



**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 | | % de Ejec. |
| Meta: | Implementar y mantener el 80% del Sistema Integrado de Gestión en el IDT | 70% | 80% | Magnitud de la Meta | Prog. | Ejec. | Prog. | Ejec. | Prog. | Ejec. | Prog. | Prog. | Prog. | Ejec. | |
| | | | | | 20% | 20% | 40% | 40% | 70% | 70% | 80% | 80% | 80% | 70% | 88% |

SEGUIMIENTO MENSUAL A LA EJECUCIÓN - VIGENCIA 2018 (Meta Creciente)
Implementar y mantener 70% el sistema integrado de gestión de la entidad

| ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | ACUMULADO | % EJEC. |
|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|-----------|---------|
| - | 44% | 45% | 47% | 49% | 50% | 50% | 53% | 54% | 64% | 66% | 70% | 70% | 100% |

ACCIONES DESARROLLADAS PARA AVANZAR EN EL LOGRO DE LA META

Se trabajó en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación para actualizar la caracterización del proceso y el procedimiento "AC-P01 Atención Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS", introduciendo cambios para centralizar en una sola área (Corporativa) la gestión asociada a Atención al Ciudadano. Los documentos actualizados fueron aprobados y publicados en la intranet del IDT.

En marzo se inició la elaboración del Mapa de riesgos para el proceso de Atención al ciudadano formulando un riesgo por gestión y uno por corrupción.

En julio se realizó activación del decálogo informando a toda la entidad la importancia sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los distintos canales de atención y trámite de las PQRS.

En agosto se socializó mediante correo electrónico la Guía del Ciudadano y se capacitó a los informadores de los PITS en colaboración con un delegado de la veeduría.

En agosto y septiembre se realizó el autodiagnóstico del proceso de Atención al Ciudadano

Se hizo la actualización y cargue del mapa de riesgos en el aplicativo del IDT para el proceso de atención al ciudadano y trimestralmente se hizo el respectivo seguimiento.

Se hizo el autodiagnóstico del proceso de Atención al Ciudadano.

Se realizó el comité Institucional de Gestión y desempeño.

RETRASOS 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

Se cumplió la meta

Proyectó: Diana Carolina Guapacha Tovar - Contratista Oficina Asesora Jurídica
 Revisó: Edwin Oswaldo Peña Roa -Subdirector de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario
 Aprobó: Edwin Oswaldo Peña Roa -Subdirector de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario
 Firma de quien aprobó: _____



| | |
|-----------------------|---|
| 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. | Ejec. | Prog. | Ejec. | Prog. | Ejec. | Prog. | Ejec. | |
| | | | 100% | 100% | Meta Total | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | | | | | Meta vigencia | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | | | | | Ppto. Inversión (\$) | \$ 1.070.000 | \$ 1.070.000 | \$ 25.594.400 | \$ 25.594.400 | \$ 59.850.667 | \$ 59.850.667 | | | \$ 86.515.067 | \$ 86.515.067 | |
| | | | | | Giros Inversión (\$) | \$ 356.667 | | \$ 24.629.973 | | \$ 33.497.067 | | | | | | |
| | | | | | Reservas Inversión (\$) | \$ 0 | - | \$ 713.333 | \$ 713.333 | \$ 964.427 | \$ 964.427 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 1.677.760 | \$ 1.677.760 | |

