



**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

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

Proyecto Estratégico: 185. Fortalecimiento a la gestión pública efectiva y eficiente		ANUALIZACIÓN															
Indicador:	Porcentaje de ejecución del Plan de adecuación y sostenibilidad SIG-MIPG	LÍNEA BASE 2012-2015	META 2016-2020	Variable	2016		2017		2018		2019		2020		Total		% de Ejec.
					Prog.	Ejec.	Prog.	Ejec.	Prog.	Ejec.	Prog.	Ejec.	Prog.	Ejec.			
Meta:	Gestionar el 100% del plan de adecuación y sostenibilidad SIG-MIPG	0%	100%	Magnitud de la Meta							100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>SEGUIMIENTO MENSUAL A LA EJECUCIÓN - VIGENCIA 2019 (Meta Creciente)</b>																	
Gestionar el 100% del plan de adecuación y sostenibilidad SIG-MIPG																	
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ACUMULADO	% EJEC.				
0%	0%	3%	12%	12%	17%	29%	53%	71%	71%	93%	100%	100%	100%				

**ACCIONES DESARROLLADAS PARA AVANZAR EN EL LOGRO DE LA META**

El mes de marzo de 2019 se actualizó la caracterización del proceso, para el mes de abril se ajustaron los riesgos del proceso y se realizó el seguimiento de las acciones del primer cuatrimestre del año por parte del líder operativo y el líder de atención al ciudadano, en lo correspondiente al mes de mayo se ajustó nuevamente el procedimiento de acuerdo a los nuevos lineamientos impartidos por la Oficina Asesora de Planeación y el día 12 de junio de 2019 se realizó la publicación de la versión No. 3., la cual fue actualizada posteriormente en el mes de noviembre, incluyendo a un profesional de la Dirección General para la revisión y consolidación de las peticiones de Concejo, Congreso y Secretarías; se incluyó dentro de las definiciones los criterios de respuesta a las peticiones; se actualizaron los tiempos de respuesta internos de las peticiones; se incluyó en Políticas de Operación el manejo de redes sociales y se actualiza el diagrama de flujo.

En cuanto a la implementación de la herramienta para el registro ordenado y la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias de la entidad, en el mes de Julio se solicita a la OAP la modificación del formato AC-F02, "Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS".

En el mes de Agosto de 2019, se participó en el proceso de elaboración del Manual del Servicio a la Ciudadanía en coordinación con la Alcaldía Mayor, el cual fue adoptado para el Distrito mediante circular 005 de 2015. Esta manual se socializará el IDT para su aplicación.

En el mes de Septiembre se publicó en la intranet, el Formato AC-F02, herramienta para el registro ordenado y control de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias del IDT.

**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 retrasó la publicación del formato AC-F02 "Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS" por revisiones y ajustes requeridos a la herramienta.

Proyectó: Jenny Patricia Paz Paredes, Contratista, Subdirección de Gestión Corporativa y CD

Revisó: Laura Cristina Monroy, Contratista, Subdirección de Gestión Corporativa y C.D.

Aprobó: Edwin Oswaldo Peña Roa, Subdirector de Gestión Corporativa y Control 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%	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%	
			\$ 1.070.000	\$ 1.070.000	\$ 25.594.400	\$ 25.594.400	\$ 59.850.667	\$ 59.850.667	\$ 44.892.187	\$ 44.554.667				\$ 131.407.254	\$ 131.069.734		
			\$ 356.667		\$ 24.629.973		\$ 33.497.067		\$ 40.377.667								
			\$ 0	-	\$ 713.333	\$ 713.333	\$ 964.427	\$ 964.427	\$ 3.919.253	\$ 3.243.520		\$ 0		\$ 5.597.013	\$ 4.921.280		

Variable	SEGUIMIENTO MENSUAL A LA EJECUCIÓN - VIGENCIA 2019 (Meta Constante)													ACUMULADO	% EJE.	
	Atender 100% las necesidades relacionadas con la prestación de servicios de apoyo a la gestión de la entidad.															
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE				
	10%	10%	50%	54%	58%	62%	66%	80%	84%	88%	92%	100%	100%			100%
Meta alcanzada con rec. vigencia																
Presupuesto de la vigencia ejecutado	\$ 0	\$ 0	\$ 40.377.667	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 4.177.000	\$ 44.554.667	99%		
Giros Reservas	\$ 0	\$ 3.243.520	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 3.243.520	83%		

**ACCIONES DESARROLLADAS PARA AVANZAR EN EL LOGRO DE LA META**

En el mes de enero se hizo la revisión del Plan Anual de Adquisiciones, programando el recurso humano necesario para apoyar el proceso de Atención al Ciudadano. A partir del 11 de marzo de 2019 se contrató la profesional encargada de los temas del Proceso de Atención al Ciudadano con el contrato No. 80 de 2019 con vigencia hasta al 30 de diciembre de 2019. Mensualmente se hace seguimiento a la ejecución del contrato y se genera el informe de supervisión del contrato.

En el mes de agosto hizo la programación del Anteproyecto de presupuesto de inversión 2020, acorde con los lineamientos establecidos por la Oficina Asesora de Planeación mediante memorando 2019IE1093. Durante este proceso se hizo la proyección del recurso humano requerido para apoyar el proceso durante la vigencia 2020, la cual fue revisada en mesa de trabajo entre la OAP y el área Corporativa el día 26 de agosto y en comité directivo del 28 de agosto de 2019. Una vez aprobado por el Comité, la OAP consolidó el anteproyecto del Plan Anual de Adquisiciones de inversión para la vigencia 2020 para presentar a Secretaría Distrital de Hacienda.

