



**INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO
PLAN DE GESTIÓN
MARCO ESTRATÉGICO**

MISIÓN	Liderar la ejecución de políticas, planes y proyectos, orientados a promocionar y posicionar a Bogotá como destino turístico, a través del mejoramiento de sus recursos, su infraestructura soporte y el diseño de productos innovadores que contribuyan al desarrollo económico, confianza y felicidad de sus ciudadanos y visitantes.
MEGA	En 2026 el IDT será la entidad líder e innovadora en gestión eficiente del sector turístico y promoción de ciudad, para hacer de Bogotá el primer destino sostenible y accesible de la región.
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	3- Afianzar la gestión de la entidad a través de la implementación de estrategias de fortalecimiento institucional que contribuyan a posicionar al Instituto como líder, a nivel nacional e internacional, en el desarrollo de Bogotá como un destino turístico
PRODUCTO PMR:	Destino competitivo y sostenible Ciudad posicionada a nivel nacional e internacional
PROCESO SIG	12.-Atención al ciudadano
DEPENDENCIA	Subdirección Corporativa y de Control Disciplinario
RESPONSABLE	Subdirector(a) Corporativo y de Control Disciplinario

PLAN DE DESARROLLO 2016-2020:	15. BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS
EJE TRANSVERSAL:	7. Gobierno Legítimo, fortalecimiento local y eficiencia
PROGRAMA:	42. Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía
PROYECTOS ESTRATÉGICOS:	185. Fortalecimiento a la gestión pública efectiva y eficiente
PROYECTO DE INVERSIÓN:	1038 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL IDT

Proyecto Estratégico: 185. Fortalecimiento a la gestión pública efectiva y eficiente													
Indicador:	Porcentaje de avance en la implementación y mantenimiento del SIG en el IDT	LÍNEA BASE 2012-2015	META 2016-2020	ANUALIZACIÓN									
				Variable	2016	2017	2018	2019	2020	Total			
Meta:	Implementar y mantener el 80% del Sistema Integrado de Gestión en el IDT	70%	80%	Magnitud de la Meta	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Ejec.	% de Ejec.
SEGUIMIENTO MENSUAL A LA EJECUCIÓN - VIGENCIA 2016 (Meta Creciente)													
Implementar y mantener el 20% del Sistema Integrado de Gestión en el IDT													
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ACUMULADO	% EJE.
						0%	3%	6%	9%	12%	20%	20%	100%

ACCIONES DESARROLLADAS PARA AVANZAR EN EL LOGRO DE LA META

Se creó el proceso de atención al ciudadano, como parte del Sistema Integrado de Gestión y se documentó la caracterización del proceso.

Se realizó la identificación del componente adicional de gestores éticos teniendo en cuenta la guía para la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. El ideario ético se ajustó incluyendo dicho componente.

Se trasladó el procedimiento de AC-P02 Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS V -02" y los siguientes formatos, asociandolos al proceso de Atención al Ciudadano:
 -AC-F01 Formato Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS V-01, AC-F01
 -Formato Encuesta de Medición de la Satisfacción en la Atención a Las PQRS,
 -AC-F52 Formato Registro de Solicitudes de Información V-02

Se creó el mapa de riesgos del proceso de Atención al Ciudadano en la herramienta "Riesgos IDT", para su correspondiente seguimiento.

