

**PLAN INDICATIVO 2007 - 2010
METAS PLAN DE ACCIÓN 2009**

OBJETIVOS PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	OBJETIVOS CORPORATIVOS Y/O DIMENSIÓN POLÍTICA DE CALIDAD	ESTRATEGIAS CORPORATIVAS	DESCRIPCIÓN DE LAS METAS	AÑO 2009	INDICADOR	AVANCES AL 28 DE FEBRERO		OBSERVACIONES
						VALORES DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
Un mejor Estado al servicio de los ciudadanos - Un Estado eficiente y transparente	Satisfacer los requisitos de los clientes (Estado y ciudadanos) ofreciendo productos y servicios con calidad y oportunidad	Llevar una adecuada organización y administración de archivos de documentos y demás publicaciones como fuente de información a la comunidad.	Atender en forma oportuna y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados en el Diario Oficial	Atender el 100% de las solicitudes recibidas con corte al día 22 de cada periodo.	No. De Consultas Atendidas / Total Consultas	(61 / 66) * 100	92.4%	
					Dar respuesta a los derechos de petición y peticiones de información en 10 días hábiles o menos.	No. de consultas Atendidas en 10 días hábiles o menos / Total Consultas atendidas	(54/61) * 100	88.5%
		Garantizar la publicidad de la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública	Publicar la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública - DUCP, apéndice del Diario Oficial	Publicar 130.000 Contratos en el Diario Único de Contratación Pública	No. de Contratos publicados en el Diario Único de Contratación Pública en cada período / No. de Contratos proyectados para cada período	(19.249 / 130.000) * 100	15%	
		Utilizar las herramientas y medios tecnológicos y productivos disponibles para satisfacer y cumplir con los requisitos de los clientes	Mejorar permanentemente la prestación de los servicios y productos	Mantener un índice de satisfacción del Cliente del 90%	Sumatoria (Índice de la encuesta de satisfacción del cliente x 20% + Índice de cumplimiento en la entrega de trabajos x 40% + Índice de reclamos x 30% + Índice de quejas x 10%)	((50%*20%)+(84%*40%)+(100%*30%)+(100%*10%))	83.6%	Con relación a la meta del 90% se alcanzó el 93%
		Optimizar la capacidad de respuesta al cliente.		Atender el 95% de las cotizaciones solicitadas en el periodo	No. de cotizaciones atendidas / No. de cotizaciones solicitadas	(318 / 360) * 100	88.3%	Con relación a la meta establecida del 95%, se logró el 93%

OBJETIVOS PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	OBJETIVOS CORPORATIVOS Y/O DIMENSIÓN POLÍTICA DE CALIDAD	ESTRATEGIAS CORPORATIVAS	DESCRIPCIÓN DE LAS METAS	AÑO 2009	INDICADOR	AVANCES AL 28 DE FEBRERO		OBSERVACIONES
						VALORES DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
Un mejor Estado al servicio de los ciudadanos - Un Estado eficiente y transparente	Satisfacer los requisitos de los clientes (Estado, ciudadanos) ofreciendo productos y servicios con calidad y oportunidad	Llevar una adecuada organización y administración de archivos de documentos y demás publicaciones como fuente de información a la comunidad.	Atender en forma oportuna y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados en el Diario Oficial	Atender el 100% de las solicitudes recibidas con corte al día 22 de cada periodo.	No. De Consultas Atendidas / Total Consultas	(61 / 66) * 100	92.4%	
					Dar respuesta a los derechos de petición y peticiones de información en 10 días hábiles o menos.	No. de consultas Atendidas en 10 días hábiles o menos / Total Consultas atendidas	(54/61) * 100	88.5%
		Garantizar la publicidad de la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública	Publicar la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública - DUCP, apéndice del Diario Oficial	Publicar 130.000 Contratos en el Diario Único de Contratación Pública	No. de Contratos publicados en el Diario Único de Contratación Pública en cada periodo / No. de Contratos proyectados para cada periodo	(19.249 / 130.000) * 100	15%	
		Utilizar las herramientas y medios tecnológicos y productivos disponibles para satisfacer y cumplir con los requisitos de los clientes	Mejorar permanentemente la prestación de los servicios y productos	Mantener un índice de satisfacción del Cliente del 90%	Sumatoria (Índice de la encuesta de satisfacción del cliente x 20% + Índice de cumplimiento en la entrega de trabajos x 40% + Índice de reclamos x 30% + Índice de quejas x 10%)	((50%*20%)+(84%*40%)+(100%*30%)+(100%*10%))	83.6%	Con relación a la meta del 90% se alcanzó el 93%
		Optimizar la capacidad de respuesta al cliente.	Atender el 95% de las cotizaciones solicitadas en el periodo	No. de cotizaciones atendidas / No. de cotizaciones solicitadas	(318 / 360) * 100	88.3%	Con relación a la meta establecida del 95%, se logró el 93%	
		Lograr altos niveles de cumplimiento en la entrega de trabajos.	Alcanzar un indicador del 85% en el cumplimiento en la entrega de trabajos	No. de trabajos entregados en las fechas pactadas / No. De trabajos pactados para ser entregados en las fechas	(302 / 423) * 100	71.4%	Con relación a la meta establecida del 85%, se logró el 84%	

OBJETIVOS PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	OBJETIVOS CORPORATIVOS Y/O DIMENSIÓN POLÍTICA DE CALIDAD	ESTRATEGIAS CORPORATIVAS	DESCRIPCIÓN DE LAS METAS	AÑO 2009	INDICADOR	AVANCES AL 28 DE FEBRERO		OBSERVACIONES
						VALORES DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
Un mejor Estado al servicio de los ciudadanos - Un Estado eficiente y transparente	Satisfacer los requisitos de los clientes (Estado, administracion de archivos y ciudadanos) ofreciendo productos y servicios con calidad y oportunidad	Llevar una adecuada organizacion y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados de documentos y demás publicaciones como fuente de informacion a la comunidad.	Atender en forma oportuna y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados en el Diario Oficial	Atender el 100% de las solicitudes recibidas con corte al día 22 de cada periodo.	No. De Consultas Atendidas / Total Consultas	(61 / 66) * 100	92.4%	
					Dar respuesta a los derechos de petición y peticiones de información en 10 días hábiles o menos.	No. de consultas Atendidas en 10 días hábiles o menos / Total Consultas atendidas	(54/61) * 100	88.5%
		Garantizar la publicidad de la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública	Publicar la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública - DUCP, apéndice del Diario Oficial	Publicar 130.000 Contratos en el Diario Único de Contratación Pública	No. de Contratos publicados en el Diario Único de Contratación Pública en cada periodo / No. de Contratos proyectados para cada periodo	(19.249 / 130.000) * 100	15%	
		Utilizar las herramientas y medios tecnológicos y productivos disponibles para satisfacer y cumplir con los requisitos de los clientes	Mejorar permanentemente la prestación de los servicios y productos	Mantener un índice de satisfacción del Cliente del 90%	Sumatoria (Índice de la encuesta de satisfacción del cliente x 20% + Índice de cumplimiento en la entrega de trabajos x 40% + Índice de reclamos x 30% + Índice de quejas x 10%)	((50%*20%)+(84%*40%)+(100%*30%)+(100%*10%))	83.6%	Con relación a la meta del 90% se alcanzó el 93%
		Optimizar la capacidad de respuesta al cliente.	Atender el 95% de las cotizaciones solicitadas en el periodo	No. de cotizaciones atendidas / No. de cotizaciones solicitadas	(318 / 360) * 100	88.3%	Con relación a la meta establecida del 95%, se logró el 93%	
		Lograr altos niveles de cumplimiento en la entrega de trabajos.	Alcanzar un indicador del 85% en el cumplimiento en la entrega de trabajos	No. de trabajos entregados en las fechas pactadas / No. De trabajos pactados para ser entregados en las fechas	(302 / 423) * 100	71.4%	Con relación a la meta establecida del 85%, se logró el 84%	
Crecimiento económico alto y sostenido - Desarrollo empresarial, innovación y desarrollo	Generar beneficios para la Empresa, el Estado y la Ciudadanía	Incrementar la productividad, mejorando la competitividad y ampliando la cobertura del mercado	Incrementar los Ingresos operacionales	Lograr ventas en Obra Editorial por \$22.600 millones	Monto venta por concepto de Obra Editorial/ venta estimada	(\$1.048 millones / \$22.600 millones) * 100	5%	