**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**

Ninguno

Indicador estratégico al que contribuye la meta	Meta:	2. Gestionar el 100% del plan de adecuación y sostenibilidad SIG-MIPG	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.		
			0%	100%													

Variable	SEGUIMIENTO MENSUAL A LA EJECUCIÓN - VIGENCIA 2019 (Meta Creciente)													ACUMULADO	% EJE.	
	Gestionar el 100% del plan de adecuación y sostenibilidad SIG-MIPG															
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE				
	-	-	3%	12%	12%	17%	29%	53%	71%	71%	93%	100%	100%			100%
Meta alcanzada con rec. vigencia																
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**

El mes de marzo de 2019 se actualizó la caracterización del proceso, para el mes de abril se ajustaron los riesgos del proceso y se realizó el seguimiento de las acciones del primer cuatrimestre del año por parte del líder operativo y el líder de atención al ciudadano, en lo correspondiente al mes de mayo se ajustó nuevamente el procedimiento de acuerdo a los nuevos lineamientos impartidos por la Oficina Asesora de Planeación y el día 12 de junio de 2019 se realizó la publicación de la versión No. 3., la cual fue actualizada posteriormente en el mes de noviembre, incluyendo a un profesional de la Dirección General para la revisión y consolidación de las peticiones de Concejo, Congreso y Secretarías; se incluyó dentro de las definiciones los criterios de respuesta a las peticiones; se actualizaron los tiempos de respuesta internos de las peticiones; se incluyó en Políticas de Operación el manejo de redes sociales y se actualiza el diagrama de flujo.

En cuanto a la implementación de la herramienta para el registro ordenado y la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias de la entidad, en el mes de Julio se solicita a la OAP la modificación del formato AC-F02, "Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS". En el mes de Agosto de 2019, se participó en el proceso de elaboración del Manual del Servicio a la Ciudadanía en coordinación con la Alcaldía Mayor, el cual fue adoptado para el Distrito mediante circular 005 de 2015. Esta manual se socializará el IDT para su aplicación. En el mes de Septiembre se publicó en la intranet, el Formato AC-F02, herramienta para el registro ordenado y control de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias del IDT.

**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 retrasó la publicación del formato AC-F02 "Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS" por revisiones y ajustes requeridos a la herramienta.

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												
					Variable requerida	2016		2017		2018		2019		2020	Total		% de Ejec.
						Prog.	Ejec.	Prog.	Ejec.	Prog.	Ejec.	Prog.	Ejec.	Prog.	Ejec.		
			0%	100%	10%	10%	100%	100%	100%	88%	100%	100%	100%	100%	88%	88%	
					10%	10%	100%	100%	100%	88%	100%	94%	100%	100%	88%	88%	
					0%	-	0%	-	0%		0%		0%				
					\$ 0	\$ 0	\$ 0		\$ 0	-	\$ 0	-		\$ 0	\$ 0		
					\$ 0					-		-					
					\$ 0	-	\$ 0		\$ 0	-	\$ 0	-	\$ 0	\$ 0	\$ 0		



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

**SEGUIMIENTO MENSUAL A LA EJECUCIÓN - VIGENCIA 2019 (Meta Constante)**  
 Implementar el 100% de las estrategias de atención al ciudadano.

Variable	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ACUMULADO	% EJEC.
Meta alcanzada con rec. vigencia	1%	7%	12%	21%	24%	34%	38%	43%	47%	55%	78%	94%	94%	94%
Presupuesto de la vigencia ejecutado	\$ 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 al Plan Distrital de Desarrollo 2016-2020 "Bogotá Mejor para Todos", donde se establece como propósitos del cuarto Eje Transversal "Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia", al aumentar el índice de satisfacción ciudadana frente a los servicios prestados y mejorar la experiencia de los ciudadanos en su relación con la Administración Distrital, dando cumplimiento a lo establecido

Con objetivo garantizar el derecho de la ciudadanía a un servicio digno, efectivo, de calidad y oportuno que permita entregar la información en procura de mejorar la satisfacción de los usuarios se realizaron capacitaciones en temas de Atención al Ciudadano a la Comunidad Institucional de las 3 programadas superando en 8 las capacitaciones programadas para un total de 11. Se realizaron las siguientes acciones para la vigencia 2019

Dando cumplimiento a ello se han realizado las siguientes actividades:

**\*Actualización información publicada en la página del IDT:**

- Deberes y derechos de los ciudadanos.
- Información atención PQRS
- Quien es el Defensor al ciudadano y sus funciones
- Definición y tiempos de PQRS

**\*Actualización información SIG Atención al Ciudadano:**

- Actualización del procedimiento v3 y V4, Formatos del Proceso

**Se dio inicio a la implementación de la Norma Técnica NTC 6047 Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública:**

Visita técnica por parte del INCI.

- Levantamiento de Inventarios sede principal y PITS, para la verificación de la señales incluyentes necesarias para adecuarlos de manera que sea accesible a cuidanos con baja visión, ciegos y sordos.
- Levantamiento de condiciones inseguras y accesibilidad física en la sede principal y en los PITS, necesarias para adecuarlas de manera que sea accesible a los cuidanos en silla de ruedas, con baja visión, ciegos y sordos.
- Realización reubicación puestos de trabajo Subdirección Gestión Corporativa, para permitir una mejor ubicación de la Oficina de Atención al Cuidando para que sea accesible a sus visitantes.
- Capacitaciones en lengua de señas a los servidores del IDT, especialmente a los servidores que presta servicios de Atención al Ciudadano.
- Se realizo visita incógnita a los PITS para analizar la calidad de la prestación de servicio a los ciudadanos y revisión de temas de accesibilidad.
- De acuerdos a los lineamientos impartidos por Subsecretaría de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá y a la Veeduría Distrital hemos realizado las siguientes acciones para implementación de la norma. Radicación proceso con el obejto : " Adquisición e instalación de señales informativa sibcluyentes, para la sede y los puntos de información turística del Instituto Distrital de Turismo, de acuerdo con las especificacines técnicas establecidas por la entidad".