| Porcentaje de avance en la implementación y mantenimiento del SIG en el IDT | SEGUIMIENTO MENSUAL A LA EJECUCIÓN - VIGENCIA 2018. (Meta Constante) | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---------------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|--------------|---------|-----------|------------|---------------|---------|
| | Atender 100% las necesidades relacionadas con la prestación de servicios de apoyo a la gestión de la entidad. | | | | | | | | | | | | | | |
| | Variable | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | ACUMULADO | % EJEC. |
| | Meta alcanzada con rec. vigencia | 27% | 33% | 38% | 42% | 47% | 51% | 53% | 68% | 87% | 93% | 96% | 100% | 100% | 100% |
| | Presupuesto de la vigencia ejecutado | \$ 50.969.600 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 8.881.067 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 59.850.667 | 100% |
| Giros Reservas | \$ 0 | \$ 964.427 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 964.427 | 100% | |
| Informe de gestión de la meta | ACCIONES DESARROLLADAS PARA AVANZAR EN EL LOGRO DE LA META | | | | | | | | | | | | | | |
| | <p>En enero se gestionó la contratación del recurso humano necesario para apoyar las actividades del proceso de Atención al Ciudadano y en septiembre se adicionó el contrato para garantizar la prestación del servicio durante toda la vigencia 2018. Mensualmente se hizo seguimiento a la ejecución de los contratos suscritos para garantizar la respuesta y trazabilidad en PQRS y la atención al ciudadano.</p> <p>En julio se realizó la modificación del número de contratos suscritos esto debido al fallecimiento de la Contratista encargada del manejo de las PQRS, sin embargo se debe tener en cuenta que existen dos personas de apoyo de la entidad pertenecientes a otras áreas que brindan apoyo al proceso de Atención al Ciudadano.</p> <p>En el mes de agosto se realizó la proyección del recurso humano requerido para la vigencia 2019, como parte del proceso de anteproyecto de presupuesto.</p> <p>En el mes de septiembre se realizó la adición al contrato N°018 de 2018. Igualmente, la Oficina de Planeación presentó la propuesta de anteproyecto de presupuesto ante la Secretaría Distrital de Hacienda, exponiendo las necesidades de servicios de apoyo para la gestión de la entidad.</p> <p>En el mes de octubre, una vez le fue comunicada la cuota global de gasto para la entidad, se realizaron los ajustes correspondientes, conservando la proyección del recurso humano necesario para apoyar la gestión de la Entidad durante la vigencia 2019 y la Oficina Asesora de Planeación radicó el documento de anteproyecto de presupuesto ante la Secretaría Distrital de Hacienda.</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. | | | | | | | | | | | | | | |

| 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. | Ejec. | Prog. | Ejec. | Prog. | Ejec. | Prog. | Ejec. | |
| | | | 70% | 80% | Meta Total | 20% | 20% | 40% | 40% | 70% | 70% | 80% | 80% | 80% | 70% | 88% |
| | | | | | Meta vigencia | 20% | 20% | 40% | 40% | 70% | 70% | 80% | 80% | 80% | 70% | 88% |
| | | | | | Ppto. Inversión (\$) | \$ 0 | - | \$ 0 | | \$ 0 | - | | | \$ 0 | \$ 0 | |
| | | | | | Giros Inversión (\$) | | - | | - | | - | | | | | |
| | | | | | Reservas Inversión (\$) | \$ 0 | - | \$ 0 | | \$ 0 | - | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | |

| Porcentaje de avance en la implementación y mantenimiento del SIG en el IDT | SEGUIMIENTO MENSUAL A LA EJECUCIÓN - VIGENCIA 2018. (Meta Creciente) | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|-----------|---------|
| | Implementar y mantener 70% el sistema integrado de gestión de la entidad | | | | | | | | | | | | | | |
| | Variable | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | ACUMULADO | % EJEC. |
| | Meta alcanzada con rec. vigencia | - | 44% | 45% | 47% | 49% | 50% | 50% | 53% | 54% | 64% | 66% | 70% | 70% | 100% |
| | Presupuesto de la vigencia ejecutado | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | |
| Informe de gestión de la meta | ACCIONES DESARROLLADAS PARA AVANZAR EN EL LOGRO DE LA META | | | | | | | | | | | | | | |
| | <p>Se trabajó en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación para actualizar la caracterización del proceso y el procedimiento "AC-P01 Atención Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS", introduciendo cambios para centralizar en una sola área (Corporativa) la gestión asociada a Atención al Ciudadano. Los documentos actualizados fueron aprobados y publicados en la intranet del IDT.</p> <p>En marzo se inició la elaboración del Mapa de riesgos para el proceso de Atención al ciudadano formulando un riesgo por gestión y uno por corrupción.</p> <p>En julio se realizó activación del decálogo informando a toda la entidad la importancia sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los distintos canales de atención y trámite de las PQRS.</p> <p>En agosto se socializó mediante correo electrónico la Guía del Ciudadano y se capacitó a los informadores de los PITS en colaboración con un delegado de la veeduría.</p> <p>En agosto y septiembre se realizó el autodiagnóstico del proceso de Atención al Ciudadano</p> <p>Se hizo la actualización y cargue del mapa de riesgos en el aplicativo del IDT para el proceso de atención al ciudadano y trimestralmente se hizo el respectivo seguimiento.</p> <p>Se hizo el autodiagnóstico del proceso de Atención al Ciudadano.</p> <p>Se realizó el comité Institucional de Gestión y desempeño.</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 | | | | | | | | | | | | | | |
| | Se cumplió la meta | | | | | | | | | | | | | | |



