



**ANEXO MATRIZ DE SEGUIMIENTO A METAS, INDICADORES
PLAN ESTRATÉGICO 2020-2024**

Atención a la Ciudadanía				
No	META	INDICADOR DE LA META	RESULTADO (%)	ANÁLISIS DEL RESULTADO
1	MS AC - Responder oportunamente el 100% de las PQRSD	Oportunidad respuesta PQRSD	100%	Una vez identificados los soportes para el cumplimiento de esta meta se logra evidenciar el respectivo seguimiento a cada una de las PQRSD que ingresaron al Instituto Distrital de Turismo, esto para cada uno de los meses de la vigencia 2024. Se aclara que hubo PQRSD de la vigencia 2024 a la que se le dio respuesta temprana la vigencia en seguimiento, de igual manera se logra evidenciar que el Instituto Distrital de Turismo dio respuesta a cada una de las PQRSD y se encuentran dentro de los terminos estipulados por la Ley. Drive Evidencias: https://drive.google.com/drive/folders/1PnLFFRPBk9gaqD646S-gT6Se_Q
2	MS AC - Alcanzar un nivel del 100% en la satisfacción de las ciudadanías frente a las respuestas de las PQRSD	Nivel de Satisfacción de las respuestas PQRSD	91%	Una vez identificados los soportes para el cumplimiento de esta meta se logra evidenciar el trabajo adelantado por el proceso al enviar las encuestas de satisfacción a los peticionarios que registraron una PQRSD en el Instituto Distrital de Turismo. Para cada uno de los meses de la vigencia 2024. Se observa que profundizado el nivel de satisfacción durante la vigencia se obtuvo un APO de calificación, frente a un 43 que se tenía programado como meta, por lo anterior el porcentaje de cumplimiento para este compromiso es del 91%. Drive Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1PnLFFRPBk9gaqD646S-gT6Se_Q