Bogotá te escucha:

- Por medio de capacitaciones como inducción y re inducción, las capacitaciones brindadas en temas de Atención al Ciudadano se divulgó a los servidores del IDT la importancia del uso del SDQS.
- Soporte, asistencia y capacitación de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, en cumplimiento de sus funciones como usuario administrador del aplicativo Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, ha realizado continuo soporte y asistencia a todos los usuarios administradores de la Entidad, adicionalmente imparte capacitación sobre el manejo del aplicativo.
- Red Distrital de Quejas y Reclamos – Veeduría Distrital: Dando cumplimiento al numeral 7 del artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010, el Instituto Distrital de Turismo a través de Atención al Ciudadano hace parte de los siguientes nodos intersectoriales creados por la Veeduría Distrital en la vigencia 2018: Seguimiento a la Implementación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano (evaluaciones y visitas de seguimiento) y Comunicación y lenguaje claro y manejo de redes sociales, Capacitación y Formación, y Articulación PQRS y Ciudadanía.
- Inicio de Integración del Sistema de Gestión Documental-Cordis con el Sistema Distrital de Quejas y Reclamos "Bogotá te Escucha", primera reunión con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el 21 de octubre de 2019.

Nodo Comunicaciones y Lenguaje Claro Veeduría Distrital:

Dando cumplimiento a las actividades desarrolladas en el Nodo se diseñó la campaña para visibilizar el proceso de Atención al Ciudadano al interior de la Entidad la cual se dio a conocer en el Info al Día en el mes de Octubre de 2019. Todo ello con el apoyo y desarrollo de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Índice de Atención Servicio al Ciudadano:

De acuerdo a las directrices impartidas por parte de la Veeduría Distrital, el IDT fue escogido como Entidad para participar en esta medición, obteniendo el 71 % sobre un 100 %, recibiendo una visita incógnita en la prestación del servicio en el mes de Junio de 2019. Se realizó acciones para aumentar el porcentaje de calificación de la evaluación del Índice como la señalización incluyente y las capacitaciones brindados en el proceso.

Comisión Intersectorial del Servicio a la Ciudadanía

Como parte de las acciones para dar cumplimiento al Decreto 197 de 2014 -Política Distrital del Servicio al Ciudadano, se revisaron los documentos del nuevo Decreto de Servicio al Ciudadano y el manual del Servicio al Ciudadano y se asistieron a las comisiones para recibir los productos desarrollados por la Alcaldía los cuales fueron socializados a la comunidad institucional de la entidad.

**Canales presenciales:**

La Oficina de Atención al Ciudadano cuenta con los siguientes canales presenciales:

- Barrio La Soledad, Carrera 24 No. 40 – 66 Horario de Atención: 7:00 AM a 4:30 PM
- Puntos de Información Turística (PIT): La Subdirección de Promoción y Mercadeo del Instituto Distrital de Turismo cuenta con una red de Información turística que consiste en una serie de puntos de atención gratuita, bilingüe, en los cuales turistas nacionales y extranjeros, reciben atención personalizada por parte de personal con amplios conocimientos sobre la oferta turística, pública y privada de la ciudad en cuanto a los atractivos, rutas, operadores, facilidades, escenarios y actividades culturales, trámites institucionales, entre otros. Los puntos de atención son fijos y móviles y cuentan además con una amplia variedad de material promocional conformado por mapas, revistas, folletos y plegables que contienen información de interés turístico y cultural y son distribuidos de manera gratuita. Adicionalmente pone a disposición de los usuarios nacionales y extranjeros la línea de atención gratuita internacional 018000127400 con cobertura nacional e internacional las 24 horas del día.

Canales telefónicos:

- Línea atención al ciudadano (57-1)2170711 Ext. 101
- Línea atención al turista 01 8000 127400

Además de vincularse a la Línea 195, la cual presta la atención telefónica de manera unificada a todas las entidades de la administración distrital.

Canales virtuales:

- Bogotá Te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)
- Correo electrónico y Página web de la Oficina de Atención al Ciudadano de IDT info@idt.gov.co

**Inclusión canales de recibo de peticiones:**

De acuerdo a la Circular 008 del 29 de octubre de 2018 de la Veeduría Distrital, en la que se establecen los lineamientos para el manejo de peticiones en redes sociales, se crea el presente protocolo para institucionalizar el paso a paso para la respuesta a peticiones, quejas y reclamos en las redes sociales institucionales que gestiona el proceso de Comunicaciones del Instituto Distrital de Turismo, las cuales son las siguientes: Twitter: @IDTBogota, Facebook: Instituto Distrital de Turismo Bogotá, Instagram: Bogota\_Turismo, Youtube: Instituto Distrital de Turismo, Twitter Director: @nacionaleron.

De acuerdo a la necesidad de definir lineamientos claros respecto del trámite que debe brindarse a las peticiones que presenten los ciudadanos a través de las redes sociales, bajo los parámetros del concepto emitido por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General, del 16 de mayo de 2018, sobre el derecho de peticiones a través de redes sociales.