RETRASOS Y FACTORES LIMITANTES PARA AVANZAR EN EL CUMPLIMIENTO DE LA META Y SOLUCIONES PROPUESTAS, ASI COMO IMPACTOS NEGATIVOS Y ACCIONES TOMADAS PARA PREVENIR SU REPETICIÓN

Ninguno

Proyectó: Alejandra Salazar (Subdirección de Gestión Corporativa y CD), Patricia Ballestas (Oficina Asesora de Planeación y Sistemas), Luis Alberto Bautista Peña (Oficina Asesora Jurídica)
 Revisó: Dolcey Barragan- Profesional Contratista
 Aprobó: Claudia Yamile Ramírez Hernandez - Subdirectora de Gestión Corporativa y Control Disciplinario



OBJETIVO ESTRATÉGICO:	3- Afianzar la gestión de la entidad a través de la implementación de estrategias de fortalecimiento institucional que contribuyan a posicionar al Instituto como líder, a nivel nacional e internacional, en el desarrollo de Bogotá como un destino turístico
PROCESO SIG	12- Atención al ciudadano

Indicador estratégico al que contribuye la meta	Meta:	1. Atender 100% las necesidades relacionadas con la prestación de servicios de apoyo a la gestión de la entidad	LÍNEA BASE 2012-2015	META 2016-2020	ANUALIZACIÓN													
					Variable requerida	2016		2017		2018		2019		2020		Total		% de Ejec.
						Prog.	Ejec.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Ejec.	Ejec.				
			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
			0%	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
			\$ 1.070.000	\$ 1.070.000										\$ 1.070.000	\$ 1.070.000			
			\$ 356.667															
			\$ 0	-	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0		

Variable	SEGUIMIENTO MENSUAL A LA EJECUCIÓN - VIGENCIA 2016 (Meta Constante)												ACUMULADO	% EJE.
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
	Meta alcanzada con rec. vigencia							9%	57%	66%	84%	93%		
Presupuesto de la vigencia ejecutado							\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 1.070.000	\$ 1.070.000	100%

ACCIONES DESARROLLADAS PARA AVANZAR EN EL LOGRO DE LA META

Se identificó la necesidad de contratar a un profesional para el proceso de Atención al Ciudadano para la vigencia 2017 y una vez fue comunicada la cuota global de gasto para el IDT, se realizaron los ajustes correspondientes al Plan de Adquisiciones proyectado para 2017. Se realizó seguimiento a la ejecución del contrato de apoyo al proceso.

RETAROS Y FACTORES LIMITANTES PARA AVANZAR EN EL CUMPLIMIENTO DE LA META Y SOLUCIONES PROPUESTAS, ASÍ COMO IMPACTOS NEGATIVOS Y ACCIONES TOMADAS PARA PREVENIR SU REPETICIÓN

Ninguno

Indicador estratégico al que contribuye la meta	Meta:	2. Implementar y mantener 80% el sistema integrado de gestión de la entidad	LÍNEA BASE 2012-2015	META 2016-2020	ANUALIZACIÓN													
					Variable requerida	2016		2017		2018		2019		2020		Total		% de Ejec.
						Prog.	Ejec.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Ejec.	Ejec.				
			20%	20%	40%	60%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	20%	25%		
			20%	20%	40%	60%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	20%	25%		
			0%	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
			\$ 0	\$ 0										\$ 0	\$ 0			
			\$ 0	\$ 0										\$ 0	\$ 0			
			\$ 0	-	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0			

Variable	SEGUIMIENTO MENSUAL A LA EJECUCIÓN - VIGENCIA 2016 (Meta Creciente)												ACUMULADO	% EJE.
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
	Meta alcanzada con rec. vigencia							0%	3%	6%	9%	12%		
Presupuesto de la vigencia ejecutado							\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0

ACCIONES DESARROLLADAS PARA AVANZAR EN EL LOGRO DE LA META

Se creó el proceso de atención al ciudadano, como parte del Sistema Integrado de Gestión y se documentó la caracterización del proceso.

Se realizó la identificación del componente adicional de gestores éticos teniendo en cuenta la guía para la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. El ideario ético se ajustó incluyendo dicho componente.

Se trasladó el procedimiento de AC-P02 Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS V -02" y los siguientes formatos, asociándolos al proceso de Atención al Ciudadano:
-AC-F01 Formato Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS V-01, AC-F01
-Formato Encuesta de Medición de la Satisfacción en la Atención a Las PQRS,
-AC-F52 Formato Registro de Solicitudes de Información V-02

Se creó el mapa de riesgos del proceso de Atención al Ciudadano en la herramienta "Riesgos IDT", para su correspondiente seguimiento.