| | |
|-----------------------|---|
| 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 | LÍNEA BASE 2012-2015 | META 2016-2020 | ANUALIZACIÓN | | | | | | | | | | | | |
|---|-------|--|----------------------|----------------|-------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|
| | | | | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | Total | | % de Ejec. |
| | | | | | Prog. | Ejec. | Prog. | Ejec. | Prog. | Ejec. | Prog. | Ejec. | Prog. | Ejec. | Prog. | Ejec. | |
| | | | 0% | 100% | Variable requerida | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | Meta Total | 10% | 10% | 100% | 100% | 100% | 88% | 100% | 100% | | | 100% | 88% |
| | | | | | Meta vigencia | 10% | 10% | 100% | 100% | 100% | 88% | 100% | 100% | | | 100% | 88% |
| | | | | | Meta reservas | 0% | - | 0% | - | 0% | 0% | 0% | 0% | | | | |
| | | | | | Ppto. Inversión (\$) | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | | \$ 0 | - | | | | \$ 0 | \$ 0 | |
| | | | | | Giros Inversión (\$) | \$ 0 | | | | | | | | | | | |
| | | | | | Reservas Inversión (\$) | \$ 0 | - | \$ 0 | | \$ 0 | - | \$ 0 | \$ 0 | | \$ 0 | \$ 0 | |

| Variable | SEGUIMIENTO MENSUAL A LA EJECUCIÓN - VIGENCIA 2018 (Meta Constante) | | | | | | | | | | | | | ACUMULADO | % EJEC. | |
|--------------------------------------|---|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|------|-----------|---------|--|
| | Implementar el 100% de las estrategias de atención al ciudadano. | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | | | | |
| Meta alcanzada con rec. vigencia | 0% | 7% | 22% | 25% | 28% | 40% | 45% | 67% | 72% | 75% | 78% | 88% | 88% | 88% | | |
| Presupuesto de la vigencia ejecutado | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | \$ 0 | | |

ACCIONES DESARROLLADAS PARA AVANZAR EN EL LOGRO DE LA META

De acuerdo con el cronograma para la ejecución de las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC 2018, en febrero se realizó la actualización de la caracterización del proceso y del procedimiento de Servicio al Ciudadano acorde con los nuevos lineamientos establecidos para el proceso. Igualmente se desarrolló un ejercicio de "Cliente incógnito" en los Puntos de Información Turística - PIT Centro Histórico y PIT Centro Internacional, como estrategia de que permitan evidenciar las oportunidades de mejora en la atención al ciudadano.

En marzo se cumplió con el cronograma del PAAC2018 realizando la capacitación de Calidad en el servicio y la formulación del mapa de Riesgos para el proceso de atención al ciudadano. Por otra parte se cumplió con el ingreso de todas las PQRS al Sistema Distrital de Quejas y Sugerencias para unificar el medio de control y cumplir con el compromiso con el Distrito.

Se realizó una campaña informativa sobre "Decálogo del buen trato en atención al ciudadano", de conformidad con el artículo 7° de la Ley 1437 de 2011.

En el mes de Septiembre: Se realizó socialización mediante correo electrónico todo el mes sobre el buen trato y adicional se colocó de papel tapiz la misma información.

En el mes de Noviembre se realizó en conjunto con comunicaciones una actividad sobre participación ciudadana a toda la entidad