Porcentaje de ejecución del Plan de adecuación y sostenibilidad SIG-MIPG

Informe de gestión de la meta



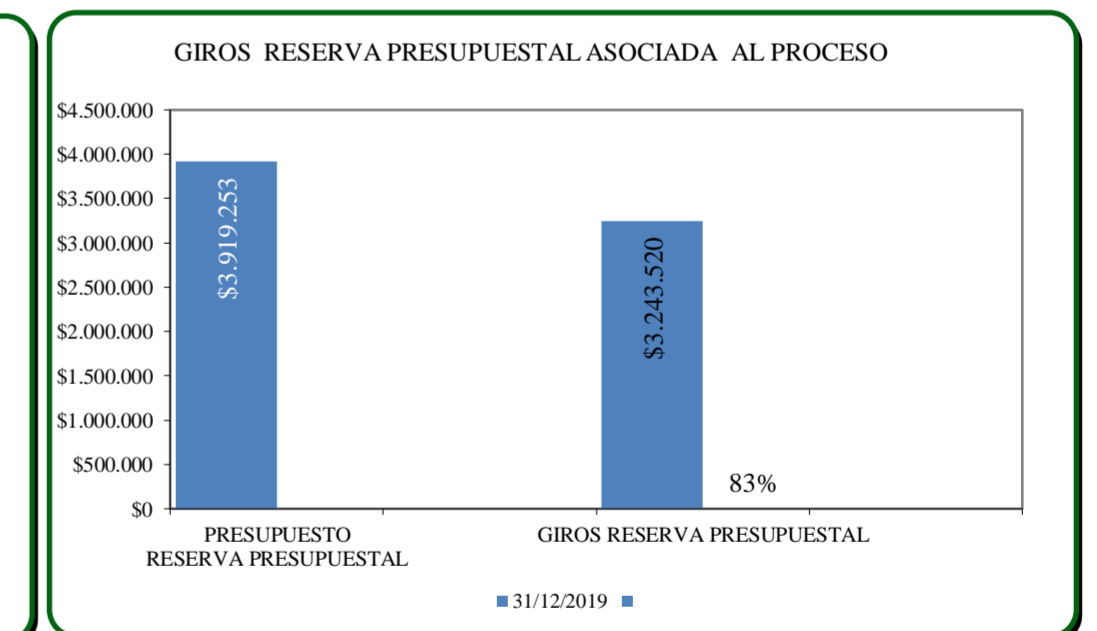
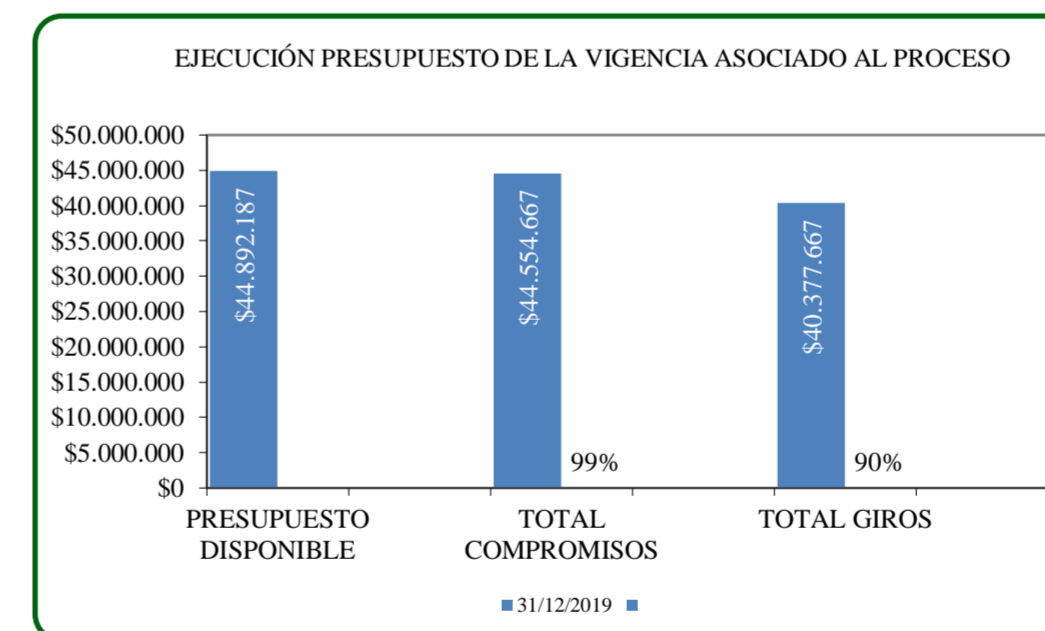
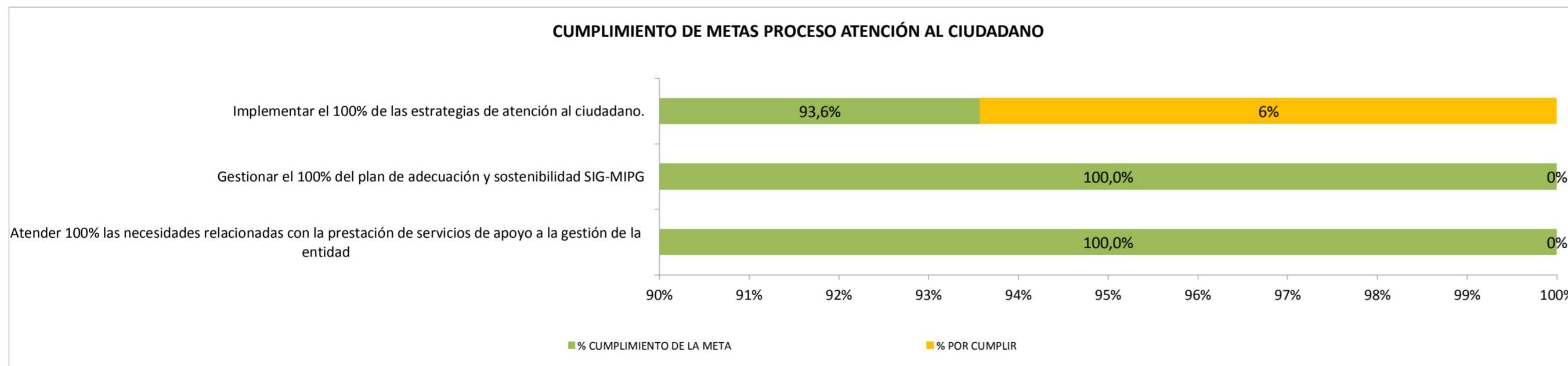
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	3- Afianzar la gestión de la entidad a través de la implementación de estrategias de fortalecimiento institucional que contribuyan a posicionar al Instituto como líder, a nivel nacional e internacional, en el desarrollo de Bogotá como un destino turístico
PROCESO SIG	12.-Atención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

