la operación registrada en la fórmula del indicador que representa el porcentaje de satisfacción de los funcionarios frente a los canales de comunicación (C)	
	Valor	Valor	% Programado	% Ejecutado
03. MARZO	25,00	25,00	100,00	100,00
06. JUNIO	25,00	25,00	100,00	100,00
09. SEPTIEMBRE	25,00	25,00	100,00	100,00
12. DICIEMBRE	25,00	25,00	100,00	100,00
		Total	100,00	100,00

REPORTE CUALITATIVO DEL INDICADOR

MES	CRITERIO	DESCRIPCIÓN
03. MARZO	Logros y/o Beneficios	Con el objetivo de reestructurar el tono e imagen de comunicación y la correcta distribución y uso de los canales internos con los que cuenta el Idartes, para lograr avances importantes en la percepción del área y la estrategia, se hace una encuesta trimestral para determinar que mejoras se deben realizar.
	Retrasos Y Soluciones	No hay retrasos en la recopilación de la información para el reporte del indicador.
	Justificación de Retraso	No hubo retraso.
	Fuente de Verificación	https://drive.google.com/drive/folders/18SI0mGqFBP-F4EJctkHG74AJoTz9G_6V?usp=drive_link
	Descripción General	Con la información recopilada de la encuesta trimestral, de una muestra de 102 empleados y colaboradores, se recopila información para medir la satisfacción, en términos generales el cuestionario reveló que la mayoría de los encuestados

Instituto Distrital de las Artes -IDARTES-

Carrera 8 No. 15 - 46 - Bogotá

+57 (601) 379 5750

Código postal: 111711

Copia controlada en base de datos del sistema de información Pandora





HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

		consideran que están satisfechos con las comunicaciones, que la información divulgada es clara y oportuna, conocen los canales, usan las herramientas disponibles, aseguran que las necesidades de comunicación de sus unidades de gestión son resueltas satisfactoriamente.
06. JUNIO	Logros y/o Beneficios	Con el objetivo de reestructurar el tono e imagen de comunicación y la correcta distribución y uso de los canales internos con los que cuenta el Idartes, para lograr avances importantes en la percepción del área y la estrategia, se hace una encuesta trimestral para determinar que mejoras se deben realizar.
	Retrasos Y Soluciones	No hay retrasos en la recopilación de la información para el reporte del indicador
	Justificación de Retraso	No hay retraso
	Fuente de Verificación	https://drive.google.com/drive/folders/1m5dChkPhJ50Eui3tb47ltbViaB44NI1u?usp=drive_link
09. SEPTIEMBRE	Logros y/o Beneficios	Con el objetivo de reestructurar el tono e imagen de comunicación y la correcta distribución y uso de los canales internos con los que cuenta el Idartes, para lograr avances importantes en la percepción del área y la estrategia, se hace una encuesta trimestral para determinar que mejoras se deben realizar.
	Retrasos Y Soluciones	No hay retrasos en la recopilación de la información para el reporte del indicador.
	Justificación de Retraso	No hubo retraso.
	Fuente de Verificación	https://drive.google.com/drive/folders/11GRw25VngazKrVfymUM3yX8gJnTsZJd0?usp=drive_link
12. DICIEMBRE	Logros y/o Beneficios	La encuesta tenía como objetivo conocer la opinión de los contratistas y funcionarios acerca de los canales que hacen parte de la red de comunicaciones internas, Comunicarte, y los mensajes que en ellos circulan. Con la información recopilada de la encuesta trimestral, de una muestra de 144 empleados y colaboradores, se recopila información para medir la satisfacción, en términos generales el cuestionario reveló que la mayoría de los encuestados consideran que están satisfechos con las comunicaciones, que la información divulgada es clara y oportuna, conocen los canales, usan las herramientas disponibles, aseguran que las necesidades de comunicación de sus unidades de gestión son resueltas satisfactoriamente.
	Retrasos Y Soluciones	No se tienen retrasos
	Justificación de Retraso	No se tienen retrasos
	Fuente de Verificación	https://drive.google.com/drive/folders/1XRMo20LJqy-DdMy8JQZZoFIloqfOFvOY?usp=drive_link
	Descripción General	La encuesta tenía como objetivo conocer la opinión de los contratistas y funcionarios acerca de los canales que hacen parte de la red de comunicaciones internas, comunicarte, boletín quincenal, pantalla primer piso en la sede principal, boletín quincenal, fondos de pantalla, intranet y los mensajes que en ellos circulan. Con la información recopilada de la encuesta trimestral, de una muestra de 179 empleados y colaboradores, se recopila información para medir la satisfacción, en términos generales el cuestionario reveló que la mayoría de los encuestados consideran que están satisfechos con las comunicaciones, que hay buenos canales de difusión, que la información divulgada es clara y oportuna, conocen los canales, usan las herramientas disponibles, aseguran que las necesidades de comunicación de sus unidades de gestión son resueltas satisfactoriamente. Así como opiniones de mejora que podrán ser consultadas en el resultado de la encuesta. El diseño de la encuesta no ha llegado al cumplimiento total, ya que por solicitud de la señora directora se debe incluir en la encuesta tanto lo cualitativo y cuantitativo, por lo que en la encuesta del cuarto trimestre se dará cumplimiento al 100%.



