



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
(CORPORACIÓN PÚBLICA)
Instituto Central de Turismo

SEGUIMIENTO A METAS Y ACTIVIDADES
PLAN ESTRATÉGICO

Atención a la Ciudadanía

No	META PLAN ESTRATEGICO	ACTIVIDAD	RESULTADO (%)	ANÁLISIS DEL RESULTADO
1	N/A	N/A	N/A	N/A



SEGUIMIENTO A INDICADORES DE GESTIÓN 2025

Atención a la Ciudadanía				
No	META	INDICADOR META	RESULTADO (%)	ANÁLISIS DEL RESULTADO
1	Nivel de Satisfacción de las respuestas PQRS	Se refiere al promedio de la calificación obtenida en las encuestas de satisfacción realizadas por la Subdirección de Gestión de Corporativa frente a los temas de PQRS / Se refiere a la máxima calificación (5.0) que se espera obtener frente a las actividades desarrolladas por el área de Subdirección de Gestión de Corporativa frente a los temas de PQRS	100%	El indicador Oportunidad respuesta PQRS alcanzó un porcentaje de cumplimiento del 100% respecto a la meta anual establecida. Este resultado es consecuente , ya que se observa que durante todos los meses del periodo evaluado se mantuvo , logrando procesar la totalidad de las solicitudes radicadas dentro de los términos de ley o programando su cierre conforme a los plazos de la Ley 1755 de 2015. https://drive.google.com/drive/folders/1BE5uZ-QOUbHORIE9sYOV4Ypws0r4_W
2	Oportunidad respuesta PQRS	Toda petición, queja, reclamo o sugerencia que se registra con una vigencia de respuesta acorde a lo estipulado por la Ley 1755 de 2015 + Toda petición, queja, reclamo o sugerencia que se registra para dar respuesta en el siguiente mes con una vigencia acorde a lo estipulado por la Ley 1755 de 2015 / Toda petición, queja, reclamo o sugerencia que se radica en la entidad.	100%	El indicador cumplió con la meta anual establecida (100%) y presenta diligenciamiento en sus mediciones y análisis mensuales, los cuales detallan el flujo de respuestas bajo la Ley 1755 de 2015. El cumplimiento está respaldado por evidencias de trazabilidad en el sistema Orfeo y los reportes de los canales de atención, registrando la gestión de todas las peticiones recibidas y teniendo la oportunidad en los tiempos de respuesta legalmente exigidos https://drive.google.com/drive/folders/1D8Uz7bD6UY8XjWcGN5IF9YY8K3X-fB



SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN MIPG -2025

No	DIMENSIÓN MIPG	POLÍTICA MIPG	PROGRAMACIÓN		MEDICIÓN DE COMPROMISOS
			Descripción de la actividad	RESULTADO (%)	ANÁLISIS DEL RESULTADO
1	3. Gestión con valores para resultados	3-4. Servicio al ciudadano	Socializar el Manual del Servicio a la Ciudadanía, emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	100%	El compromiso se cumplió en un (100 %), toda vez que la socialización del Manual de Servicio a la Ciudadanía se realizó de manera reiterada durante la vigencia 2025, permitiendo su difusión a la comunidad IDT. La evidencia demuestra que el manual fue socializado mediante piezas comunicativas enviadas por correo electrónico en diferentes momentos del año (febrero, mayo, agosto y noviembre). El cumplimiento cuenta con evidencias verificables , tales como correos electrónicos de envío, piezas comunicativas elaboradas y publicadas, así como los enlaces al repositorio institucional donde reposan los soportes correspondientes. En consecuencia, se constata que la actividad se ejecutó conforme a lo programado y dentro del periodo definido, asegurando el alcance institucional del compromiso. https://drive.google.com/drive/folders/1JZ5J7niMs9pCzQjhOmJZTSDhxGsbf
2	3. Gestión con valores para resultados	3-4. Servicio al ciudadano	Realizar taller con la Veeduría Distrital en temas de lenguaje claro (pendiente según cronograma de la Veeduría)	100%	El compromiso se cumplió en su (100 %). El taller en temas de lenguaje claro fue realizado conforme a la programación definida por la Veeduría Distrital, atendiendo su agenda institucional y la asignación de cupos por entidad. La ejecución se evidencia con la realización del taller el 18 de septiembre de 2025, dictado por la Veeduría Distrital, en el cual se trabajaron lineamientos y ejercicios prácticos para la redacción clara de respuestas, fortaleciendo las capacidades del equipo en atención a la ciudadanía. El cumplimiento cuenta con evidencias verificables, tales como el listado de asistencia y las memorias del taller, disponibles en el repositorio de gestión del conocimiento, lo que permite confirmar la ejecución efectiva del compromiso dentro del periodo establecido https://drive.google.com/drive/folders/1z03CPA64V1H4aMaU3ryRycGjTLnj
3	6. Gestión del conocimiento y la innovación	6-1. Gestión del conocimiento y la innovación	Socializar piezas comunicativas de accesibilidad de personas en situación de discapacidad	100%	Se evidencia la socialización de la pieza comunicativa de accesibilidad en el mes de mayo de 2025, mediante correo electrónico dirigido a la comunidad IDT, cumpliendo con la meta de sensibilización y divulgación de lineamientos sobre accesibilidad para personas en situación de discapacidad. Las evidencias incluyen el correo de envío de la pieza comunicativa, disponible en el repositorio indicado, donde se verifica el contenido orientado a garantizar el uso de entornos, productos y servicios por todas las personas, sin distinción de capacidades. Para el mes de noviembre de 2025, se evidencia la solicitud de elaboración y publicación de una nueva pieza, correspondiente a una actualización o refuerzo del mensaje y se evidencia publicación efectiva el día 6 de noviembre por parte del proceso de comunicaciones. https://drive.google.com/drive/folders/1d3HN88Iz1Jwx64PUBrFL9xvTidqx0Wha https://drive.google.com/drive/folders/1mfea_WNAyvc0CUZZ26mm5OSRDHDoCCvH