OBJETIVOS PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	OBJETIVOS CORPORATIVOS Y/O DIMENSIÓN POLÍTICA DE CALIDAD	ESTRATEGIAS CORPORATIVAS	DESCRIPCIÓN DE LAS METAS	AÑO 2009	INDICADOR	AVANCES AL 28 DE FEBRERO		OBSERVACIONES
						VALORES DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
Un mejor Estado al servicio de los ciudadanos - Un Estado eficiente y transparente	Satisfacer los requisitos de los clientes (Estado, administracion de archivos y ciudadanos) ofreciendo productos y servicios con calidad y oportunidad	Llevar una adecuada organizacion y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados de documentos y demás publicaciones como fuente de informacion a la comunidad.	Atender en forma oportuna y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados en el Diario Oficial	Atender el 100% de las solicitudes recibidas con corte al día 22 de cada periodo.	No. De Consultas Atendidas / Total Consultas	(61 / 66) * 100	92.4%	
					Dar respuesta a los derechos de petición y peticiones de información en 10 días hábiles o menos.	No. de consultas Atendidas en 10 días hábiles o menos / Total Consultas atendidas	(54/61) * 100	88.5%
		Garantizar la publicidad de la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública	Publicar la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública - DUCP, apéndice del Diario Oficial	Publicar 130.000 Contratos en el Diario Único de Contratación Pública	No. de Contratos publicados en el Diario Único de Contratación Pública en cada periodo / No. de Contratos proyectados para cada periodo	(19.249 / 130.000) * 100	15%	
		Utilizar las herramientas y medios tecnológicos y productivos disponibles para satisfacer y cumplir con los requisitos de los clientes	Mejorar permanentemente la prestación de los servicios y productos	Mantener un índice de satisfacción del Cliente del 90%	Sumatoria (Índice de la encuesta de satisfacción del cliente x 20% + Índice de cumplimiento en la entrega de trabajos x 40% + Índice de reclamos x 30% + Índice de quejas x 10%)	((50%*20%)+(84%*40%)+(100%*30%)+(100%*10%))	83.6%	Con relación a la meta del 90% se alcanzó el 93%
			Optimizar la capacidad de respuesta al cliente.	Atender el 95% de las cotizaciones solicitadas en el periodo	No. de cotizaciones atendidas / No. de cotizaciones solicitadas	(318 / 360) * 100	88.3%	Con relación a la meta establecida del 95%, se logró el 93%
			Lograr altos niveles de cumplimiento en la entrega de trabajos.	Alcanzar un indicador del 85% en el cumplimiento en la entrega de trabajos	No. de trabajos entregados en las fechas pactadas / No. De trabajos pactados para ser entregados en las fechas	(302 / 423) * 100	71.4%	Con relación a la meta establecida del 85%, se logró el 84%
Crecimiento económico alto y sostenido - Desarrollo empresarial, innovación y desarrollo tecnológico	Generar beneficios para la Empresa, el Estado y la Ciudadanía	Incrementar la productividad, mejorando la competitividad y ampliando la cobertura del mercado	Incrementar los Ingresos operacionales	Lograr ventas en Obra Editorial por \$22.600 millones	Monto venta por concepto de Obra Editorial/ venta estimada	(\$1.048 millones / \$22.600 millones) * 100	5%	
				Lograr ingresos por	Monto Ingresos por	(\$0.618 millones / \$12.360 millones) * 100		

OBJETIVOS PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	OBJETIVOS CORPORATIVOS Y/O DIMENSIÓN POLÍTICA DE CALIDAD	ESTRATEGIAS CORPORATIVAS	DESCRIPCIÓN DE LAS METAS	AÑO 2009	INDICADOR	AVANCES AL 28 DE FEBRERO		OBSERVACIONES
						VALORES DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
Un mejor Estado al servicio de los ciudadanos - Un Estado eficiente y transparente	Satisfacer los requisitos de los clientes (Estado, administracion de archivos y ciudadanos) ofreciendo productos y servicios con calidad y oportunidad	Llevar una adecuada organizacion y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados de documentos y demás publicaciones como fuente de informacion a la comunidad.	Atender en forma oportuna y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados en el Diario Oficial	Atender el 100% de las solicitudes recibidas con corte al día 22 de cada periodo.	No. De Consultas Atendidas / Total Consultas	(61 / 66) * 100	92.4%	
					Dar respuesta a los derechos de petición y peticiones de información en 10 días hábiles o menos.	No. de consultas Atendidas en 10 días hábiles o menos / Total Consultas atendidas	(54/61) * 100	88.5%
		Garantizar la publicidad de la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública	Publicar la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública - DUCP, apéndice del Diario Oficial	Publicar 130.000 Contratos en el Diario Único de Contratación Pública	No. de Contratos publicados en el Diario Único de Contratación Pública en cada periodo / No. de Contratos proyectados para cada periodo	(19.249 / 130.000) * 100	15%	
		Utilizar las herramientas y medios tecnológicos y productivos disponibles para satisfacer y cumplir con los requisitos de los clientes	Mejorar permanentemente la prestación de los servicios y productos	Mantener un índice de satisfacción del Cliente del 90%	Sumatoria (Índice de la encuesta de satisfacción del cliente x 20% + Índice de cumplimiento en la entrega de trabajos x 40% + Índice de reclamos x 30% + Índice de quejas x 10%)	((50%*20%)+(84%*40%)+(100%*30%)+(100%*10%))	83.6%	Con relación a la meta del 90% se alcanzó el 93%
		Optimizar la capacidad de respuesta al cliente.	Atender el 95% de las cotizaciones solicitadas en el periodo	No. de cotizaciones atendidas / No. de cotizaciones solicitadas	(318 / 360) * 100	88.3%	Con relación a la meta establecida del 95%, se logró el 93%	
		Lograr altos niveles de cumplimiento en la entrega de trabajos.	Alcanzar un indicador del 85% en el cumplimiento en la entrega de trabajos	No. de trabajos entregados en las fechas pactadas / No. De trabajos pactados para ser entregados en las fechas	(302 / 423) * 100	71.4%	Con relación a la meta establecida del 85%, se logró el 84%	
Crecimiento económico alto y sostenido - Desarrollo empresarial, innovación y desarrollo tecnológico	Generar beneficios para la Empresa, el Estado y la Ciudadanía	Incrementar la productividad, mejorando la competitividad y ampliando la cobertura del mercado	Incrementar los Ingresos operacionales	Lograr ventas en Obra Editorial por \$22.600 millones	Monto venta por concepto de Obra Editorial/ venta estimada	(\$1.048 millones / \$22.600 millones) * 100	5%	
				Lograr ingresos por	Monto Ingresos por	(\$0.610 millones / \$12.200 millones) * 100		