RETAROS Y FACTORES LIMITANTES PARA AVANZAR EN EL CUMPLIMIENTO DE LA META Y SOLUCIONES PROPUESTAS, ASÍ COMO IMPACTOS NEGATIVOS Y ACCIONES TOMADAS PARA PREVENIR SU REPETICIÓN

Ninguna

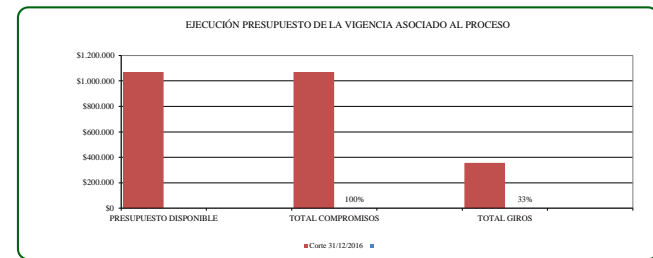
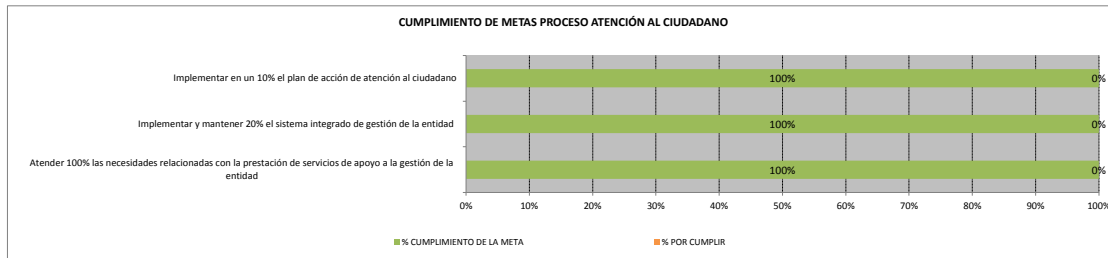


OBJETIVO ESTRATÉGICO:	3- Afianzar la gestión de la entidad a través de la implementación de estrategias de fortalecimiento institucional que contribuyan a posicionar al Instituto como líder, a nivel nacional e internacional, en el desarrollo de Bogotá como un destino turístico
PROCESO SIG	12- Atención al ciudadano