4	3. Gestión con valores para resultados	3-4. Servicio al ciudadano	Realizar una mesa de trabajo con los enlaces de las diferentes dependencias, en donde se puedan identificar las oportunidades y debilidades al momento de dar respuestas a los requerimientos de los ciudadanos, garantizando que las mismas se realice en los criterios designados por la Veeduría Distrital; Calidez, Oportunidad, Coherencia y Claridad.	100%	<p>El compromiso presenta un cumplimiento del 100 %. Se realizaron dos mesas de trabajo (junio y noviembre de 2025) con los enlaces de las diferentes dependencias, enfocadas en la revisión del procedimiento de atención y respuesta a PORSD, términos de ley, asignación, y uso del sistema ORFEO, alineadas con los criterios definidos por la Veeduría Distrital</p> <p>Las evidencias se encuentran debidamente soportadas mediante actas y listados de asistencia, disponibles en los repositorios indicados, donde se deja constancia de la socialización, aclaración de dudas y fortalecimiento de los procesos internos. Se considera que el compromiso cumple plenamente la meta y cuenta con soporte documental suficiente</p> <p>https://drive.google.com/drive/folders/1F5E6HMKzVL4BVjW-K9DGSnwm6nVcVR1e</p> <p>https://drive.google.com/drive/folders/14OOC/UnJfW_WJMvOHRuJCmcAISX_sfo</p>
5	2. Direccionamiento estratégico y planeación	2-1. Planeación institucional	Elaborar el autodiagnóstico base para la planeación de la estrategia anual de servicio con la ciudadanía, tomando como insumo el generado por la función pública	100%	<p>El compromiso presenta un cumplimiento del 100 %. Se elaboró el autodiagnóstico base para la planeación de la estrategia anual de servicio a la ciudadanía, utilizando como insumo el instrumento definido por Función Pública, dentro del periodo establecido.</p> <p>El análisis realizado aborda las actividades de atención a la ciudadanía e identificar el estado actual del proceso. Se cuenta con evidencia documental suficiente, soportada en el informe y la pieza de socialización, disponibles en el repositorio indicado, lo que respalda el cumplimiento de la meta propuesta</p> <p>https://drive.google.com/drive/folders/1_7FpYfRsm1mjJPxw1ZN0ms228JB2</p>
6	3. Gestión con valores para resultados	3-3. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	Revisar el documento Protocolo de atención al ciudadano si se especifican los canales de denuncia sobre hechos de corrupción	50%	<p>La evidencia respalda la existencia y formulación del protocolo, pero no documenta de manera explícita el análisis o ajuste relacionado con los canales de denuncia, ni su validación frente al objetivo planteado.</p> <p>https://drive.google.com/drive/folders/1QMVEAdMzBs8bHftrADWhqmeK-2esaNw</p>
7	0	3-3. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	Actualizar el Portafolio de servicios adaptado en lenguaje claro	100%	<p>El compromiso presenta un cumplimiento del 100. Se evidencia la actualización del Portafolio de Servicios con enfoque de lenguaje claro, reflejada en la página web institucional, lo cual es coherente con lo ejecutado frente a la meta establecida.</p> <p>Las evidencias se encuentran debidamente soportadas mediante la web que respalda la publicación y actualización del contenido</p> <p>https://drive.google.com/drive/folders/1JGw41IDpOd5578ktEGQ:04_URprTeti</p>
8	4. Evaluación de resultados	4-1. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	Revisar las encuestas de satisfacción y presentar los resultados en el comité MIPG	100%	<p>El compromiso se cumple en un 100 %. Se evidencia el diligenciamiento de la actividad, con la presentación de los resultados de las encuestas de satisfacción ante el Comité MIPG, realizada el 27 de octubre de 2025, en coherencia con la meta definida.</p> <p>El cumplimiento está debidamente soportado mediante la presentación utilizada en el Comité y el acta oficial del Comité MIPG, las cuales respaldan tanto la socialización de los resultados como su validación en la instancia correspondiente.</p> <p>https://drive.google.com/drive/folders/1GDNZH9sAyR-JDdhz8ZDSv6Nphbwxc42</p>