OBJETIVOS PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	OBJETIVOS CORPORATIVOS Y/O DIMENSIÓN POLÍTICA DE CALIDAD	ESTRATEGIAS CORPORATIVAS	DESCRIPCIÓN DE LAS METAS	AÑO 2009	INDICADOR	AVANCES AL 28 DE FEBRERO		OBSERVACIONES
						VALORES DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
Un mejor Estado al servicio de los ciudadanos - Un Estado eficiente y transparente	Satisfacer los requisitos de los clientes (Estado, administracion de archivos y ciudadanos) ofreciendo productos y servicios con calidad y oportunidad	Llevar una adecuada organizacion y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados de documentos y demás publicaciones como fuente de informacion a la comunidad.	Atender en forma oportuna y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados en el Diario Oficial	Atender el 100% de las solicitudes recibidas con corte al día 22 de cada periodo.	No. De Consultas Atendidas / Total Consultas	(61 / 66) * 100	92.4%	
					Dar respuesta a los derechos de petición y peticiones de información en 10 días hábiles o menos.	No. de consultas Atendidas en 10 días hábiles o menos / Total Consultas atendidas	(54/61) * 100	88.5%
		Garantizar la publicidad de la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública	Publicar la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública - DUCP, apéndice del Diario Oficial	Publicar 130.000 Contratos en el Diario Único de Contratación Pública	No. de Contratos publicados en el Diario Único de Contratación Pública en cada periodo / No. de Contratos proyectados para cada periodo	(19.249 / 130.000) * 100	15%	
		Utilizar las herramientas y medios tecnológicos y productivos disponibles para satisfacer y cumplir con los requisitos de los clientes	Mejorar permanentemente la prestación de los servicios y productos	Mantener un índice de satisfacción del Cliente del 90%	Sumatoria (Índice de la encuesta de satisfacción del cliente x 20% + Índice de cumplimiento en la entrega de trabajos x 40% + Índice de reclamos x 30% + Índice de quejas x 10%)	((50%*20%)+(84%*40%)+(100%*30%)+(100%*10%))	83.6%	Con relación a la meta del 90% se alcanzó el 93%
		Optimizar la capacidad de respuesta al cliente.	Atender el 95% de las cotizaciones solicitadas en el periodo	No. de cotizaciones atendidas / No. de cotizaciones solicitadas	(318 / 360) * 100	88.3%	Con relación a la meta establecida del 95%, se logró el 93%	
		Lograr altos niveles de cumplimiento en la entrega de trabajos.	Alcanzar un indicador del 85% en el cumplimiento en la entrega de trabajos	No. de trabajos entregados en las fechas pactadas / No. De trabajos pactados para ser entregados en las fechas	(302 / 423) * 100	71.4%	Con relación a la meta establecida del 85%, se logró el 84%	
Crecimiento económico alto y sostenido - Desarrollo empresarial, innovación y desarrollo tecnológico	Generar beneficios para la Empresa, el Estado y la Ciudadanía	Incrementar la productividad, mejorando la competitividad y ampliando la cobertura del mercado	Incrementar los Ingresos operacionales	Lograr ventas en Obra Editorial por \$22.600 millones	Monto venta por concepto de Obra Editorial/ venta estimada	(\$1.048 millones / \$22.600 millones) * 100	5%	
				Lograr ingresos por	Monto Ingresos por	(\$0.610 millones / \$12.200 millones) * 100		

OBJETIVOS PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	OBJETIVOS CORPORATIVOS Y/O DIMENSIÓN POLÍTICA DE CALIDAD	ESTRATEGIAS CORPORATIVAS	DESCRIPCIÓN DE LAS METAS	AÑO 2009	INDICADOR	AVANCES AL 28 DE FEBRERO		OBSERVACIONES
						VALORES DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
Un mejor Estado al servicio de los ciudadanos - Un Estado eficiente y transparente	Satisfacer los requisitos de los clientes (Estado, administracion de archivos y ciudadanos) ofreciendo productos y servicios con calidad y oportunidad	Llevar una adecuada organizacion y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados de documentos y demás publicaciones como fuente de informacion a la comunidad.	Atender en forma oportuna y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados en el Diario Oficial	Atender el 100% de las solicitudes recibidas con corte al día 22 de cada periodo.	No. De Consultas Atendidas / Total Consultas	(61 / 66) * 100	92.4%	
					Dar respuesta a los derechos de petición y peticiones de información en 10 días hábiles o menos.	No. de consultas Atendidas en 10 días hábiles o menos / Total Consultas atendidas	(54/61) * 100	88.5%
		Garantizar la publicidad de la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública	Publicar la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública - DUCP, apéndice del Diario Oficial	Publicar 130.000 Contratos en el Diario Único de Contratación Pública	No. de Contratos publicados en el Diario Único de Contratación Pública en cada periodo / No. de Contratos proyectados para cada periodo	(19.249 / 130.000) * 100	15%	
		Utilizar las herramientas y medios tecnológicos y productivos disponibles para satisfacer y cumplir con los requisitos de los clientes	Mejorar permanentemente la prestación de los servicios y productos	Mantener un índice de satisfacción del Cliente del 90%	Sumatoria (Índice de la encuesta de satisfacción del cliente x 20% + Índice de cumplimiento en la entrega de trabajos x 40% + Índice de reclamos x 30% + Índice de quejas x 10%)	((50%*20%)+(84%*40%)+(100%*30%)+(100%*10%))	83.6%	Con relación a la meta del 90% se alcanzó el 93%
		Optimizar la capacidad de respuesta al cliente.	Atender el 95% de las cotizaciones solicitadas en el periodo	No. de cotizaciones atendidas / No. de cotizaciones solicitadas	(318 / 360) * 100	88.3%	Con relación a la meta establecida del 95%, se logró el 93%	
		Lograr altos niveles de cumplimiento en la entrega de trabajos.	Alcanzar un indicador del 85% en el cumplimiento en la entrega de trabajos	No. de trabajos entregados en las fechas pactadas / No. De trabajos pactados para ser entregados en las fechas	(302 / 423) * 100	71.4%	Con relación a la meta establecida del 85%, se logró el 84%	
Crecimiento económico alto y sostenido - Desarrollo empresarial, innovación y desarrollo tecnológico	Generar beneficios para la Empresa, el Estado y la Ciudadanía	Incrementar la productividad, mejorando la competitividad y ampliando la cobertura del mercado	Incrementar los Ingresos operacionales	Lograr ventas en Obra Editorial por \$22.600 millones	Monto venta por concepto de Obra Editorial/ venta estimada	(\$1.048 millones / \$22.600 millones) * 100	5%	
				Lograr ingresos por	Monto Ingresos por	(\$0.618 millones / \$12.360 millones) * 100		