	<p><b>Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía:</b></p> <p>Red Distrital de Quejas y Reclamos – Veeduría Distrital: Dando cumplimiento al numeral 7 del artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010, el Instituto Distrital de Turismo a través de Atención al Ciudadano hace parte de los siguientes nodos intersectoriales creados por la Veeduría Distrital en la vigencia 2019: Seguimiento a la Implementación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano (evaluaciones y visitas de seguimiento) y Comunicación y lenguaje claro y manejo de redes sociales, Capacitación y Formación, y Articulación PQRS y Ciudadanía.</p> <p><b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019:</b></p> <p>En cumplimiento a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción (Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011) y el Decreto 2641 de 2012, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se plantea como la estrategia que el Instituto Distrital de Turismo ha definido para la lucha contra la corrupción y el afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente a la vigencia 2018 del IDT, se puede consultar en el siguiente enlace:  <a href="http://www.bogotaturismo.gov.co/plan-anticorrupci-n-y-de-atenci-n-al-ciudadano">http://www.bogotaturismo.gov.co/plan-anticorrupci-n-y-de-atenci-n-al-ciudadano</a></p> <p><b>Actividades Mensuales:</b></p> <p>Se elaboraron los informes de las PQRS solicitados por las áreas y el informe mensual de las PQRSDF allegadas a la Entidad, el cual se encuentra publicado en su página web y en la red de quejas.</p> <p>En el mes de Marzo, se actualizó el formato AC-F02 Control de seguimiento a PQRS y se presentó el Procedimiento AC-P01 Atención Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS en su versión preliminar, para el mes de abril se actualizó procedimiento AC-P01 (versión preliminar), además se inició el proceso de análisis de la señalización incluyente necesaria para la Entidad, en la cual se recibió visita técnica por parte del INCI (Instituto Nacional para Ciegos). Actualmente el proceso se encuentra a la espera de recibir concepto técnico para dar inicio al desarrollo de los estudios previos.</p> <p>Por otra parte, el día 4 de abril se llevó a cabo la capacitación en temas de atención al ciudadano brindada por la Veeduría Distrital en la que se recordaron los tiempos legales para darle respuesta a las peticiones, tipos de clientes, lenguaje verbal y no verbal, para esta capacitación se contó con una asistencia de 17 personas.</p> <p>El día 07 de junio de 2019 se llevó a cabo capacitación para los prestadores de servicios turísticos de los PITS, socializando los canales de ingreso de las PQRS.</p> <p>Se realizó la actualización en el mes de junio del procedimiento AC-P01 para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS V3 (12-06-2019)</p> <p>Para el mes de julio de 2019 se realizaron todos los informes solicitados en el PAAC, los cuales fueron evaluados en el mes de agosto de 2019,</p> <p>Para el mes de agosto se llevó a cabo el seguimiento de la Auditoría hecha por Control de Interno en el mes de Agosto de 2019, y se remitieron las evidencias pertinentes,</p> <p>En el mes de Septiembre de 2019 se realizó capacitación a los coordinadores de los PITS explicándoles como deber el diseño de los PITS, para dar cumplimiento a la Norma,</p> <p>En el mes de Octubre se adelantó el proceso de señalización de la siguiente manera: se revisó el Excel del Inventario Señalización Sede Principal y Pits, se revisó con promoción por medio de correo electrónico el documento para solicitud de cotizaciones, se enviaron los correos electrónicos solicitando cotizaciones a los proveedores, se recibieron tres cotizaciones y se elaboró el borrador de los estudios previos</p> <p>En el mes de Octubre se realizó capacitación socializando el Manual del Servicio a la Ciudadanía Distrital a los informadores de los Puntos de Información de los protocolos de atención telefónica, virtual, presencial y población preferencial,</p> <p>En el mes de Noviembre: Se realizó la capacitación en temas de Manual del servicio a la ciudadanía y taller de lenguaje claro. Se radicó el proceso de señalización incluyente en la oficina jurídica.</p> <p>En el mes de Diciembre se realizó capacitación de canales de atención a la comunidad Institucional.</p> <p><b>Reubicación puesto de trabajo:</b></p> <p>Se envió solicitud reubicación puesto de trabajo Atención al Ciudadano, enviada a la inmobiliaria, a través de correo electrónico remitiendo los planos respectivos, adicionalmente se radicó el Memorando IE1540 de Noviembre de 2019, además se radicó proceso de compra de mobiliario para adecuar el puesto para superficie de trabajo. Para el mes de Diciembre se recibió e instaló el mueble en el puesto de trabajo del proceso y se radicó la factura No. 598.</p>
--	---