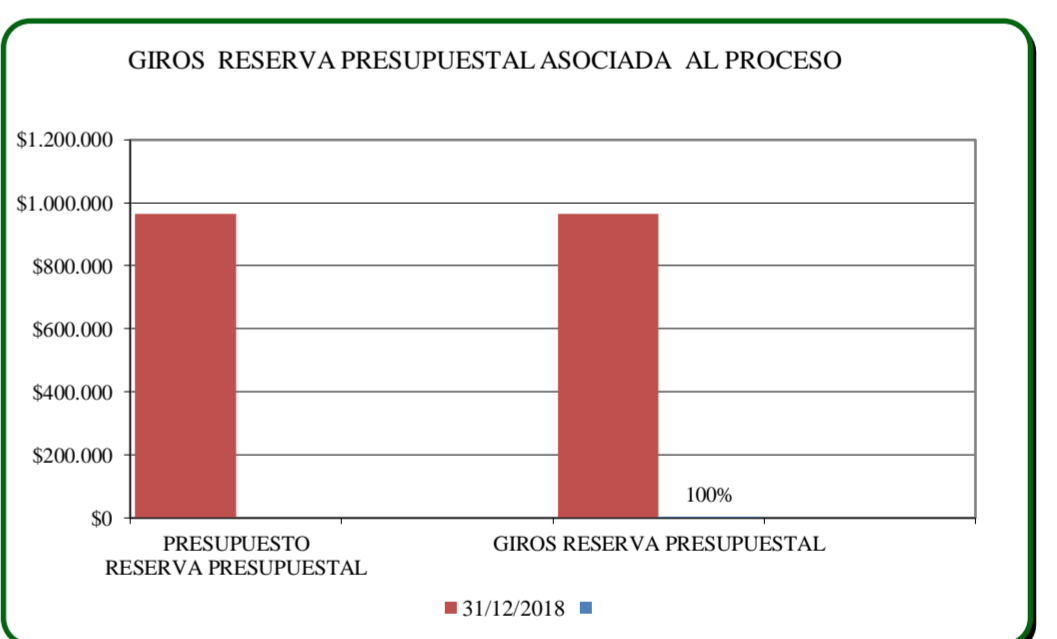
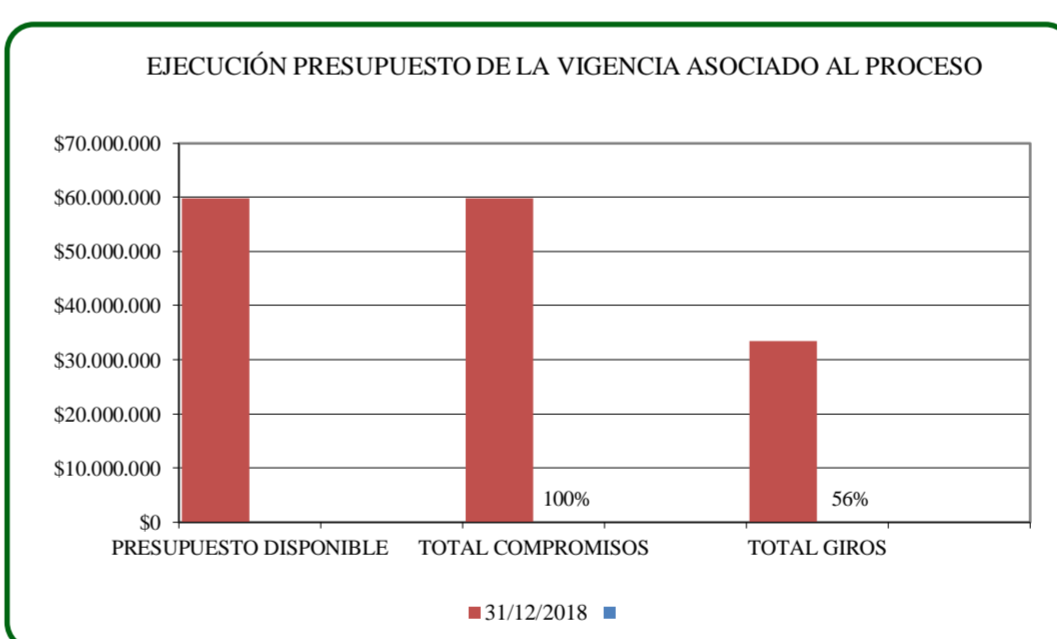
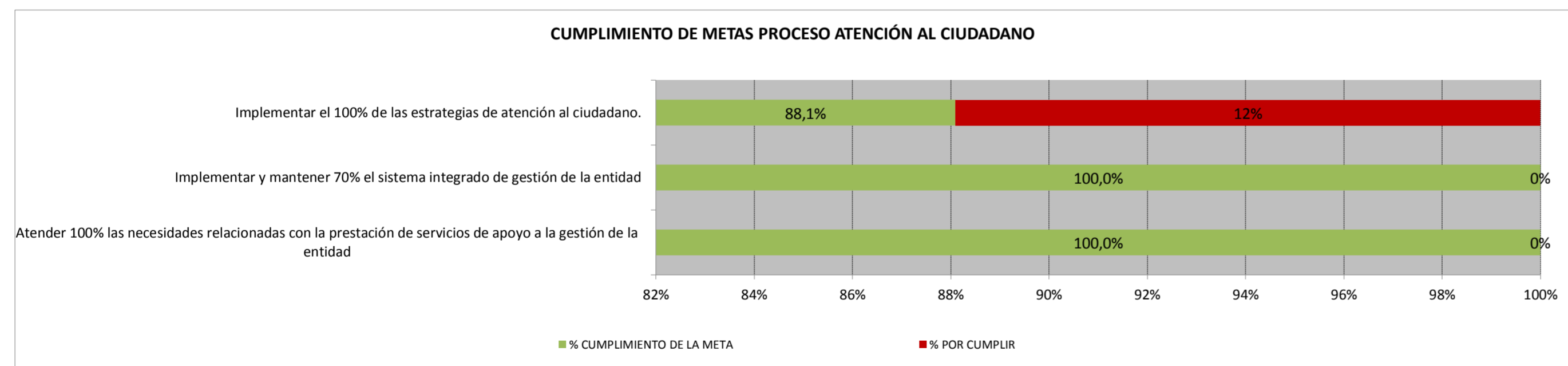
Se cumplió con el ingreso de todas las PQRS al Sistema Distrital de Quejas y Sugerencias para unificar el medio de control y cumplir con el compromiso con el Distrito.