OBJETIVOS PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	OBJETIVOS CORPORATIVOS Y/O DIMENSIÓN POLÍTICA DE CALIDAD	ESTRATEGIAS CORPORATIVAS	DESCRIPCIÓN DE LAS METAS	AÑO 2009	INDICADOR	AVANCES AL 28 DE FEBRERO		OBSERVACIONES
						VALORES DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
Un mejor Estado al servicio de los ciudadanos - Un Estado eficiente y transparente	Satisfacer los requisitos de los clientes (Estado, administracion de archivos y ciudadanos) ofreciendo productos y servicios con calidad y oportunidad	Llevar una adecuada organizacion y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados de documentos y demás publicaciones como fuente de informacion a la comunidad.	Atender en forma oportuna y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados en el Diario Oficial	Atender el 100% de las solicitudes recibidas con corte al día 22 de cada periodo.	No. De Consultas Atendidas / Total Consultas	(61 / 66) * 100	92.4%	
					Dar respuesta a los derechos de petición y peticiones de información en 10 días hábiles o menos.	No. de consultas Atendidas en 10 días hábiles o menos / Total Consultas atendidas	(54/61) * 100	88.5%
		Garantizar la publicidad de la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública	Publicar la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública - DUCP, apéndice del Diario Oficial	Publicar 130.000 Contratos en el Diario Único de Contratación Pública	No. de Contratos publicados en el Diario Único de Contratación Pública en cada periodo / No. de Contratos proyectados para cada periodo	(19.249 / 130.000) * 100	15%	
		Utilizar las herramientas y medios tecnológicos y productivos disponibles para satisfacer y cumplir con los requisitos de los clientes	Mejorar permanentemente la prestación de los servicios y productos	Mantener un índice de satisfacción del Cliente del 90%	Sumatoria (Índice de la encuesta de satisfacción del cliente x 20% + Índice de cumplimiento en la entrega de trabajos x 40% + Índice de reclamos x 30% + Índice de quejas x 10%)	((50%*20%)+(84%*40%)+(100%*30%)+(100%*10%))	83.6%	Con relación a la meta del 90% se alcanzó el 93%
		Optimizar la capacidad de respuesta al cliente.	Atender el 95% de las cotizaciones solicitadas en el periodo	No. de cotizaciones atendidas / No. de cotizaciones solicitadas	(318 / 360) * 100	88.3%	Con relación a la meta establecida del 95%, se logró el 93%	
		Lograr altos niveles de cumplimiento en la entrega de trabajos.	Alcanzar un indicador del 85% en el cumplimiento en la entrega de trabajos	No. de trabajos entregados en las fechas pactadas / No. De trabajos pactados para ser entregados en las fechas	(302 / 423) * 100	71.4%	Con relación a la meta establecida del 85%, se logró el 84%	
Crecimiento económico alto y sostenido - Desarrollo empresarial, innovación y desarrollo tecnológico	Generar beneficios para la Empresa, el Estado y la Ciudadanía	Incrementar la productividad, mejorando la competitividad y ampliando la cobertura del mercado	Incrementar los Ingresos operacionales	Lograr ventas en Obra Editorial por \$22.600 millones	Monto venta por concepto de Obra Editorial/ venta estimada	(\$1.048 millones / \$22.600 millones) * 100	5%	
				Lograr ingresos por	Monto Ingresos por	(\$0.618 millones / \$12.360 millones) * 100		

OBJETIVOS PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	OBJETIVOS CORPORATIVOS Y/O DIMENSIÓN POLÍTICA DE CALIDAD	ESTRATEGIAS CORPORATIVAS	DESCRIPCIÓN DE LAS METAS	AÑO 2009	INDICADOR	AVANCES AL 28 DE FEBRERO		OBSERVACIONES
						VALORES DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
Un mejor Estado al servicio de los ciudadanos - Un Estado eficiente y transparente	Satisfacer los requisitos de los clientes (Estado, administracion de archivos y ciudadanos) ofreciendo productos y servicios con calidad y oportunidad	Llevar una adecuada organizacion y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados de documentos y demás publicaciones como fuente de informacion a la comunidad.	Atender en forma oportuna y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados en el Diario Oficial	Atender el 100% de las solicitudes recibidas con corte al día 22 de cada periodo.	No. De Consultas Atendidas / Total Consultas	(61 / 66) * 100	92.4%	
					Dar respuesta a los derechos de petición y peticiones de información en 10 días hábiles o menos.	No. de consultas Atendidas en 10 días hábiles o menos / Total Consultas atendidas	(54/61) * 100	88.5%
		Garantizar la publicidad de la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública	Publicar la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública - DUCP, apéndice del Diario Oficial	Publicar 130.000 Contratos en el Diario Único de Contratación Pública	No. de Contratos publicados en el Diario Único de Contratación Pública en cada periodo / No. de Contratos proyectados para cada periodo	(19.249 / 130.000) * 100	15%	
		Utilizar las herramientas y medios tecnológicos y productivos disponibles para satisfacer y cumplir con los requisitos de los clientes	Mejorar permanentemente la prestación de los servicios y productos	Mantener un índice de satisfacción del Cliente del 90%	Sumatoria (Índice de la encuesta de satisfacción del cliente x 20% + Índice de cumplimiento en la entrega de trabajos x 40% + Índice de reclamos x 30% + Índice de quejas x 10%)	((50%*20%)+(84%*40%)+(100%*30%)+(100%*10%))	83.6%	Con relación a la meta del 90% se alcanzó el 93%
		Optimizar la capacidad de respuesta al cliente.	Atender el 95% de las cotizaciones solicitadas en el periodo	No. de cotizaciones atendidas / No. de cotizaciones solicitadas	(318 / 360) * 100	88.3%	Con relación a la meta establecida del 95%, se logró el 93%	
		Lograr altos niveles de cumplimiento en la entrega de trabajos.	Alcanzar un indicador del 85% en el cumplimiento en la entrega de trabajos	No. de trabajos entregados en las fechas pactadas / No. De trabajos pactados para ser entregados en las fechas	(302 / 423) * 100	71.4%	Con relación a la meta establecida del 85%, se logró el 84%	
Crecimiento económico alto y sostenido - Desarrollo empresarial, innovación y desarrollo tecnológico	Generar beneficios para la Empresa, el Estado y la Ciudadanía	Incrementar la productividad, mejorando la competitividad y ampliando la cobertura del mercado	Incrementar los Ingresos operacionales	Lograr ventas en Obra Editorial por \$22.600 millones	Monto venta por concepto de Obra Editorial/ venta estimada	(\$1.048 millones / \$22.600 millones) * 100	5%	
				Lograr ingresos por	Monto Ingresos por	(\$0.610 millones / \$12.200 millones) * 100		