Indicador estratégico al que contribuye la meta	Meta:	3. Implementar el 100% de las estrategias de atención al ciudadano, prevención de la corrupción y participación ciudadana y control social	LÍNEA BASE 2012-2015	META 2016-2020	ANUALIZACIÓN												
					Variable requerida	2016		2017		2018		2019		2020		Total	
						Prog.	Ejec.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Prog.	Ejec.	% de Ejec.			
			0%	100%	Meta Total	10%	10%	50%	80%	90%	100%						
					Meta vigencia	10%	10%	50%	80%	90%	100%	100%	10%	10%	10%		
					Meta reservas	0%	-	0%	0%	0%	0%						
					Ppto. Vigencia (\$)	\$ 0	\$ 0					\$ 0	\$ 0				
					Giros Vigencia (\$)	\$ 0	\$ 0					\$ 0	\$ 0				
					Reservas (\$)	\$ 0	-	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0				
SEGUIMIENTO MENSUAL A LA EJECUCIÓN - VIGENCIA 2016 (Meta Creciente)																	
Implementar en un 10% el plan de acción de atención al ciudadano																	
Porcentaje de avance en la implementación y mantenimiento del SIG en el IDT	Variable	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ACUMULADO	% EJE.		
	Meta alcanzada con rec. vigencia							0,3%	1%	3%	6%	8%	10%	10%	100%		
	Presupuesto de la vigencia ejecutado							\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0			
ACCIONES DESARROLLADAS PARA AVANZAR EN EL LOGRO DE LA META																	
Informe de gestión de la meta	<p>Se elaboró Informe semestral de Atención al Ciudadano y se realizó Acta de apertura al buzón de sugerencias evidenciando cero (0) PQRSDF.</p> <p>Se realizó el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano por parte de Control Interno, desde Planeación y Sistemas se dio cumplimiento a las actividades que estaban proyectadas en el Plan, para los meses de junio, julio y agosto del año en curso.</p> <p>Se actualizó el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Versión 3.</p> <p>Se realizó la revisión del Procedimiento -DE-P08 Gestión del Riesgo V1, el cual quedó actualizado en la intranet, en el proceso de Dirección Estratégica.</p> <p>En virtud de la planeación del ejercicio de Rendición de Cuentas 2016, se elaboró memorando a las áreas responsables donde se definieron los lineamientos para esta actividad, así mismo, se realizó acta No. 1, donde se definen los roles y responsabilidades.</p> <p>Se realizó el cruce de información en la matriz Esquema de Publicación de Información 2016, la cual fue enviada al área de Comunicaciones con el fin de actualizar la información en la intranet.</p> <p>Se realizó el diseño, redacción del documento del ideario Ético, esta pendiente enviar al área de Comunicaciones.</p> <p>Se realiza seguimiento a las actividades establecidas en plan de atención al ciudadano con el fin dar cumplimiento a las actividades establecidas.</p>																
RETAROS Y FACTORES LIMITANTES PARA AVANZAR EN EL CUMPLIMIENTO DE LA META Y SOLUCIONES PROPUESTAS, ASÍ COMO IMPACTOS NEGATIVOS Y ACCIONES TOMADAS PARA PREVENIR SU REPETICIÓN																	
Ninguno																	

METAS 2016		% CUMPLIMIENTO DE LA META	% POR CUMPLIR
1	Atender 100% las necesidades relacionadas con la prestación de servicios de apoyo a la gestión de la entidad	100%	0%
2	Implementar y mantener 20% el sistema integrado de gestión de la entidad	100%	0%
3	Implementar en un 10% el plan de acción de atención al ciudadano	100%	0%

Fecha de Corte	PRESUPUESTO DISPONIBLE	TOTAL COMPROMISOS	TOTAL GIROS
Corte 31/12/2016	\$ 1.070.000	\$ 1.070.000	\$ 356.667
		100%	33%



Proyectó: Alejandra Salazar (Subdirección de Gestión Corporativa y CD), Patricia Ballester (Oficina Asesora de Planeación y Sistemas), Luis Alberto Bautista Peña (Oficina Asesora Jurídica)
 Revisó: Dolcey Barragan- Profesional Contratista
 Aprobó: Claudia Yamile Ramírez Hernández - Subdirectora de Gestión Corporativa y Control Disciplinario



**INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO
PLAN DE GESTIÓN
MARCO OPERATIVO**

OBJETIVO ESTRATÉGICO:	3- Afianzar la gestión de la entidad a través de la implementación de estrategias de fortalecimiento institucional que contribuyan a posicionar al Instituto como líder, a nivel nacional e internacional, en el desarrollo de Bogotá como un destino turístico
PROCESO SIG	12.-Atención al ciudadano

PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA: 2016														Observaciones y/o Justificación en caso de no cumplir lo programado	EVIDENCIAS QUE SOPORTAN LA EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD			
Meta Táctica	ACTIVIDADES		Se ejecuta con recursos de:		PROGRAMACIÓN / EJECUCIÓN MENSUAL DE ACTIVIDADES							PONDERACIÓN VERTICAL						
	Cod.	Descripción	VIGENCIA	RESERVA		Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total	META			ACTIVIDAD		
Atender 100% las necesidades relacionadas con la prestación de servicios de apoyo a la gestión de la entidad	1.1.	Identificar las necesidades de recurso humano para apoyar la gestión del proceso de atención al ciudadano.	X		Prog.		80	20				100	10	5	La SDH reprogramó la fecha para comunicar la asignación de la cuota global de gasto, por tanto hasta el mes de octubre de concluye el proceso de anteproyecto 2017.	Programación Plan Anual de Adquisiciones, anteproyecto de presupuesto 2017		
					Ejec.		80	0	20			100						
	1.2.	Hacer seguimiento a la contratación del recurso humano requerido para apoyar las actividades de atención al ciudadano	X		Prog.	17	17	17	17	17	15	100		5			N.A.	Informes de supervisión del contrato asociado al proceso.
					Ejec.	17	17	17	17	17	15	100						
Implementar y mantener 20% el sistema integrado de gestión de la entidad	2.1.	Documentar el proceso de atención al ciudadano (Caracterización, procedimientos, formatos, instructivos, manuales, riesgos)	X		Prog.		20	20	20	20	20	100	20	15	N.A.	Acta de Comité SIG del 8 de agosto de 2016, donde se crea el proceso. Presentación Comité SIG. Procedimiento de PQRS, Formatos : AC-F01 Formato Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS V-01 AC-F01 Formato Encuesta de Medición de la Satisfacción en la Atención a Las PQRS. AC-F52 Formato Registro de Solicitudes de Información V-02 Herramienta "Riesgos IDT"		
					Ejec.		20	20	20	20	20	100						
	2.2.	Formular el mapa de riesgos.	X		Prog.					100		100		5			N.A.	Documento de mapa de riesgos de este proceso, acta de reunión.
					Ejec.					0	100	100						
Implementar en un 10% el plan de acción de atención al ciudadano	3.1.	Revisar y ajustar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	X		Prog.			50	50			100	70	7	N.A.	Plan anticorrupción y atención al ciudadano de la entidad. Versión 3. Procedimiento -DE-P08 Gestión del Riesgo V1		
					Ejec.			50	50			100						
	3.2.	Ejecutar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Componente Rendición de Cuentas	X		Prog.				30	60	10	100		12	N.A.	Memorando Lineamientos Planeación Rendición de Cuentas 2016 Acta de responsabilidad y roles Rendición de cuentas 2016 Se realiza seguimiento a las actividades establecidas en plan de atención al ciudadano con el fin dar cumplimiento a las actividades establecidas.		
					Ejec.				30	60	10	100						
	3.3.	Ejecutar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	X		Prog.		5	20	25	25	25	100		12	N.A.	Caracterización del proceso de atención al ciudadano. Presentación Comité SIG. Presentación Comité SIG. Procedimiento de PQRS, Procedimiento Participación Ciudadana y Control Social Listado de asistencia		
					Ejec.		5	20	25	25	25	100						
	3.4.	Ejecutar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	X		Prog.		5	20	25	25	25	100		12	N.A.	Matriz Esquema de Publicación Ley de Transparencia 2016 Listado de asistencia Página WEB Matriz Esquema de Publicación de Información 2016. Listado de asistencia y acta		
					Ejec.		5	20	25	25	25	100						
	3.5.	Ejecutar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Componente Iniciativas Adicionales	X		Prog.		5	20	25	25	25	100		12	N.A.	Propuesta de Ideario Etico. Diseño, redacción del documento Ideario Etico Listado de asistencia y acta		
					Ejec.		5	20	25	25	25	100						
	3.6.	Elaborar informes de la entidad, relacionados con atención al ciudadano, PQRSDF, prevención de la corrupción y participación ciudadana y control social	X		Prog.	16	16	17	17	17	17	100		15	N.A.	Informe de atención al ciudadano remitido a la Dirección General del IDT y actas de apertura del Buzón de Sugerencias		
					Ejec.	16	16	17	17	17	17	100						
TOTAL PONDERACION VERTICAL													100	100				