RETRASOS 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

No se realizó capacitación a la entidad programada con la Veeduría, debido a que no se pudo concertar agenda con dicha entidad para la vigencia 2018.

| | METAS 2018 | % 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% | 0% |
| 2 | Implementar y mantener 70% el sistema integrado de gestión de la entidad | 100,0% | 0% |
| 3 | Implementar el 100% de las estrategias de atención al ciudadano. | 88,1% | 12% |

| Fecha de Corte | PRESUPUESTO DISPONIBLE | TOTAL COMPROMISOS | TOTAL GIROS | PRESUPUESTO RESERVA PRESUPUESTAL | GIROS RESERVA PRESUPUESTAL |
|----------------|------------------------|-------------------|--------------|----------------------------------|----------------------------|
| 31/12/2018 | \$59.850.667 | \$59.850.667 | \$33.497.067 | \$964.427 | \$964.427 |
| | | 100% | 56% | | 100% |



Proyectó: Diana Carolina Guapacha Tovar - Contratista Oficina Asesora Jurídica
 Revisó: Edwin Oswaldo Peña Roa -Subdirector de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario
 Aprobó: Edwin Oswaldo Peña Roa -Subdirector de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario
 Firma de quien aprobó: _____



**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: 2018 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 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: | | Variable de medición | PROGRAMACIÓN / EJECUCIÓN MENSUAL DE ACTIVIDADES | | | | | | | | | | | | | | | | PONDERACIÓN VERTICAL | | | | | | | |
| | Cod. | Descripción | VIGENCIA | RESERVA | | Programado / Ejecutado | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | 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 | | Anteproyecto PAA | Prog. | # | | | | | | | | 0,6 | 0,2 | 0,2 | | | 1 | 2 | | Programación versión 1. del anteproyecto de presupuesto 2019. 17-09-2018 Presentación Anteproyecto de presupuesto IDT 2019 - MesaHacienda 17-09-2018 Listado de Asistencia mesa de inversión Secretaría de Hacienda 08-10-2018 Oficio 2018EE2667 Anteproyecto de Ppto 2019 Los archivos reposan en Oficina Asesora de Planeación, carpeta compartida Bk server/2018/Anteproyecto 2019 | | | | | | |
| | | | | | | % | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 100 | | |
| | Ejec. | # | | | | | | | | | | | | 0,6 | 0,2 | 0,2 | | | | 1,0 | 4 | | | Contrato 018 de 2018 con Alejandra Salazar-Cesión a Jane Alexandra Ramirez Plazas. Contrato No 45 de 2018 con Natalia Beltrán Adición Contrato 018 de 2018 Jane Alexandra Ramirez | | | | | |
| | | % | | | | | | | | | | | | 60,0 | 20,0 | 20,0 | | | | 100 | | | | | | | | | |
| | 1.2. | Adelantar las gestiones necesarias a fin de fortalecer el recurso humano requerido para apoyar la gestión del proceso de Atención al Ciudadano | X | | Documentos previos para contratar o adicionar contrato | Prog. | # | 2 | | | | | | | | | | | | 1 | | 3 | | | 4 | | Informes mensuales de supervisión que reposan en la oficina Asesora Jurídica, Contratos 018 y 045 de 2018. Contrato 018 | | |
| | | | | | | % | 67 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 100 |
| | Ejec. | # | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | 3 | 4 | | | Informes mensuales de supervisión que reposan en la oficina Asesora Jurídica, Contratos 018 y 045 de 2018. Contrato 018 |
| | | % | 66,7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 33,3 | | | | 100 | | | | |
| | 1.3. | Hacer seguimiento a la ejecución contractual del recurso humano que apoya el proceso de Atención al Ciudadano | X | X | Informes de supervisión | Prog. | # | | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 18 | 4 | | | | Caracterización del proceso y procedimiento AC-P01 Atención Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS, publicados en intranet. Se modificó el formato de Control y seguimiento de las PQRS | | | |
| % | | | | | | | 16,7 | 11,1 | 11,1 | 11,1 | 11,1 | 5,6 | 5,6 | 5,6 | 5,6 | 5,6 | 5,6 | 11,1 | 100 | | | | | | | | | | |