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

ciertos mensajes, revisando el lenguaje utilizado, los formatos de comunicación o los canales empleados, con el fin de garantizar que la información sea plenamente accesible para todos. 2. Oportunidad y frecuencia: La información me llega a tiempo para realizar mi trabajo. Por favor, califique de 1 a 5, donde: 1: Nunca llega a tiempo 2: Casi nunca llega a tiempo 3: A veces llega a tiempo 4: Generalmente llega a tiempo 5: Siempre llega a tiempo Fuente: Extraída de los resultados obtenidos en la encuesta socializada con la comunidad institucional. Interpretación de los resultados: Los resultados evidencian una percepción mayoritariamente positiva respecto a la oportunidad con la que la información llega a los colaboradores: • 77,3% de los encuestados (50% + 27,3%) considera que la información generalmente o siempre llega a tiempo, lo cual refleja un buen nivel de cumplimiento de los procesos de comunicación interna. • Un 18,2% indica que la información solo a veces llega a tiempo, lo que sugiere que en ciertos casos existen retrasos que podrían afectar la ejecución eficiente de las labores. • Solo un 4,5% manifiesta que la información casi nunca llega a tiempo, y ningún participante señaló que nunca llegue a tiempo, lo que indica que los problemas de oportunidad no son generalizados. Conclusión general: En términos generales, la entidad presenta un desempeño favorable en cuanto a la oportunidad de la información. Sin embargo, la existencia de casi una cuarta parte de los colaboradores que experimenta demoras ocasionales o frecuentes resalta la necesidad de fortalecer los tiempos de entrega de la información, especialmente en procesos críticos, para asegurar una comunicación interna más efectiva y alineada con las necesidades operativas. - Considero adecuada la frecuencia de los mensajes internos. Califique de 1 a 5, donde: 1: Totalmente inadecuada (demasiado poca o demasiada frecuencia) 2: Poco adecuada 3: Medianamente adecuada 4: Adecuada 5: Muy adecuada (frecuencia perfectamente apropiada) Fuente: Extraída de los resultados obtenidos en la encuesta socializada con la comunidad institucional. Interpretación de los resultados: Los resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable sobre la frecuencia de los mensajes internos: • 68,2% de los encuestados (45,5% + 22,7%) considera que la frecuencia es adecuada o muy adecuada, lo que indica que, para la mayoría, el volumen y periodicidad de los mensajes se ajusta correctamente a sus necesidades laborales. • Un 27,3% percibe la frecuencia como solo medianamente adecuada, lo que sugiere oportunidades de mejora para lograr un mejor equilibrio entre la cantidad de información y su utilidad. • Un 9% de los participantes (4,5% + 4,5%) considera la frecuencia inadecuada o poco adecuada, lo cual puede estar relacionado con sobrecarga de mensajes o, por el contrario, con falta de información en determinados momentos. Conclusión general: En general, la frecuencia de los mensajes internos es valorada positivamente; sin embargo, la proporción de colaboradores que manifiesta percepciones neutrales o negativas indica la conveniencia de revisar la planificación de las comunicaciones, segmentar los mensajes según áreas y optimizar los canales para asegurar que la información llegue de forma oportuna, pertinente y sin saturar a los equipos. 3. Relevancia del contenido La información que recibo es útil y relevante para mi rol en Idartes. Califique de 1 a 5, donde: 1: Nada útil ni relevante 2: Poco útil o poco relevante 3: Medianamente útil y relevante 4: Útil y relevante 5: Muy útil y totalmente relevante Fuente: Extraída de los resultados obtenidos en la encuesta socializada con la comunidad institucional. Interpretación de los resultados: Los resultados muestran una valoración ampliamente positiva sobre la relevancia del contenido de la comunicación interna: • 77,3% de los encuestados (45,5% + 31,8%) considera que la información es útil y relevante o muy útil y totalmente relevante, lo que indica que los mensajes internos están, en su mayoría, alineados con las necesidades reales de los colaboradores. • Un 18,2% percibe la información como poco o medianamente relevante, lo cual evidencia que aún existe un grupo que no siempre encuentra el contenido completamente ajustado a su función o contexto laboral. • Un 13,6% expresa una percepción negativa (4,5% + 9,1%), lo que señala la importancia de mejorar la segmentación y personalización de los mensajes, para asegurar que la información sea verdaderamente pertinente para cada área o rol. Conclusión general: La entidad presenta un desempeño sólido en cuanto a la relevancia del contenido de sus comunicaciones internas. No obstante, los resultados sugieren la necesidad de fortalecer los mecanismos de adecuación del mensaje, de manera que la información llegue de forma más específica y alineada con las funciones de cada equipo, incrementando así su impacto y utilidad. 4. Canales de comunicación: Califique de 1 a 5 la efectividad de los siguientes canales internos de comunicación: 1: Nada efectivo 2: Poco efectivo 3: Medianamente efectivo 4: Efectivo 5: Muy efectivo Fuente: Extraída de los resultados obtenidos en la encuesta socializada con la comunidad institucional. Interpretación de los resultados: Los datos muestran una clara preferencia por los canales digitales formales: • Correo electrónico y Comunicarte son percibidos como los canales más efectivos, alcanzando la calificación máxima (5). Esto indica que los colaboradores los consideran confiables, oportunos y útiles para recibir información institucional. • El boletín y las carteleras obtienen una calificación de 4, lo que refleja una buena aceptación y funcionalidad, aunque con posibilidades de optimización en diseño, frecuencia o actualización de contenidos. • El grupo de WhatsApp recibe una valoración de 3, lo que sugiere que, aunque es útil como canal complementario, no se percibe como el medio más adecuado para la comunicación formal o estructurada de la entidad. Conclusión general: La organización cuenta con una base sólida de canales de comunicación efectivos, especialmente en los medios digitales institucionales. No obstante, los resultados evidencian la conveniencia de fortalecer la estrategia de uso de los distintos canales, asignando claramente el tipo de información que debe circular por cada uno, para maximizar su impacto y evitar la dispersión o sobrecarga informativa. 5. Participación y retroalimentación: Siento que tengo espacios adecuados para expresar mis opiniones y recibir respuesta. Califique de 1 a 5, donde: 1: No tengo espacios para participar ni recibir respuesta 2: Muy pocos espacios; casi nunca recibo respuesta 3: Algunos espacios; a veces recibo respuesta 4: Buenos espacios; generalmente recibo respuesta 5: Excelentes espacios; siempre puedo participar y recibir respuesta oportuna Fuente: Extraída de los resultados obtenidos en la encuesta socializada con la comunidad institucional. Interpretación de los resultados: Los resultados muestran una percepción mayoritariamente positiva sobre la participación y la retroalimentación, aunque con ciertas áreas de mejora: • 59,1% de los encuestados (40,9% + 18,2%) considera que existen buenos o excelentes espacios para participar y recibir respuesta, indicando que la mayoría percibe oportunidades adecuadas de comunicación bidireccional. • Un 31,8% indica que solo hay algunos espacios, recibiendo retroalimentación de manera intermitente, lo que sugiere que no todos los colaboradores tienen acceso regular a canales de participación efectivos. • Un 13,6% considera que no tiene espacios para expresar opiniones ni recibir respuesta, señalando un grupo minoritario pero relevante que se siente excluido del proceso de comunicación interna.



HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 5

Conclusión general: Si bien la entidad proporciona espacios para la participación y la retroalimentación, los resultados evidencian la necesidad de fortalecer la inclusión y accesibilidad de estos canales, garantizando que todos los colaboradores puedan expresar sus opiniones y recibir respuestas de manera oportuna. Esto contribuiría a una comunicación más equitativa y al compromiso de los equipos con los procesos organizacionales. 6. Satisfacción general: Estoy satisfecho con las comunicaciones internas de Idartes. Califique de 1 a 5, donde: 1: Nada satisfecho 2: Poco satisfecho 3: Medianamente satisfecho 4: Satisfecho 5: Muy satisfecho Fuente: Extraída de los resultados obtenidos en la encuesta socializada con la comunidad institucional. Interpretación de los resultados: Los resultados reflejan una percepción positiva general sobre la satisfacción con la comunicación interna: • 77,3% de los encuestados (45,5% + 31,8%) se declara satisfecho o muy satisfecho, lo que indica que la mayoría de los colaboradores valora favorablemente los canales y contenidos de comunicación internos. • Un 9,1% se encuentra medianamente satisfecho, señalando áreas de oportunidad para mejorar la experiencia general. • Un 13,6% (9,1% + 4,5%) manifiesta insatisfacción (nada o poco satisfecho), lo que evidencia que existe un grupo minoritario que percibe deficiencias en la comunicación interna. Conclusión global: En términos generales, la comunicación interna de Idartes genera una buena satisfacción entre los colaboradores. Sin embargo, la presencia de un porcentaje de insatisfacción sugiere la necesidad de continuar optimizando los procesos de comunicación, mejorando la claridad, relevancia y oportunidad de los mensajes, así como fortaleciendo los espacios de participación y retroalimentación para todos los colaboradores. Conclusión global: En términos generales, los resultados muestran que la red de comunicaciones internas de Idartes cumple eficazmente con su función de informar y conectar a los colaboradores, logrando claridad, relevancia y satisfacción en la mayoría de los casos. No obstante, existen oportunidades de mejora en: • Optimizar la personalización y segmentación de los mensajes, para aumentar la relevancia percibida. • Fortalecer la oportunidad y consistencia en la entrega de información. • Incrementar los espacios de participación y retroalimentación para incluir a todos los colaboradores. • Mejorar el uso de canales complementarios como WhatsApp o carteleras para maximizar su efectividad. Estas acciones contribuirán a consolidar una comunicación interna más efectiva, inclusiva y satisfactoria, alineada con las necesidades y expectativas de contratistas y funcionarios.