OBJETIVOS PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	OBJETIVOS CORPORATIVOS Y/O DIMENSIÓN POLÍTICA DE CALIDAD	ESTRATEGIAS CORPORATIVAS	DESCRIPCIÓN DE LAS METAS	AÑO 2009	INDICADOR	AVANCES AL 28 DE FEBRERO		OBSERVACIONES
						VALORES DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
Un mejor Estado al servicio de los ciudadanos - Un Estado eficiente y transparente	Satisfacer los requisitos de los clientes (Estado, administracion de archivos y ciudadanos) ofreciendo productos y servicios con calidad y oportunidad	Llevar una adecuada organizacion y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados de documentos y demás publicaciones como fuente de informacion a la comunidad.	Atender en forma oportuna y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados en el Diario Oficial	Atender el 100% de las solicitudes recibidas con corte al día 22 de cada periodo.	No. De Consultas Atendidas / Total Consultas	(61 / 66) * 100	92.4%	
					Dar respuesta a los derechos de petición y peticiones de información en 10 días hábiles o menos.	No. de consultas Atendidas en 10 días hábiles o menos / Total Consultas atendidas	(54/61) * 100	88.5%
		Garantizar la publicidad de la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública	Publicar la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública - DUCP, apéndice del Diario Oficial	Publicar 130.000 Contratos en el Diario Único de Contratación Pública	No. de Contratos publicados en el Diario Único de Contratación Pública en cada periodo / No. de Contratos proyectados para cada periodo	(19.249 / 130.000) * 100	15%	
		Utilizar las herramientas y medios tecnológicos y productivos disponibles para satisfacer y cumplir con los requisitos de los clientes	Mejorar permanentemente la prestación de los servicios y productos	Mantener un índice de satisfacción del Cliente del 90%	Sumatoria (Índice de la encuesta de satisfacción del cliente x 20% + Índice de cumplimiento en la entrega de trabajos x 40% + Índice de reclamos x 30% + Índice de quejas x 10%)	((50%*20%)+(84%*40%)+(100%*30%)+(100%*10%))	83.6%	Con relación a la meta del 90% se alcanzó el 93%
		Optimizar la capacidad de respuesta al cliente.	Atender el 95% de las cotizaciones solicitadas en el periodo	No. de cotizaciones atendidas / No. de cotizaciones solicitadas	(318 / 360) * 100	88.3%	Con relación a la meta establecida del 95%, se logró el 93%	
		Lograr altos niveles de cumplimiento en la entrega de trabajos.	Alcanzar un indicador del 85% en el cumplimiento en la entrega de trabajos	No. de trabajos entregados en las fechas pactadas / No. De trabajos pactados para ser entregados en las fechas	(302 / 423) * 100	71.4%	Con relación a la meta establecida del 85%, se logró el 84%	
Crecimiento económico alto y sostenido - Desarrollo empresarial, innovación y desarrollo tecnológico	Generar beneficios para la Empresa, el Estado y la Ciudadanía	Incrementar la productividad, mejorando la competitividad y ampliando la cobertura del mercado	Incrementar los Ingresos operacionales	Lograr ventas en Obra Editorial por \$22.600 millones	Monto venta por concepto de Obra Editorial/ venta estimada	(\$1.048 millones / \$22.600 millones) * 100	5%	
				Lograr ingresos por	Monto Ingresos por	(\$0.618 millones / \$12.360 millones) * 100		

OBJETIVOS PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	OBJETIVOS CORPORATIVOS Y/O DIMENSIÓN POLÍTICA DE CALIDAD	ESTRATEGIAS CORPORATIVAS	DESCRIPCIÓN DE LAS METAS	AÑO 2009	INDICADOR	AVANCES AL 28 DE FEBRERO		OBSERVACIONES
						VALORES DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
Un mejor Estado al servicio de los ciudadanos - Un Estado eficiente y transparente	Satisfacer los requisitos de los clientes (Estado, administracion de archivos y ciudadanos) ofreciendo productos y servicios con calidad y oportunidad	Llevar una adecuada organizacion y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados de documentos y demás publicaciones como fuente de informacion a la comunidad.	Atender en forma oportuna y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados en el Diario Oficial	Atender el 100% de las solicitudes recibidas con corte al día 22 de cada periodo.	No. De Consultas Atendidas / Total Consultas	(61 / 66) * 100	92.4%	
					Dar respuesta a los derechos de petición y peticiones de información en 10 días hábiles o menos.	No. de consultas Atendidas en 10 días hábiles o menos / Total Consultas atendidas	(54/61) * 100	88.5%
		Garantizar la publicidad de la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública	Publicar la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública - DUCP, apéndice del Diario Oficial	Publicar 130.000 Contratos en el Diario Único de Contratación Pública	No. de Contratos publicados en el Diario Único de Contratación Pública en cada periodo / No. de Contratos proyectados para cada periodo	(19.249 / 130.000) * 100	15%	
		Utilizar las herramientas y medios tecnológicos y productivos disponibles para satisfacer y cumplir con los requisitos de los clientes	Mejorar permanentemente la prestación de los servicios y productos	Mantener un índice de satisfacción del Cliente del 90%	Sumatoria (Índice de la encuesta de satisfacción del cliente x 20% + Índice de cumplimiento en la entrega de trabajos x 40% + Índice de reclamos x 30% + Índice de quejas x 10%)	((50%*20%)+(84%*40%)+(100%*30%)+(100%*10%))	83.6%	Con relación a la meta del 90% se alcanzó el 93%
		Optimizar la capacidad de respuesta al cliente.	Atender el 95% de las cotizaciones solicitadas en el periodo	No. de cotizaciones atendidas / No. de cotizaciones solicitadas	(318 / 360) * 100	88.3%	Con relación a la meta establecida del 95%, se logró el 93%	
		Lograr altos niveles de cumplimiento en la entrega de trabajos.	Alcanzar un indicador del 85% en el cumplimiento en la entrega de trabajos	No. de trabajos entregados en las fechas pactadas / No. De trabajos pactados para ser entregados en las fechas	(302 / 423) * 100	71.4%	Con relación a la meta establecida del 85%, se logró el 84%	
Crecimiento económico alto y sostenido - Desarrollo empresarial, innovación y desarrollo tecnológico	Generar beneficios para la Empresa, el Estado y la Ciudadanía	Incrementar la productividad, mejorando la competitividad y ampliando la cobertura del mercado	Incrementar los Ingresos operacionales	Lograr ventas en Obra Editorial por \$22.600 millones	Monto venta por concepto de Obra Editorial/ venta estimada	(\$1.048 millones / \$22.600 millones) * 100	5%	
				Lograr ingresos por	Monto Ingresos por	(\$0.618 millones / \$12.360 millones) * 100		