Proyectó: Alejandra Salazar (Subdirección de Gestión Corporativa y CD), Patricia Ballestas (Oficina Asesora de Planeación y Sistemas), Luis Alberto Bautista Peña (Oficina Asesora Jurídica)
 Revisó: Dolcey Barragan- Profesional Contratista
 Aprobó: Claudia Yamile Ramírez Hernández - Subdirectora de Gestión Corporativa y Control Disciplinario



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
PÚBLICA-SECRETARÍA DE TURISMO

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO
PLAN DE GESTIÓN
TERRITORIALIZACIÓN DE LA INVERSIÓN Y POBLACIÓN BENEFICIADA

OBJETIVO ESTRATÉGICO:	3- Afianzar la gestión de la entidad a través de la implementación de estrategias de fortalecimiento institucional que contribuyan a posicionar al Instituto como líder, a nivel nacional e internacional, en el desarrollo de Bogotá como un destino turístico
PROCESO SIG	12.-Atención al ciudadano

Meta Táctica	Localización de la inversión	Punto de territorialización		Variable requerida	Programación Vigencia 2016	Ejecución																											
		Nombre	Dirección			Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total																					
Atender 100% las necesidades relacionadas con la prestación de servicios de apoyo a la gestión de la entidad	66. Entidad	Sede IDT	Cra 24 # 40-66	Meta vigencia	100%	9%		57%		66%		84%		93%		100%		100%															
				Meta reservas	0%																												
				Ppto. Vigencia (\$)	\$ 1.070.000	\$ 0		\$ 0		\$ 0		\$ 0		\$ 0		\$ 1.070.000		\$ 1.070.000															
				Reservas (\$)	\$ 0															\$ 0													
				Población beneficiada		125		151		154		155		172		178		178		178													
						H:	48	M:	77	H:	55	M:	96	H:	56	M:	98	H:	56	M:	99	H:	64	M:	108	H:	66	M:	112	H:	66	M:	112
Implementar y mantener 20% el sistema integrado de gestión de la entidad	66. Entidad	Sede IDT	Cra 24 # 40-66	Meta vigencia	20%	0%		3%		6%		9%		12%		20%		20%															
				Meta reservas	0%																												
				Ppto. Vigencia (\$)	\$ 0	\$ 0		\$ 0		\$ 0		\$ 0		\$ 0		\$ 0		\$ 0															
				Reservas (\$)	\$ 0															\$ 0													
				Población beneficiada		125		151		154		155		172		178		178		178													
						H:	48	M:	77	H:	55	M:	96	H:	56	M:	98	H:	56	M:	99	H:	64	M:	108	H:	66	M:	112	H:	66	M:	112
Implementar en un 10% el plan de acción de atención al ciudadano	66. Entidad	Sede IDT	Cra 24 # 40-66	Meta vigencia	10%	0%		1%		3%		6%		8%		10%		10%															
				Meta reservas	0%																												
				Ppto. Vigencia (\$)	\$ 0	\$ 0		\$ 0		\$ 0		\$ 0		\$ 0		\$ 0		\$ 0															
				Reservas (\$)	\$ 0															\$ 0													
				Población beneficiada	N.A. Según PQRS recibidas	40		40		35		23		21		24		24		183													
						H:		M:		H:		M:		H:		M:		H:		M:		H:		M:		H:	0	M:	0	H:	0	M:	0

F Alejandra Salazar (Subdirección de Gestión Corporativa y CD), Patricia Ballestas (Oficina Asesora de Planeación y Sistemas), Luis Alberto Bautista Peña (Oficina Asesora Jurídica)

F Dolcey Barragan- Profesional Contratista

f Claudia Yamile Ramírez Hernandez - Subdirectora de Gestión Corporativa y Control Disciplinario