Enero: La relación de PQRS del mes de enero se hizo en el mes de febrero, debido a que el profesional fue contratado en ese mes.  
 Teniendo en cuenta la necesidad actual de los funcionarios encargados de los PITS y la implementación de la NTC 6047, se vio la necesidad de realizar una reunión previa el día 29 de Agosto de 2019, para unificar conceptos de la necesidad de capacitación, la cual se llevará a cabo el día 30 de septiembre de 2019,  
 Agosto: Se reporta demora debido a que al momento de expedir el CDP del proceso fue rechazado por Jurídica por la no aprobación del objeto del contrato ya que la línea infraestructura no es acorde a la señalización incluyente,  
 Septiembre: Se reporta retraso en el cumplimiento debido a que la Subdirección no ha dado respuesta sobre los recursos asignados para iniciar el proceso de contratación debido a la urgencia de hacer los PITS accesibles.  
 Se reporte retraso en el mes de Diciembre debido a que de acuerdo a la Resolución No. 257 de 2019 se declaró desierto el proceso IDT-ID028 de 2019, por no cumplir con los requisitos técnicos exigido en la invitación pública, ya que únicamente se presen un proponente al proceso.

	METAS 2019	% 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	Gestionar el 100% del plan de adecuación y sostenibilidad SIG-MIPG	100,0%	0%
3	Implementar el 100% de las estrategias de atención al ciudadano.	93,6%	6%

Fecha de Corte	PRESUPUESTO DISPONIBLE	TOTAL COMPROMISOS	TOTAL GIROS	PRESUPUESTO RESERVA PRESUPUESTAL	GIROS RESERVA PRESUPUESTAL
31/12/2019	\$44.892.187	\$44.554.667	\$40.377.667	\$3.919.253	\$3.243.520
		99%	90%		83%