OBJETIVOS PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	OBJETIVOS CORPORATIVOS Y/O DIMENSIÓN POLÍTICA DE CALIDAD	ESTRATEGIAS CORPORATIVAS	DESCRIPCIÓN DE LAS METAS	AÑO 2009	INDICADOR	AVANCES AL 28 DE FEBRERO		OBSERVACIONES
						VALORES DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
Un mejor Estado al servicio de los ciudadanos - Un Estado eficiente y transparente	Satisfacer los requisitos de los clientes (Estado, administraciones y ciudadanos) ofreciendo productos y servicios con calidad y oportunidad	Llevar una adecuada organización y administración de archivos de documentos y demás publicaciones como fuente de información a la comunidad.	Atender en forma oportuna y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados en el Diario Oficial	Atender el 100% de las solicitudes recibidas con corte al día 22 de cada periodo.	No. De Consultas Atendidas / Total Consultas	(61 / 66) * 100	92.4%	
					Dar respuesta a los derechos de petición y peticiones de información en 10 días hábiles o menos.	No. de consultas Atendidas en 10 días hábiles o menos / Total Consultas atendidas	(54/61) * 100	88.5%
		Garantizar la publicidad de la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública	Publicar la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública - DUCP, apéndice del Diario Oficial	Publicar 130.000 Contratos en el Diario Único de Contratación Pública	No. de Contratos publicados en el Diario Único de Contratación Pública en cada periodo / No. de Contratos proyectados para cada periodo	(19.249 / 130.000) * 100	15%	
		Utilizar las herramientas y medios tecnológicos y productivos disponibles para satisfacer y cumplir con los requisitos de los clientes	Mejorar permanentemente la prestación de los servicios y productos	Mantener un índice de satisfacción del Cliente del 90%	Sumatoria (Índice de la encuesta de satisfacción del cliente x 20% + Índice de cumplimiento en la entrega de trabajos x 40% + Índice de reclamos x 30% + Índice de quejas x 10%)	((50%*20%)+(84%*40%)+(100%*30%)+(100%*10%))	83.6%	Con relación a la meta del 90% se alcanzó el 93%
		Optimizar la capacidad de respuesta al cliente.	Atender el 95% de las cotizaciones solicitadas en el periodo	No. de cotizaciones atendidas / No. de cotizaciones solicitadas	(318 / 360) * 100	88.3%	Con relación a la meta establecida del 95%, se logró el 93%	
		Lograr altos niveles de cumplimiento en la entrega de trabajos.	Alcanzar un indicador del 85% en el cumplimiento en la entrega de trabajos	No. de trabajos entregados en las fechas pactadas / No. De trabajos pactados para ser entregados en las fechas	(302 / 423) * 100	71.4%	Con relación a la meta establecida del 85%, se logró el 84%	
Crecimiento económico alto y sostenido - Desarrollo empresarial, innovación y desarrollo tecnológico	Generar beneficios para la Empresa, el Estado y la Ciudadanía	Incrementar la productividad, mejorando la competitividad y ampliando la cobertura del mercado	Incrementar los Ingresos operacionales	Lograr ventas en Obra Editorial por \$22.600 millones	Monto venta por concepto de Obra Editorial/ venta estimada	(\$1.048 millones / \$22.600 millones) * 100	5%	
				Lograr ingresos por	Monto Ingresos por	(\$0.618 millones / \$12.360 millones) * 100		

OBJETIVOS PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	OBJETIVOS CORPORATIVOS Y/O DIMENSIÓN POLÍTICA DE CALIDAD	ESTRATEGIAS CORPORATIVAS	DESCRIPCIÓN DE LAS METAS	AÑO 2009	INDICADOR	AVANCES AL 28 DE FEBRERO		OBSERVACIONES
						VALORES DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
Un mejor Estado al servicio de los ciudadanos - Un Estado eficiente y transparente	Satisfacer los requisitos de los clientes (Estado, administracion de archivos y ciudadanos) ofreciendo productos y servicios con calidad y oportunidad	Llevar una adecuada organizacion y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados de documentos y demás publicaciones como fuente de informacion a la comunidad.	Atender en forma oportuna y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados en el Diario Oficial	Atender el 100% de las solicitudes recibidas con corte al día 22 de cada periodo.	No. De Consultas Atendidas / Total Consultas	(61 / 66) * 100	92.4%	
					Dar respuesta a los derechos de petición y peticiones de información en 10 días hábiles o menos.	No. de consultas Atendidas en 10 días hábiles o menos / Total Consultas atendidas	(54/61) * 100	88.5%
		Garantizar la publicidad de la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública	Publicar la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública - DUCP, apéndice del Diario Oficial	Publicar 130.000 Contratos en el Diario Único de Contratación Pública	No. de Contratos publicados en el Diario Único de Contratación Pública en cada periodo / No. de Contratos proyectados para cada periodo	(19.249 / 130.000) * 100	15%	
		Utilizar las herramientas y medios tecnológicos y productivos disponibles para satisfacer y cumplir con los requisitos de los clientes	Mejorar permanentemente la prestación de los servicios y productos	Mantener un índice de satisfacción del Cliente del 90%	Sumatoria (Índice de la encuesta de satisfacción del cliente x 20% + Índice de cumplimiento en la entrega de trabajos x 40% + Índice de reclamos x 30% + Índice de quejas x 10%)	((50%*20%)+(84%*40%)+(100%*30%)+(100%*10%))	83.6%	Con relación a la meta del 90% se alcanzó el 93%
		Optimizar la capacidad de respuesta al cliente.	Atender el 95% de las cotizaciones solicitadas en el periodo	No. de cotizaciones atendidas / No. de cotizaciones solicitadas	(318 / 360) * 100	88.3%	Con relación a la meta establecida del 95%, se logró el 93%	
		Lograr altos niveles de cumplimiento en la entrega de trabajos.	Alcanzar un indicador del 85% en el cumplimiento en la entrega de trabajos	No. de trabajos entregados en las fechas pactadas / No. De trabajos pactados para ser entregados en las fechas	(302 / 423) * 100	71.4%	Con relación a la meta establecida del 85%, se logró el 84%	
Crecimiento económico alto y sostenido - Desarrollo empresarial, innovación y desarrollo tecnológico	Generar beneficios para la Empresa, el Estado y la Ciudadanía	Incrementar la productividad, mejorando la competitividad y ampliando la cobertura del mercado	Incrementar los Ingresos operacionales	Lograr ventas en Obra Editorial por \$22.600 millones	Monto venta por concepto de Obra Editorial/ venta estimada	(\$1.048 millones / \$22.600 millones) * 100	5%	
				Lograr ingresos por	Monto Ingresos por	(\$0.610 millones / \$12.200 millones) * 100		

