
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Central de las Artes	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>		Código: DEL-F-17		
			Fecha: 21/09/2022		
	<b>HOJA DE VIDA DEL INDICADOR</b>		Versión: 3		
<b>ASOCIACIÓN</b>					
CLASIFICACIÓN	Gestión	SUB CLASIFICACIÓN	Proceso		
CATEGORÍA	Desempeño	TIPO	Eficacia		
PROCESO AL QUE APORTA	Gestión del servicio a la ciudadanía	ÁREAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>460 área de atención al ciudadano</li> </ul>		
<b>IDENTIFICACIÓN</b>					
NOMBRE DEL INDICADOR	Peticiónes atendidas dentro de los términos de ley				
OBJETIVO DEL INDICADOR	Conocer la cantidad de PQRS atendidas mediante los reportes del Sistema Bogotá te Escucha para determinar el cumplimiento de términos de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente				
CÓDIGO DEL INDICADOR	GES-DES-001632-22	MÉTODO DE RECOLECCIÓN	Informe		
<b>CRITERIO DEL ANÁLISIS</b>					
TIPO DE CÁLCULO	Simple	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	MENSUAL		
META PROGRAMADA	98,00	TIPO DE ANUALIZACIÓN	Constante		
RANGO DE GESTIÓN	Constante 0 -80 - 90				
No.	ALIAS	VARIABLES	DESCRIPCIÓN	TIPO	DETALLES
1	A	PQRS atendidas	Cantidad de PQRS atendidas en el mes por las unidades de gestión	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 1	Unidad de Medida: NÚMERO Fuente de Información: <a href="https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/servicio-ciudadania/informes/informe-de-pqrds">https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/servicio-ciudadania/informes/informe-de-pqrds</a>
2	B	PQRS recibidas	Cantidad de PQRS recibidas en el mes por las unidades de gestión	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 2	Unidad de Medida: NÚMERO Fuente de Información: <a href="https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/servicio-ciudadania/informes/informe-de-pqrds">https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/servicio-ciudadania/informes/informe-de-pqrds</a>
3	R	Resultado	Conocer el porcentaje de PQRS atendidas en los términos de Ley	Tipo: RESULTADO	Unidad de Medida: PORCENTAJE Fuente de Información: PANDORA
No.	FÓRMULA DEL INDICADOR			TIPO	UNIDAD DE MEDIDA FÓRMULA
1	(A/B)*100			PORCENTAJE Encabezado: R	PORCENTAJE
<b>DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR</b>					
LÍNEA BASE	I.N.D		FUENTE DE VERIFICACIÓN	Matriz de reporte preventivo	
ANÁLISIS DEL INDICADOR	Con el indicador se busca conocer el porcentaje de PQRS atendidas en los términos de Ley				



**HOJA DE VIDA DEL INDICADOR**

**GLOSARIO DE TÉRMINOS**

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

**OBSERVACIONES**

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

ENVIADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:	FINALIZADO POR:
VIVIANA ORTIZ BERNAL	PAULA VANESSA SOSA MARTIN	ADRIANA MARIA CRUZ RIVERA	JOHN ALEXANDER LUNA BLANCO
USUARIO REGISTRO INDICADOR DE GESTIÓN	VALIDADOR INDICADORES DE GESTIÓN	LIDER DE PROCESO	JEFE ÁREA PLANEACIÓN
2022-10-03 16:37:54	2022-10-03 17:45:35	2022-10-04 11:03:41	2022-10-04 16:15:49



**ACTIVIDADES CLAVE**

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

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

**PROMEDIOS PONDERADOS**

Mes	01		02		Totales	
	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado
01. ENERO	4,17	4,17	4,17	4,17	8,33	8,33
02. FEBRERO	4,17	4,17	4,17	4,17	8,33	8,33
03. MARZO	4,17	4,17	4,17	4,17	8,33	8,33
04. ABRIL	4,17	4,17	4,17	4,17	8,33	8,33
05. MAYO	4,17	4,17	4,17	4,17	8,33	8,33
06. JUNIO	4,17	4,17	4,17	4,17	8,33	8,33
07. JULIO	4,17	4,17	4,17	4,17	8,33	8,33
08. AGOSTO	4,17	4,17	4,17	4,17	8,33	8,33
09. SEPTIEMBRE	4,17	4,17	4,17	4,17	8,34	8,34
10. OCTUBRE	4,17	4,17	4,17	4,17	8,34	8,34
11. NOVIEMBRE	4,17	4,17	4,17	4,17	8,34	8,34
12. DICIEMBRE	4,17	0,00	4,17	0,00	8,34	0,00
<b>Total</b>	50,00	45,83	50,00	45,83	100,00	91,66



