

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

<b>ASOCIACIÓN</b>
-------------------

CLASIFICACIÓN	Gestión	SUB CLASIFICACIÓN	Proceso
CATEGORÍA	Resultado	TIPO	Efectividad (efecto/impacto)
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	Tiempo promedio de respuesta a las PQRS		
OBJETIVO DEL INDICADOR	Conocer el tiempo promedio de atención a las peticiones (PQRS) mediante el seguimiento a través de la base de reporte preventivo de gestión para evitar el vencimiento de los derechos de petición		
CÓDIGO DEL INDICADOR	GES-RES-001348-22	MÉTODO DE RECOLECCIÓN	Estadísticas

<b>CRITERIO DEL ANÁLISIS</b>
------------------------------

TIPO DE CÁLCULO	Simple	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	MENSUAL
META PROGRAMADA	90,00	TIPO DE ANUALIZACIÓN	Creciente
RANGO DE GESTIÓN	Creciente 0 - 100		

No.	ALIAS	VARIABLES	DESCRIPCIÓN	TIPO	DETALLES
1	A	Cantidad total de peticiones atendidas en el mes	Conocer la cantidad de peticiones (PQRS) atendidas por la Entidad durante el mes.	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	Sumatoria de los días que tomó atender las peticiones	Conocer el tiempo promedio de atención a las peticiones (PQRS). Se pretende que el tiempo de trámite no supere los tiempos establecidos en la normatividad vigente.	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	Resultado de la operación definida en la formula del indicador	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	<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>
ANÁLISIS DEL INDICADOR	La efectividad de este indicador se refiere a atender las PQRS a través del sistema Bogotá te escucha y Orfeo, con oportunidad para evitar su vencimiento y satisfacer las necesidades de la ciudadanía		
GLOSARIO DE TÉRMINOS	PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias Oportunidad: Rapidez y oportunidad con la que se deben realizan las diversas actuaciones administrativas. Implica la supresión de pasos, tiempos, movimientos, soportes, documentos, firmas, copias, etc., no indispensables. I.N.D: información no disponible		
OBSERVACIONES	Medir la gestión del proceso en términos de oportunidad y satisfacción de la ciudadanía, con el fin de dar bases para actuar en pro del mejoramiento en la prestación del servicio y atención de peticiones.		

ENVIADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:	FINALIZADO POR:
--------------	---------------	---------------	-----------------



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

## DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DEI-F-17

Fecha: 21/09/2022

### HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

Versión: 3

Página: 2 de 4

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 16:28:47	2022-10-03 17:45:13	2022-10-04 11:02:12	2022-10-04 16:15:39



ACTIVIDADES CLAVE

Nombre							Dependencia						
(01) Seguimiento diario a las peticiones pendientes de trámite en Bogotá te escucha							<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10.5. área de servicios generales               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 dirección general</li> <li>• 110 oficina asesora jurídica</li> </ul> </li> <li>• 120 oficina asesora de planeación y tecnologías de la información               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 121 área planeación</li> </ul> </li> <li>• 122 área de tecnología de la información               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 123 área gestión del conocimiento                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• 130 área de control interno</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• 140 oficina asesora de comunicaciones</li> <li>• 200 subdirección de equipamientos culturales               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 201 portafolio bienestar</li> <li>• 210 gerencia de escenarios                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• 220 teatro el parque</li> <li>• 230 teatro la media torta</li> <li>• 240 escenario móvil</li> <li>• 250 planetario de bogotá</li> </ul> </li> <li>• 260 teatro municipal jorge eliecer gaitan</li> <li>• 270 teatro mayor julio mario santo domingo                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• 280 otros escenarios</li> <li>• 285 teatro el ensueño</li> <li>• 286 teatro san jorge</li> <li>• 287 sala gaitán</li> </ul> </li> <li>• 290 ciencia arte y tecnologia</li> <li>• 300 subdirección de las artes</li> <li>• 301 arte y memoria sin fronteras</li> </ul> </li> <li>• 302 sostenibilidad de los agentes del campo artístico               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 303 sectores sociales, poblaciones y territorio                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• 304 pueblos étnicos</li> <li>• 305 artistas en espacio público                       <ul style="list-style-type: none"> <li>• 310 gerencia de música</li> </ul> </li> <li>• 320 gerencia de arte dramático</li> </ul> </li> <li>• 330 gerencia de artes plásticas y visuales               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 340 gerencia de artes audiovisuales                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• 341 cinemateca de bogotá</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• 342 permiso unificado para filmaciones audiovisuales - puía               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 350 gerencia de danza</li> <li>• 360 gerencia de literatura</li> <li>• 370 área de convocatorias</li> <li>• 380 área de producción                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• 390 sectores sociales</li> <li>• 391 grupos étnicos</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• 400 subdirección administrativa y financiera</li> <li>• 402 área de mantenimiento e infraestructura               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 410 área de talento humano                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• 420 área contabilidad</li> <li>• 430 área presupuesto                       <ul style="list-style-type: none"> <li>• 440 área tesorería</li> <li>• 450 área de almacén</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• 460 área de atención al ciudadano               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 470 área de gestión documental                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• 480 área control disciplinario</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• 500 subdirección de formación artística               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 510 programa crea</li> <li>• 520 programa nidos</li> </ul> </li> <li>• 530 culturas y procesos comunitarios               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9.3. escenario móvil ii</li> </ul> </li> </ul> </li></ul></li></ul>						



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

## DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Código: DEI-F-17

Fecha: 21/09/2022

### ACTIVIDADES CLAVE DEL INDICADOR

Versión: 3

Página: 4 de 4

P	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,34	8,34	8,34	8,34	0
E														0

Nombre								Dependencia					
(02) Envío de alertas preventivas a las distintas unidades de gestión								• 460 área de atención al ciudadano					
	01. ENERO	02. FEBRERO	03. MARZO	04. ABRIL	05. MAYO	06. JUNIO	07. JULIO	08. AGOSTO	09. SEPTIEMBRE	10. OCTUBRE	11. NOVIEMBRE	12. DICIEMBRE	Total
P	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,34	8,34	8,34	8,34	0
E													0

### PROMEDIOS PONDERADOS

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