OBJETIVOS PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	OBJETIVOS CORPORATIVOS Y/O DIMENSIÓN POLÍTICA DE CALIDAD	ESTRATEGIAS CORPORATIVAS	DESCRIPCIÓN DE LAS METAS	AÑO 2009	INDICADOR	AVANCES AL 28 DE FEBRERO		OBSERVACIONES
						VALORES DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
Un mejor Estado al servicio de los ciudadanos - Un Estado eficiente y transparente	Satisfacer los requisitos de los clientes (Estado, administracion de archivos y ciudadanos) ofreciendo productos y servicios con calidad y oportunidad	Llevar una adecuada organizacion y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados de documentos y demás publicaciones como fuente de informacion a la comunidad.	Atender en forma oportuna y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados en el Diario Oficial	Atender el 100% de las solicitudes recibidas con corte al día 22 de cada periodo.	No. De Consultas Atendidas / Total Consultas	(61 / 66) * 100	92.4%	
					Dar respuesta a los derechos de petición y peticiones de información en 10 días hábiles o menos.	No. de consultas Atendidas en 10 días hábiles o menos / Total Consultas atendidas	(54/61) * 100	88.5%
		Garantizar la publicidad de la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública	Publicar la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública - DUCP, apéndice del Diario Oficial	Publicar 130.000 Contratos en el Diario Único de Contratación Pública	No. de Contratos publicados en el Diario Único de Contratación Pública en cada periodo / No. de Contratos proyectados para cada periodo	(19.249 / 130.000) * 100	15%	
		Utilizar las herramientas y medios tecnológicos y productivos disponibles para satisfacer y cumplir con los requisitos de los clientes	Mejorar permanentemente la prestación de los servicios y productos	Mantener un índice de satisfacción del Cliente del 90%	Sumatoria (Índice de la encuesta de satisfacción del cliente x 20% + Índice de cumplimiento en la entrega de trabajos x 40% + Índice de reclamos x 30% + Índice de quejas x 10%)	((50%*20%)+(84%*40%)+(100%*30%)+(100%*10%))	83.6%	Con relación a la meta del 90% se alcanzó el 93%
		Optimizar la capacidad de respuesta al cliente.	Atender el 95% de las cotizaciones solicitadas en el periodo	No. de cotizaciones atendidas / No. de cotizaciones solicitadas	(318 / 360) * 100	88.3%	Con relación a la meta establecida del 95%, se logró el 93%	
		Lograr altos niveles de cumplimiento en la entrega de trabajos.	Alcanzar un indicador del 85% en el cumplimiento en la entrega de trabajos	No. de trabajos entregados en las fechas pactadas / No. De trabajos pactados para ser entregados en las fechas	(302 / 423) * 100	71.4%	Con relación a la meta establecida del 85%, se logró el 84%	
Crecimiento económico alto y sostenido - Desarrollo empresarial, innovación y desarrollo tecnológico	Generar beneficios para la Empresa, el Estado y la Ciudadanía	Incrementar la productividad, mejorando la competitividad y ampliando la cobertura del mercado	Incrementar los Ingresos operacionales	Lograr ventas en Obra Editorial por \$22.600 millones	Monto venta por concepto de Obra Editorial/ venta estimada	(\$1.048 millones / \$22.600 millones) * 100	5%	
				Lograr ingresos por	Monto Ingresos por	(\$0.610 millones / \$12.200 millones) * 100		

OBJETIVOS PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	OBJETIVOS CORPORATIVOS Y/O DIMENSIÓN POLÍTICA DE CALIDAD	ESTRATEGIAS CORPORATIVAS	DESCRIPCIÓN DE LAS METAS	AÑO 2009	INDICADOR	AVANCES AL 28 DE FEBRERO		OBSERVACIONES
						VALORES DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
Un mejor Estado al servicio de los ciudadanos - Un Estado eficiente y transparente	Satisfacer los requisitos de los clientes (Estado, administracion de archivos y ciudadanos) ofreciendo productos y servicios con calidad y oportunidad	Llevar una adecuada organizacion y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados de documentos y demás publicaciones como fuente de informacion a la comunidad.	Atender en forma oportuna y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados en el Diario Oficial	Atender el 100% de las solicitudes recibidas con corte al día 22 de cada periodo.	No. De Consultas Atendidas / Total Consultas	(61 / 66) * 100	92.4%	
					Dar respuesta a los derechos de petición y peticiones de información en 10 días hábiles o menos.	No. de consultas Atendidas en 10 días hábiles o menos / Total Consultas atendidas	(54/61) * 100	88.5%
		Garantizar la publicidad de la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública	Publicar la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública - DUCP, apéndice del Diario Oficial	Publicar 130.000 Contratos en el Diario Único de Contratación Pública	No. de Contratos publicados en el Diario Único de Contratación Pública en cada periodo / No. de Contratos proyectados para cada periodo	(19.249 / 130.000) * 100	15%	
		Utilizar las herramientas y medios tecnológicos y productivos disponibles para satisfacer y cumplir con los requisitos de los clientes	Mejorar permanentemente la prestación de los servicios y productos	Mantener un índice de satisfacción del Cliente del 90%	Sumatoria (Índice de la encuesta de satisfacción del cliente x 20% + Índice de cumplimiento en la entrega de trabajos x 40% + Índice de reclamos x 30% + Índice de quejas x 10%)	((50%*20%)+(84%*40%)+(100%*30%)+(100%*10%))	83.6%	Con relación a la meta del 90% se alcanzó el 93%
			Optimizar la capacidad de respuesta al cliente.	Atender el 95% de las cotizaciones solicitadas en el periodo	No. de cotizaciones atendidas / No. de cotizaciones solicitadas	(318 / 360) * 100	88.3%	Con relación a la meta establecida del 95%, se logró el 93%
			Lograr altos niveles de cumplimiento en la entrega de trabajos.	Alcanzar un indicador del 85% en el cumplimiento en la entrega de trabajos	No. de trabajos entregados en las fechas pactadas / No. De trabajos pactados para ser entregados en las fechas	(302 / 423) * 100	71.4%	Con relación a la meta establecida del 85%, se logró el 84%
Crecimiento económico alto y sostenido - Desarrollo empresarial, innovación y desarrollo tecnológico	Generar beneficios para la Empresa, el Estado y la Ciudadanía	Incrementar la productividad, mejorando la competitividad y ampliando la cobertura del mercado	Incrementar los Ingresos operacionales	Lograr ventas en Obra Editorial por \$22.600 millones	Monto venta por concepto de Obra Editorial/ venta estimada	(\$1.048 millones / \$22.600 millones) * 100	5%	
				Lograr ingresos por	Monto Ingresos por	(\$0.618 millones / \$12.360 millones) * 100		