| Ejec. | # | | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 18 | 6 | | Autodiagnostico del proceso de Atención al Ciudadano Se realizo el comité Institucional de Gestión y desempeño | | | | | | | | |
| | % | | 16,7 | 11,1 | 11,1 | 11,1 | 11,1 | 5,6 | 5,6 | 5,6 | 5,6 | 5,6 | 5,6 | 11,1 | 100 | | | | | | | | | | | | | | |
| Implementar y mantener 70% el sistema integrado de gestión de la entidad | 2.1. | Actualizar la documentación del SIG, asociada al proceso de Atención al Ciudadano | X | | Documentos actualizados | Prog. | # | | 2 | | | 1 | | | | | | | | 3 | | 6 | | Formulación del mapa de Riesgos del proceso de Atención al ciudadano registrado en la carpeta de Informes Corporativa en el contrato 045 Natalia Beltrán, mes de marzo punto 11. Listado de asistencia para cargue y actualización en el aplicativo de riesgos del IDT. Seguimiento mapa de riesgos en el aplicativo de riesgos de la Entidad. | | | | | |
| | | | | | | % | | 66,7 | | | 33,3 | | | | | | | | | | | | | | | | | 100,0 | |
| | Ejec. | # | | 2 | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 3 | | 6 | | | Autodiagnostico del proceso de Atención al Ciudadano Se realizo el comité Institucional de Gestión y desempeño | | | | |
| | | % | | 66,7 | | | 33,3 | | | | | | | | | | | | | 100 | | | | | | | | | |
| | 2.2. | Realizar acciones para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG, de acuerdo con los lineamientos que defina la Oficina Asesora de Planeación | X | | Porcentaje de acciones realizadas | Prog. | # | | | | | | | | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 100 | | 20 | 6 | | | | Formulación del mapa de Riesgos del proceso de Atención al ciudadano registrado en la carpeta de Informes Corporativa en el contrato 045 Natalia Beltrán, mes de marzo punto 11. Listado de asistencia para cargue y actualización en el aplicativo de riesgos del IDT. Seguimiento mapa de riesgos en el aplicativo de riesgos de la Entidad. | | |
| | | | | | | % | | | | | | | | | | 20,0 | 20,0 | 20,0 | 20,0 | 20,0 | | | | | | 100,0 | | | |
| | Ejec. | # | | | | | | | | | | | | | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 100 | | 8 | | | | Formulación del mapa de Riesgos del proceso de Atención al ciudadano registrado en la carpeta de Informes Corporativa en el contrato 045 Natalia Beltrán, mes de marzo punto 11. Listado de asistencia para cargue y actualización en el aplicativo de riesgos del IDT. Seguimiento mapa de riesgos en el aplicativo de riesgos de la Entidad. | | | |
| | | % | | | | | | | | | | | | | 20,0 | 20,0 | 20,0 | 20,0 | 20,0 | 100 | | | | | | | | | |
| | 2.3. | Actualizar el mapa de riesgos de gestión y corrupción en la herramienta de riesgos del IDT y hacer seguimiento bimensual a las acciones implementadas. | X | | Actividades de actualización y seguimiento | Prog. | # | | | 1 | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | 6 | 8 | | Formulación del mapa de Riesgos del proceso de Atención al ciudadano registrado en la carpeta de Informes Corporativa en el contrato 045 Natalia Beltrán, mes de marzo punto 11. Listado de asistencia para cargue y actualización en el aplicativo de riesgos del IDT. Seguimiento mapa de riesgos en el aplicativo de riesgos de la Entidad. | | | | | | |
| % | | | | | | | | 16,7 | 16,7 | | 16,7 | | 16,7 | | 16,7 | | 16,7 | | 16,7 | 100,0 | | | | | | | | | |
| Ejec. | # | | | 1 | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | 6 | 8 | | Formulación del mapa de Riesgos del proceso de Atención al ciudadano registrado en la carpeta de Informes Corporativa en el contrato 045 Natalia Beltrán, mes de marzo punto 11. Listado de asistencia para cargue y actualización en el aplicativo de riesgos del IDT. Seguimiento mapa de riesgos en el aplicativo de riesgos de la Entidad. | | | | | | | | |
| | % | | | 16,7 | 16,7 | | 16,7 | | 16,7 | | 16,7 | | 16,7 | | 16,7 | | 16,7 | 100 | | | | | | | | | | | |