Proyectó: Jenny Patricia Paz Paredes, Contratista, Subdirección de Gestión Corporativa y CD  
 Revisó: Laura Cristina Monroy, Contratista, Subdirección de Gestión Corporativa y C.D.  
 Aprobó: Edwin Oswaldo Peña Roa, Subdirector de Gestión Corporativa y Control 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: 2019																				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.	Planificar y presupuestar la contratación del recurso humano requerido para apoyar la gestión del proceso de Atención al Ciudadano	X		Plan Anual de Adquisiciones	Prog.	#	1						1,0					2	2		Enero: Plan Anual de Adquisiciones 2019, publicado en la página web de la entidad. Agosto: Anteproyecto Plan Anual de Adquisiciones 2020, reposa en la Oficina Asesora de Planeación.				
							%	50						50										100		
						Ejec.	#	1										1								2
							%	50										50								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.	#			1										1	10	4	Contrato No 80 del 11 de Marzo de 2019 a nombre de Jenny Patricia Paz Paredes. Carpeta contractual que reposa en la Oficina Asesora Jurídica.			
							%			100														100		
						Ejec.	#			1															1	
							%			100																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.	#				1	1	1	1	1	1	1	1	2	10	4		Informes mensuales de Supervisión del Contrato No 80 de 2019 los cuales reposan en la Oficina Asesora Jurídica			
						%				10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	20,0	100						
Ejec.						#				1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	10						
						%				10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	20,0	100						
Gestionar el 100% del plan de adecuación y sostenibilidad SIG-MIPG	2.1.	Implementar una herramienta para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias en el IDT	X		Herramienta implementada	Prog.	#							1					1	5	5	Julio: Se encuentra pendiente la publicación del Formato AC-F02 y el ajuste de sus macros por parte un profesional experto en el tema. Correo electrónico enviado a la OAP para la modificación del Formato AC-F02, Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS V2 (30-05-2018). Herramienta para el registro ordenado y la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias del IDT. Publicado en la intranet el (30-09-2019)				
							%							100										100		
						Ejec.	#							0,5	0	0,5									1	
							%							50,0	50,0										100	
	2.2.	Socializar el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, para su aplicación en el IDT.	X		Manual socializado	Prog.	#							0,5			0,5		1	7	7	Agosto: Correo electrónico de validación, enviado a la Alcaldía Mayor de Bogotá el aval del Manual de la Ciudadanía. Listado de Asistencia: 13 de Noviembre de 2019 Publicación Documentos Externos Proceso Atención al Ciudadano : Intranet: <a href="http://intranet.bogotaturismo.gov.co/node/656">http://intranet.bogotaturismo.gov.co/node/656</a> Listado de Asistencia 23,10,2019				
							%						50			50							100			
						Ejec.	#							0,5			0,5							1		
							%							50,0			50,0							100		
	2.3.	Revisar y ajustar el mapa de riesgos del proceso de Atención al Ciudadano y hacer seguimiento en la herramienta establecida	X		3 reportes realizados en la herramienta riesgos IDT	Prog.	#			1				1				1	3	20	4	Herramienta riesgos IDT proceso Atención al Ciudadano, registrado en la Intranet del IDT.				
							%			33,3				33,3				33,3	100							
						Ejec.	#			1				1				1	3							
							%			33,3				33,3				33,3	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: 2019																				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	Variable de medición	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.	2.4.	Revisar y ajustar la documentación del proceso Atención al Ciudadano en el marco de adecuación y sostenibilidad del SIG.MIPG	X		Documentos publicados en la intranet	Prog.	#			1			1			1		1	4	4	La revisión y probación de la caracterización del proceso para su publicación, requiriendo mas tiempo de lo esperado. Se concluye en marzo.	Caracterización del Proceso Atención al Ciudadano publicado en intranet IDT. Actualización información publicada en la página del IDT: • Deberes y derechos de los ciudadanos. • Información atención PQRS • Quien es el Defensor al ciudadano y sus funciones • Definición y tiempos de PQRS <a href="http://www.bogotaturismo.gov.co/gesti-n-de-informaci-n-p-blica">http://www.bogotaturismo.gov.co/gesti-n-de-informaci-n-p-blica</a> Procedimiento AC-P01 Atención Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS , Versión 3 y Versión 4. <a href="http://intranet.bogotaturismo.gov.co/node/656">http://intranet.bogotaturismo.gov.co/node/656</a> Herramienta para el registro ordenado y la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias del IDT. Publicado en la intranet el (30-09-2019) Noviembre: Publicación Procedimiento Atención al Ciudadano V4, modificación formato Ac-F01 " Registro y solicitud de peticiones presenciales y telefónicas", formato AC-F02 "Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS"					
						%			25,0			25,0			25,0		25,0	100									
						Ejec.	#			0,5	0,5		1			1		1	4								
						%			12,5	12,5		25,0			25,0		25,0	100									
Implementar el 100% de las estrategias de atención al ciudadano.	3.1.	Ejecutar los lineamientos establecidos en PAAC 2019 y reportar el cumplimiento de las actividades programadas en el Componente Atención al Ciudadano.	X		Actualización del procedimiento y caracterización PQRS/ Relacion excel mensual PQRS	Prog.	#	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	20	Enero: La relación de PQRS del mes de enero se hizo en el mes de febrero, debido a que el profesional fue contratado en ese mes.	Formato AC-F02 control y seguimiento a PQRS( mensual) Relación mensual en excel de las PQRS por dependencia, enviados mediante correo electrónico a los Jefes (mensual) Informe mensual subido a la plataforma de la Veeduría Distrital de Bogotá. Actualización AC-P01 Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS V3 (12-06-2019) <a href="http://intranet.bogotaturismo.gov.co/node/656">http://intranet.bogotaturismo.gov.co/node/656</a> Listados de Asistencia Capacitaciones a la Comunidad Institucional en temas de Atención al Ciudadano y PQRS.				
							%	7,7	7,7	15,4	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7				7,7	100		
							Ejec.	#	0	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1				1	1	1	13
							%		15,4	15,4	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7				7,7	7,7	100	
	3.2.	Elaborar Informes de la Entidad, relacionados con Atención al Ciudadano PQRSDF	X		Informes PQRSDF	Prog.	#	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	10	Informe mensual de PQRSDF publicado en la página del IDT, red de quejas y publicado en la Página del IDT. <a href="http://www.bogotaturismo.gov.co/gesti-n-de-informaci-n-p-blica">http://www.bogotaturismo.gov.co/gesti-n-de-informaci-n-p-blica</a> Solicitud de publicación enviada mediante correo electrónico a Comunicaciones.				
							%	8,3	8,3	8,3	8,3	8,3	8,3	8,3	8,3	8,3	8,3	8,3	8,3	8,3	8,3			100,0			
							Ejec.	#	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			1	12		
							%	8,3	8,3	8,3	8,3	8,3	8,3	8,3	8,3	8,3	8,3	8,3	8,3	8,3	8,3			8,3	100		
	3.3.	Llevar acabo procesos de capacitación a la Comunidad Institucional orientados a la atención al ciudadano.	X		Capacitaciones/ Listas de Asistencia	Prog.	#				1				1			1		3	10	Teniendo en cuenta la necesidad actual de los funcionarios encargados de los PITS y la implementación de la NTC 6047, se vio la necesidad de realizar una reunion previa el día 29 de Agosto de 2019, para unificar conceptos de la necesidad de capacitación, la cual se llevará a cabo el día 30 de septiembre de 2019, Listado de asistencia capacitación en temas de atención al ciudadano llevada a cabo el día 04 de abril de 2019., carpeta archivo de gestión atención al ciudadano. Listado de Asistencia 29,8,2019 Listado de Asistencia 30,09,2019 capacitación a coordinadores PITS noma NTC 6047 Listado de Asistencia 23,10,2019, Protocolos Atención Preferencial , manual de Servicio a la Ciudadanía. Listado de Asistencia: 13,11,,2019 Socialización Manual de Servicio a la Ciudadanía temas de Atención al Ciudadano Listado: Capacitación Taller Lenguaje Claro 22.11.2019					
							%				33,3			33,3			33,3			33,3				100,0			
							Ejec.	#				1					0			2				3			
							%				33,3									66,7				100			
3.4.	Socializaer al interior de la Entidad los canales establecidos por el IDT para la atención al ciudadano en materia de PQRS, através del Sistema Distrital de Quejas y Sugerencias - SDQS.	X		Listados de Asistencia	Prog.	#						1						1	2	10	Listado de asistencia 07/06/2019. Listado de asistencia 11/12/2019						
						%						50,0						50,0				100,0					
						Ejec.	#							1					1			2					
						%						50,0						50,0				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: 2019																				Observaciones y/o Justificación en caso de no cumplir lo programado	EVIDENCIAS QUE SOPORTAN LA EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD					
Meta Táctica	ACTIVIDADES		PROGRAMACIÓN / EJECUCIÓN MENSUAL DE ACTIVIDADES																PONDERACIÓN VERTICAL							
	Cod.	Descripción	VIGENCIA	RESERVA	Variable de medición	Programado / Ejecutado	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total			META	ACTIVIDAD			
3.5	Implementar señalización para facilitar el acceso de personas en condición de discapacidad, a los espacios de atención al ciudadano en la sede del IDT	x		Señalización	Prog.	#									1				1	10	Se reporta retraso en el cumplimiento debido a que la Subdirección de Promoción no ha dado respuesta sobre los recursos asignados para iniciar el proceso de contratación, lo anterior teniendo en cuenta la necesidad de contar con unos PITS accesibles.  Se reporte retraso en el mes de Diciembre debido a que de acuerdo a la Resolución No. 257 de 2019 se declaró desierto el proceso IDT-ID028 de 2019, por no cumplir con los requisitos técnicos exigido en la invitación pública, ya que únicamente se presenta un proponente al proceso.	Correo electrónico de solicitud destinación de recursos, Excel Inventario Señalización Sede Principal y Pits Correo Electrónico Revisión Señalización Promoción Correo Electrónico Solicitud de Cotizaciones Cotizaciones Estudio Previo Correo Electrónico Resolución de Declaratoria desierto del proceso IDT-ID028 de 2019 Memorando Interno 1850 del 26 de diciembre de 2019, donde se solicitó la liberación del CDP 450 del proceso.				
						%												100							100,0	
					Ejec.	#													0				0,30	0,20	0,05	1
						%																		30	20	5
3.6	Adecuar un espacio para la prestación y atención de Servicios a la ciudadanía	x		Espacio adecuado	Prog.	#								0,5	0,5				1	10	Octubre: Se reporta retraso debido a que se incluyó a la Subdirección de Promoción como parte del proceso, pero debido a que no contaban con recursos, el proceso finalmente se hizo solo para el punto de atención de la sede principal.	Solicitud reubicación puesto de trabajo Atención al Ciudadano, enviada a la inmobiliaria. Planos diseño cambio puesto de trabajo atención al ciudadano Foto Memorando IE1540 de Noviembre de 2019, radicación proceso compra de mobiliario Instalación de mobiliario asignado al profesional del proceso de atención al ciudadano.				
						%												50,0	50,0						100,0	
					Ejec.	#												0,1	0,1				0	1	0	1
						%												10,0	10,0					50,0	30,0	100
<b>TOTAL PONDERACION VERTICAL</b>																				<b>100</b>	<b>100</b>					