VARIABLES DEL INDICADOR

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

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR EN LA VIGENCIA

Peticiones atendidas dentro de los términos de ley



Mes	Ejecutado	Programado	Porcentaje
	PQRS atendidas	PQRS recibidas	Resultado (R)
01. ENERO	8,33	8,33	100,00
02. FEBRERO	8,33	8,33	100,00
03. MARZO	8,33	8,33	100,00
04. ABRIL	8,33	8,33	100,00
05. MAYO	8,33	8,33	100,00
06. JUNIO	8,33	8,33	100,00
07. JULIO	8,33	8,33	100,00
08. AGOSTO	8,33	8,33	100,00
09. SEPTIEMBRE	8,34	8,34	100,00
10. OCTUBRE	8,34	8,34	100,00
11. NOVIEMBRE	8,34	8,34	100,00
12. DICIEMBRE	8,34	8,34	100,00
<b>Total</b>	<b>83,33</b>	<b>100,00</b>	

REPORTE CUALITATIVO ACUMULADO DEL INDICADOR

Mes	Logros y/o Beneficios	Retrasos y Soluciones	Justificación de Retroceso	Fuente de Verificación	Descripción General
01. ENERO	En enero recibimos un total de 212 peticiones, las cuales fueron atendidas en su totalidad dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente Decreto 431 de 2020	No se presentaron retrasos en la gestión de las peticiones atendidas	No se presentaron retrocesos en la gestión de las peticiones atendidas	Reporte peticiones Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo de gestión	Se atendieron 212 Peticiones durante enero y todas dentro de los términos de ley
02. FEBRERO	Se atendieron las peticiones dentro de los términos de ley	No se presentaron retrasos	Se atendieron las peticiones dentro de los términos de ley	Matriz de reporte preventivo de gestión	Se atendieron las peticiones dentro de los términos de ley



**SEGUIMIENTO DEL INDICADOR**

03. MARZO	La Entidad dio trámite a las peticiones que ingresaron durante el periodo respondiendo dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente	Ninguno	La Entidad dio trámite a las peticiones que ingresaron durante el periodo respondiendo dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente	Base de reporte preventivo de gestión	El indicador de gestión mide la eficiencia de la gestión del trámite a las peticiones
04. ABRIL	La Entidad dio trámite a las peticiones que ingresaron durante el periodo, todas fueron atendidas dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente	Ninguno	La Entidad dio trámite a las peticiones que ingresaron durante el periodo, todas fueron atendidas dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente	Matriz reporte preventivo de gestión	El indicador de gestión mide la eficiencia del trámite a las peticiones
05. MAYO	Se atendieron las Peticiones dentro de los términos de ley	No hubo retrasos	Se atendieron las Peticiones dentro de los términos de ley	Matriz de reporte preventivo de gestión	Se atendieron las Peticiones dentro de los términos de ley
06. JUNIO	Se atendieron las peticiones dentro de los términos de ley	No hubo retrasos	Se atendieron las peticiones dentro de los términos de ley	Matriz de reporte preventivo de gestión	Peticiones atendidas dentro de los términos de ley
07. JULIO	La Entidad dio trámite a las peticiones que ingresaron durante el periodo, dando respuesta dentro de los términos de ley	No se presentaron retrasos	La Entidad dio trámite a las peticiones que ingresaron durante el periodo, dando respuesta dentro de los términos de ley	Matriz reporte preventivo de gestión	Peticiones respondidas en términos de ley
08. AGOSTO	Peticiones atendidas dentro de los términos de ley	No se presentaron retrasos	Peticiones atendidas dentro de los términos de ley	Matriz de reporte preventivo	Peticiones atendidas dentro de los términos de ley
09. SEPTIEMBRE	Se atendieron las peticiones dentro de los términos de ley	No hubo retrasos	Se atendieron las peticiones dentro de los términos de ley	Matriz de reporte preventivo de gestión	Peticiones atendidas dentro de los términos de ley
10. OCTUBRE	Se atendieron todas las peticiones dentro de los términos de ley	No hubo retrasos	Se atendieron todas las peticiones dentro de los términos de ley	Matriz de reporte preventivo de gestión	Peticiones atendidas dentro de los términos de ley
11. NOVIEMBRE	Peticiones atendidas dentro de los términos de ley	No hubo retrasos	No hubo retroceso	Matriz de reporte preventivo de gestión	Peticiones atendidas dentro de los términos de ley
12. DICIEMBRE	Peticiones atendidas dentro de los términos de ley	No se presentaron retrasos	Peticiones atendidas dentro de los términos de ley	Matriz de reporte preventivo de gestión	Peticiones atendidas dentro de los términos de ley