**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: 2018 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | PONDERACIÓN VERTICAL | | 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: | | Variable de medición | PROGRAMACIÓN / EJECUCIÓN MENSUAL DE ACTIVIDADES | | | | | | | | | | | | | PONDERACIÓN VERTICAL | | | | | | | | | |
| | Cod. | Descripción | VIGENCIA | RESERVA | | Programado / Ejecutado | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Total | META | ACTIVIDAD | | | | | | | |
| Implementar el 100% de las estrategias de atención al ciudadano. | 3.1. | Ejecutar los lineamientos establecidos en PAAC 2018 y reportar el cumplimiento de las actividades programadas en el Componente Atención al Ciudadano. | X | | Informes PAAC | Prog. | # | | 3 | 2 | | | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | | | 12 | 20 | 70 | Julio. Se programa para el 15 de Agosto realizar capacitaciones dirigidas a los informadores de los puntos de información turística, para reforzar y actualizar temas concernientes en la prestación del servicio. Esta capacitación la dará la Veeduría, pero no se pudo concertar agenda con dicha entidad para la vigencia 2018. | Enero 1. Procedimiento de Atención al ciudadano actualizado publicado en intranet 2. Caracterización del proceso actualizada y publicada en intranet 3. Informe visita incognita a PIT Marzo 1. Capacitación en Calidad en el Servicio 2. Actualización del mapa de riesgos para atención al ciudadano Junio: Campaña informativas sobre "Decálogo del buen trato en atención al ciudadano", de conformidad con el artículo 7° de la Ley 1437 de 2011 Julio: Activación del decálogo del buen trato con apoyo de la Asesoría de Comunicaciones Agosto: Se socializó mediante correo electrónico la Guía del Ciudadano y se Capacitó a los informadores de los PITS en colaboración con un delegado de la veeduría Septiembre: Se realizó socialización mediante correo electrónico todo el mes sobre el buen trato y adicional se colocó de papel tapiz la misma información. Diciembre: Informe PAAC 2018. | | | | |
| | | | | | | % | | 25,0 | 16,7 | | | 8,3 | 16,7 | 16,7 | 8,3 | 8,3 | | | | | | | | | | 100,0 | | |
| | | | | | | Ejec. | # | | 3 | 2 | | | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | | | | | | | | | | 10 | |
| | | | | | | % | | 25,0 | 16,7 | | | 8,3 | 8,3 | 16,7 | 8,3 | | | | | | | | | | | | 83 | |
| | | | | | | Prog. | # | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | 1 | 2 |
| | | | | | | % | | | | | | | | | | 50,0 | | | | | | | | | | | 50,0 | 100,0 |
| | Ejec. | # | | | | | | | | | 1 | | | | | | | 1 | 2 | | | | | | | | | |
| | % | | | | | | | | | | 50,0 | | | | | | | 50,0 | 100 | | | | | | | | | |
| | Prog. | # | | | 1 | | | | | | | | 2 | | 1 | | | | 4 | | | | | | | | | |
| | % | | | | 25,0 | | | | | | | | 50,0 | | 25,0 | | | | 100,0 | | | | | | | | | |
| | Ejec. | # | | | 1 | | | | | | | | 2 | | 0 | | | | 3 | | | | | | | | | |
| | % | | | | 25,0 | | | | | | | | 50,0 | | | | | | 75 | | | | | | | | | |
| Prog. | # | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 | | | | | | | | | | |
| % | | | | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 100,0 | | | | | | | | | | |
| Ejec. | # | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 | | | | | | | | | | |
| % | | | | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 100 | | | | | | | | | | |
| TOTAL PONDERACION VERTICAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 100 | 100 | | | | | | | | |