Proyectó: Jenny Patricia Paz Paredes, Contratista, Subdirección de Gestión Corporativa y CD  
 Revisó: Laura Cristina Monroy, Contratista, Subdirección de Gestión Corporativa y C.D.  
 Aprobó: Edwin Oswaldo Peña Roa, Subdirector de Gestión Corporativa y Control 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 2019	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%	10%	10%	50%	54%	58%	62%	66%	80%	84%	88%	92%	100%	100%																																					
				Meta reservas	0%																																																		
				Ppto. Vigencia (\$)	\$ 44.892.187	\$0	\$0	\$40.377.667	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$4.177.000	\$ 44.554.667																																		
				Reservas (\$)	\$ 3.919.253	\$0	\$3.243.520	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0																																		
				Población beneficiada		68	122	151	163	188	222	220	220	219	219	220	213	213	213	213	213																																		
				H:	24	M:	44	H:	44	M:	78	H:	57	M:	94	H:	64	M:	99	H:	74	M:	114	H:	89	M:	133	H:	88	M:	132	H:	89	M:	131	H:	89	M:	130	H:	87	M:	132	H:	86	M:	134	H:	81	M:	132	H:	81	M:	132
Gestionar el 100% del plan de adecuación y sostenibilidad SIG-MIPG	66. Entidad	Sede IDT	Cra 24 # 40-66	Meta vigencia	100%	0%	0%	3%	12%	12%	17%	29%	53%	71%	71%	93%	100%	100%																																					
				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		68	122	151	163	188	222	220	220	219	219	220	213	213	213	213																																			
				H:	24	M:	44	H:	44	M:	78	H:	57	M:	94	H:	64	M:	99	H:	74	M:	114	H:	89	M:	133	H:	88	M:	132	H:	89	M:	131	H:	89	M:	130	H:	87	M:	132	H:	86	M:	134	H:	81	M:	132	H:	81	M:	132
Implementar el 100% de las estrategias de atención al ciudadano.	66. Entidad	Sede IDT	Cra 24 # 40-66	Meta vigencia	100%	1%	7%	12%	21%	24%	34%	38%	43%	47%	55%	78%	94%	94%																																					
				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		68	122	151	163	188	222	220	220	219	219	220	213	213	213	213																																			
				H:	24	M:	44	H:	44	M:	78	H:	57	M:	94	H:	64	M:	99	H:	74	M:	114	H:	89	M:	133	H:	88	M:	132	H:	89	M:	131	H:	89	M:	130	H:	87	M:	132	H:	86	M:	134	H:	81	M:	132	H:	81	M:	132

Proyectó: Jenny Patricia Paz Paredes, Contratista, Subdirección de Gestión Corporativa y CD  
 Revisó: Laura Cristina Monroy, Contratista, Subdirección de Gestión Corporativa y C.D.  
 Aprobó: Edwin Oswaldo Peña Roa, Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario  
 Firma de quien aprobó: \_\_\_\_\_