6. EVALUACIÓN DE LA ASESORÍA CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:

Para la vigencia 2025, el proceso de Atención a la ciudadanía suscribió un total de 10 compromisos, de los cuales, 2 pertenecen a sus indicadores de Gestión y 8 a su plan de acción de MIPG, el nivel de cumplimiento se discrimina de la siguiente forma:

	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN	PESO PORCENTUAL
PROMEDIO INDICADOR DE GESTION	100%	50%
PROMEDIO PLAN DE ACCIÓN MIPG	94%	50%

PROMEDIO TOTAL DE EJECUCIÓN	97%
------------------------------------	------------

El nivel de cumplimiento a los productos planteados en el plan de acción para la vigencia 2024 es de un 97% , con un criterio de cumplimiento "Cumplió"

En cuanto a la evaluación que realiza la Asesoría de Control Interno al Proceso , se observa lo siguiente:

- De los 19 compromisos, se evidencia que 12 cumplieron en un 100% y 2 con un porcentaje de cumplimiento entre el 94% y 99 % , y 5 por encima del 100%

- Se evidenció la ejecución efectiva de acciones orientadas a mejorar la calidad del servicio, tales como la socialización del Manual de Servicio a la Ciudadanía, la realización del taller de lenguaje claro con la Veeduría Distrital y la actualización del Portafolio de Servicios en lenguaje claro, lo cual contribuye al fortalecimiento de la comunicación institucional con la ciudadanía.

- **Observación** El compromiso relacionado con la revisión del Protocolo de Atención al Ciudadano para verificar la inclusión de los canales de denuncia sobre hechos de corrupción presenta un cumplimiento parcial (50 %). Si bien se evidencia la existencia de un documento, este no desarrolla de manera explícita ni verificable los canales de denuncia, ni se cuenta con evidencia que respalde la efectividad de las acciones preventivas en materia de transparencia y lucha contra la corrupción, así como la orientación clara a la ciudadanía frente a los mecanismos institucionales de denuncia.

- La situación descrita en el compromiso del protocolo limita la efectividad de las acciones preventivas en materia de transparencia y lucha contra la corrupción, así como la orientación clara a la ciudadanía frente a los mecanismos institucionales de denuncia.

Observación: La falta de seguimiento oportuno a las herramientas de medición impidió contar con registros y evidencias actualizadas, requiriendo que las evidencias se cargaran posterior a la fecha prevista

RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO

- Actualizar el Protocolo de Atención al Ciudadano incorporando de manera clara, específica y accesible los canales de denuncia frente a hechos de corrupción, asegurando su alineación con la normativa vigente y las políticas MIPG

- Fortalecer las evidencias remitidas para acreditar el cumplimiento de los compromisos e indicadores para que sean entregadas bajo criterios mínimos de orden, estandarización y trazabilidad, que permita asociar de manera directa cada evidencia con el compromiso específico al que corresponde.

- Continuar fortaleciendo los controles y herramientas que han permitido alcanzar el 100 % de cumplimiento en los indicadores de PQRS, promoviendo la estandarización de buenas prácticas y su transferencia a otros procesos de la entidad.

- Utilizar los resultados de las encuestas de satisfacción no solo como insumo informativo, sino como base para la formulación de acciones de mejora específicas y medibles dentro del Plan de Acción del proceso

Fecha: 30 de Enero del 2025

Elaboró: Alexander Villalobos , Profesional Contratista, Asesoría de Control Interno

Aprobó: Cesar Augusto Lugo Arana, Asesor Control Interno