OBJETIVOS PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	OBJETIVOS CORPORATIVOS Y/O DIMENSIÓN POLÍTICA DE CALIDAD	ESTRATEGIAS CORPORATIVAS	DESCRIPCIÓN DE LAS METAS	AÑO 2009	INDICADOR	AVANCES AL 28 DE FEBRERO		OBSERVACIONES
						VALORES DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
Un mejor Estado al servicio de los ciudadanos - Un Estado eficiente y transparente	Satisfacer los requisitos de los clientes (Estado, administracion de archivos y ciudadanos) ofreciendo productos y servicios con calidad y oportunidad	Llevar una adecuada organizacion y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados de documentos y demás publicaciones como fuente de informacion a la comunidad.	Atender en forma oportuna y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados en el Diario Oficial	Atender el 100% de las solicitudes recibidas con corte al día 22 de cada periodo.	No. De Consultas Atendidas / Total Consultas	(61 / 66) * 100	92.4%	
					Dar respuesta a los derechos de petición y peticiones de información en 10 días hábiles o menos.	No. de consultas Atendidas en 10 días hábiles o menos / Total Consultas atendidas	(54/61) * 100	88.5%
		Garantizar la publicidad de la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública	Publicar la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública - DUCP, apéndice del Diario Oficial	Publicar 130.000 Contratos en el Diario Único de Contratación Pública	No. de Contratos publicados en el Diario Único de Contratación Pública en cada periodo / No. de Contratos proyectados para cada periodo	(19.249 / 130.000) * 100	15%	
		Utilizar las herramientas y medios tecnológicos y productivos disponibles para satisfacer y cumplir con los requisitos de los clientes	Mejorar permanentemente la prestación de los servicios y productos	Mantener un índice de satisfacción del Cliente del 90%	Sumatoria (Índice de la encuesta de satisfacción del cliente x 20% + Índice de cumplimiento en la entrega de trabajos x 40% + Índice de reclamos x 30% + Índice de quejas x 10%)	((50%*20%)+(84%*40%)+(100%*30%)+(100%*10%))	83.6%	Con relación a la meta del 90% se alcanzó el 93%
		Optimizar la capacidad de respuesta al cliente.	Atender el 95% de las cotizaciones solicitadas en el periodo	No. de cotizaciones atendidas / No. de cotizaciones solicitadas	(318 / 360) * 100	88.3%	Con relación a la meta establecida del 95%, se logró el 93%	
		Lograr altos niveles de cumplimiento en la entrega de trabajos.	Alcanzar un indicador del 85% en el cumplimiento en la entrega de trabajos	No. de trabajos entregados en las fechas pactadas / No. De trabajos pactados para ser entregados en las fechas	(302 / 423) * 100	71.4%	Con relación a la meta establecida del 85%, se logró el 84%	
Crecimiento económico alto y sostenido - Desarrollo empresarial, innovación y desarrollo tecnológico	Generar beneficios para la Empresa, el Estado y la Ciudadanía	Incrementar la productividad, mejorando la competitividad y ampliando la cobertura del mercado	Incrementar los Ingresos operacionales	Lograr ventas en Obra Editorial por \$22.600 millones	Monto venta por concepto de Obra Editorial/ venta estimada	(\$1.048 millones / \$22.600 millones) * 100	5%	
				Lograr ingresos por	Monto Ingresos por	(\$0.610 millones / \$12.200 millones) * 100		

OBJETIVOS PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	OBJETIVOS CORPORATIVOS Y/O DIMENSIÓN POLÍTICA DE CALIDAD	ESTRATEGIAS CORPORATIVAS	DESCRIPCIÓN DE LAS METAS	AÑO 2009	INDICADOR	AVANCES AL 28 DE FEBRERO		OBSERVACIONES
						VALORES DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO	
Un mejor Estado al servicio de los ciudadanos - Un Estado eficiente y transparente	Satisfacer los requisitos de los clientes (Estado, administracion de archivos y ciudadanos) ofreciendo productos y servicios con calidad y oportunidad	Llevar una adecuada organizacion y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados de documentos y demás publicaciones como fuente de informacion a la comunidad.	Atender en forma oportuna y eficiente las consultas sobre normas y actos administrativos publicados en el Diario Oficial	Atender el 100% de las solicitudes recibidas con corte al día 22 de cada periodo.	No. De Consultas Atendidas / Total Consultas	(61 / 66) * 100	92.4%	
					Dar respuesta a los derechos de petición y peticiones de información en 10 días hábiles o menos.	No. de consultas Atendidas en 10 días hábiles o menos / Total Consultas atendidas	(54/61) * 100	88.5%
		Garantizar la publicidad de la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública	Publicar la contratación estatal en el Diario Único de Contratación Pública - DUCP, apéndice del Diario Oficial	Publicar 130.000 Contratos en el Diario Único de Contratación Pública	No. de Contratos publicados en el Diario Único de Contratación Pública en cada periodo / No. de Contratos proyectados para cada periodo	(19.249 / 130.000) * 100	15%	
		Utilizar las herramientas y medios tecnológicos y productivos disponibles para satisfacer y cumplir con los requisitos de los clientes	Mejorar permanentemente la prestación de los servicios y productos	Mantener un índice de satisfacción del Cliente del 90%	Sumatoria (Índice de la encuesta de satisfacción del cliente x 20% + Índice de cumplimiento en la entrega de trabajos x 40% + Índice de reclamos x 30% + Índice de quejas x 10%)	((50%*20%)+(84%*40%)+(100%*30%)+(100%*10%))	83.6%	Con relación a la meta del 90% se alcanzó el 93%
		Optimizar la capacidad de respuesta al cliente.	Atender el 95% de las cotizaciones solicitadas en el periodo	No. de cotizaciones atendidas / No. de cotizaciones solicitadas	(318 / 360) * 100	88.3%	Con relación a la meta establecida del 95%, se logró el 93%	
		Lograr altos niveles de cumplimiento en la entrega de trabajos.	Alcanzar un indicador del 85% en el cumplimiento en la entrega de trabajos	No. de trabajos entregados en las fechas pactadas / No. De trabajos pactados para ser entregados en las fechas	(302 / 423) * 100	71.4%	Con relación a la meta establecida del 85%, se logró el 84%	
Crecimiento económico alto y sostenido - Desarrollo empresarial, innovación y desarrollo tecnológico	Generar beneficios para la Empresa, el Estado y la Ciudadanía	Incrementar la productividad, mejorando la competitividad y ampliando la cobertura del mercado	Incrementar los Ingresos operacionales	Lograr ventas en Obra Editorial por \$22.600 millones	Monto venta por concepto de Obra Editorial/ venta estimada	(\$1.048 millones / \$22.600 millones) * 100	5%	
				Lograr ingresos por	Monto Ingresos por	(\$0.618 millones / \$12.360 millones) * 100		