Proyectó: Diana Carolina Guapacha Tovar - Contratista Oficina Asesora Jurídica
 Revisó: Edwin Oswaldo Peña Roa -Subdirector de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario
 Aprobó: Edwin Oswaldo Peña Roa -Subdirector de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario
 Firma de quien aprobó: _____



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 2018 | Ejecución | | | | | | | | | | | | Total | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------------------------|-----------------------------|----------------|-----------------------|----------------------------|--------------|-----------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-------------|-----------|-------|-----|-----|--------------|----|----|----|-----|----|----|----|-----|----|----|----|-----|----|----|----|-----|----|----|----|-----|----|----|----|-----|----|----|----|-----|----|----|----|-----|
| | | Nombre | Dirección | | | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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% | 27% | 33% | 38% | 42% | 47% | 51% | 53% | 68% | 87% | 93% | 96% | 100% | 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | Meta reservas | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | Ppto. Vigencia (\$) | \$ 59.850.667 | \$50.969.600 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$8.881.067 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$59.850.667 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | Reservas (\$) | \$ 964.427 | \$0 | \$964.427 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | \$0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | Población beneficiada | | 189 | 188 | 188 | 188 | 184 | 184 | 183 | 178 | 178 | 192 | 193 | 201 | 201 | 201 | 201 | 201 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | H: | 65 | M: | 124 | H: | 65 | M: | 123 | H: | 64 | M: | 124 | H: | 64 | M: | 124 | H: | 64 | M: | 120 | H: | 64 | M: | 119 | H: | 61 | M: | 117 | H: | 61 | M: | 117 | H: | 65 | M: | 127 | H: | 66 | M: | 127 | H: | 71 | M: | 130 | H: | 71 | M: | 130 |
| Implementar y mantener 70% el sistema integrado de gestión de la entidad | 66. Entidad | Sede IDT | Cra 24 # 40-66 | Meta vigencia | 70% | 0% | 44% | 45% | 47% | 49% | 50% | 50% | 53% | 54% | 64% | 66% | 70% | 70% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | Meta reservas | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | Ppto. Vigencia (\$) | \$ 0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | Reservas (\$) | \$ 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | Población beneficiada | | 189 | 188 | 188 | 188 | 184 | 184 | 183 | 178 | 178 | 192 | 193 | 201 | 201 | 201 | 201 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | H: | 65 | M: | 124 | H: | 65 | M: | 123 | H: | 64 | M: | 124 | H: | 64 | M: | 124 | H: | 64 | M: | 120 | H: | 64 | M: | 119 | H: | 61 | M: | 117 | H: | 61 | M: | 117 | H: | 65 | M: | 127 | H: | 66 | M: | 127 | H: | 71 | M: | 130 | H: | 71 | M: | 130 |
| Implementar el 100% de las estrategias de atención al ciudadano. | 66. Entidad | Sede IDT | Cra 24 # 40-66 | Meta vigencia | 100% | 0% | 7% | 22% | 25% | 28% | 40% | 45% | 67% | 72% | 75% | 78% | 88% | 88% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | Meta reservas | 0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | Ppto. Vigencia (\$) | \$ 0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | Reservas (\$) | \$ 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | Población beneficiada | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | H: | | M: | | H: | | M: | | H: | | M: | | H: | | M: | | H: | | M: | | H: | | M: | | H: | | M: | | H: | | M: | | H: | | M: | | H: | 0 | M: | | 0 | | | | | | | |

Proyectó: Diana Carolina Guapacha Tovar - Contratista Oficina Asesora Jurídica
 Revisó: Edwin Oswaldo Peña Roa -Subdirector de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario
 Aprobó: Edwin Oswaldo Peña Roa -Subdirector de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario
 Firma de quien aprobó: _____