PLAN DE ACCIÓN MPIC - Atención a la Ciudadanía

No	DIMENSIÓN MPIC	POLÍTICA MPIC	PROGRAMACIÓN Descripción de la actividad	RESULTADO (%)	MECION DE CONTRIBUCIÓN
					ANÁLISIS DEL RESULTADO
1	Gestión con valores para resultados	3.4. Servicio al ciudadano	Socializar el Manual del Servicio a la Ciudadanía, emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	100%	Una vez verificados los documentos aportados por el proceso, se logra identificar el Manual de servicio a la ciudadanía de dentro capital con su respectiva actualización realizada en los meses de Abril, Junio, Septiembre por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Diálogo por parte de la Subdirección Corporativa. Evidencias: https://drive.google.com/drive/folders/1aF6h-OVYmgP1f2G0P_VyH7bGmua
			Socializar el Manual del Servicio a la Ciudadanía, emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.		Una vez verificados los documentos aportados por el proceso, se logra identificar el Manual de servicio a la ciudadanía de dentro capital con su respectiva actualización realizada en los meses de Abril, Junio, Septiembre por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Diálogo por parte de la Subdirección Corporativa. Evidencias: https://drive.google.com/drive/folders/1aF6h-OVYmgP1f2G0P_VyH7bGmua
			Socializar el Manual del Servicio a la Ciudadanía, emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.		Una vez verificados los documentos aportados por el proceso, se logra identificar el Manual de servicio a la ciudadanía de dentro capital con su respectiva actualización realizada en los meses de Abril, Junio, Septiembre por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Diálogo por parte de la Subdirección Corporativa. Evidencias: https://drive.google.com/drive/folders/1aF6h-OVYmgP1f2G0P_VyH7bGmua
			Socializar el Manual del Servicio a la Ciudadanía, emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.		Una vez verificados los documentos aportados por el proceso, se logra identificar el Manual de servicio a la ciudadanía de dentro capital con su respectiva actualización realizada en los meses de Abril, Junio, Septiembre por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Diálogo por parte de la Subdirección Corporativa. Evidencias: https://drive.google.com/drive/folders/1aF6h-OVYmgP1f2G0P_VyH7bGmua
2	Gestión con valores para resultados	3.3. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	Actualizar la caracterización del proceso.	100%	Una vez verificados los documentos aportados por el proceso para el cumplimiento de esta actividad se logra identificar las acciones adelantadas por parte de Atención a la Ciudadanía frente a la Actualización de la caracterización del proceso. De igual manera se accedió a la misma y se logra identificar la caracterización actualizada para la vigencia 2024. Evidencias: https://drive.google.com/drive/folders/1K16wXmZ9M8BvRfm_FEDBGRGN0uqr https://internet.tb.gov.co/procursos/estrategico/docs?section=45
3	Gestión con valores para resultados	3.4. Servicio al ciudadano	Realizar talleres que ofrezca la Veredalia Distrital (pendiente los temas según cronograma de la Veredalia)	100%	De acuerdo a las evidencias aportadas y lo reportado por el proceso, se logra identificar el cumplimiento de esta actividad al evidenciar el desarrollo del taller el día 18 de junio de 2024 al cual se tuvo una asistencia de 16 personas. Evidencias: https://drive.google.com/drive/folders/1H4dRvHwag_IDYVAt6j7Rkqerf6B8
			Realizar talleres que ofrezca la Veredalia Distrital (pendiente los temas según cronograma de la Veredalia)		De acuerdo a las evidencias aportadas y lo reportado por el proceso, se logra identificar el cumplimiento de esta actividad al evidenciar el desarrollo del taller el día 20 de noviembre de 2024 al cual se tuvo una asistencia de 10 personas. Evidencias: https://drive.google.com/drive/folders/1H4dRvHwag_IDYVAt6j7Rkqerf6B8
4	Gestión con valores para resultados	3.4. Servicio al ciudadano	Socializar plaza comunicativa de accesibilidad de personas en situación de discapacidad	100%	Una vez verificados los documentos aportados por el proceso se logra evidenciar la Plaza Comunicativa que fue socializada en el mes de marzo de 2024. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1z2Y2KvG2D6D9Utm77f0YDgUqM5o
			Socializar plaza comunicativa de accesibilidad de personas en situación de discapacidad		Una vez verificados los documentos aportados por el proceso se logra evidenciar la Plaza Comunicativa que fue socializada en el mes de junio de 2024. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1z2Y2KvG2D6D9Utm77f0YDgUqM5o
			Socializar plaza comunicativa de accesibilidad de personas en situación de discapacidad		Una vez verificados los documentos aportados por el proceso se logra evidenciar la Plaza Comunicativa que fue socializada en el mes de septiembre de 2024. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1z2Y2KvG2D6D9Utm77f0YDgUqM5o
			Socializar plaza comunicativa de accesibilidad de personas en situación de discapacidad		Una vez verificados los documentos aportados por el proceso se logra evidenciar la Plaza Comunicativa que fue socializada en el mes de noviembre de 2024. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1z2Y2KvG2D6D9Utm77f0YDgUqM5o
5	Gestión con valores para resultados	3.4. Servicio al ciudadano	Realizar una mesa de trabajo con los actores de la diferentes dependencias, en donde se puedan identificar las oportunidades y debilidades al momento de dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos, apuntando sus temas.	100%	Una vez verificados los soportes para el cumplimiento de esta actividad se logra identificar el acta y listado de asistencia de la mesa de trabajo realizada el día 15 de junio de 2024 en donde se revisó el procedimiento y se trataron los temas de pags y respuestas. De igual manera se manifiesta que no se presentó participación de todos los áreas debido a que algunas áreas siguen colaborando en su contrato. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1z2Y2KvG2D6D9Utm77f0YDgUqM5o
			Realizar una mesa de trabajo con los actores de la diferentes dependencias, en donde se puedan identificar las oportunidades y debilidades al momento de dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos, apuntando sus temas.		Una vez verificados los soportes para el cumplimiento de esta actividad se logra identificar el acta y listado de asistencia de la mesa de trabajo realizada el día 26 de septiembre de 2024, en donde se trataron los temas de pags y respuestas. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1z2Y2KvG2D6D9Utm77f0YDgUqM5o
6	Gestión con valores para resultados	3.4. Servicio al ciudadano	Implementar mecanismo digital (Chatbot) en la entidad, que facilite la respuesta inmediata a las preguntas frecuentes que tienen los peticionarios.	100%	En los documentos aportados por el proceso se logra evidenciar el acta de fecha 28 de junio de 2024 mediante la cual se realizó la revisión de los avances de la implementación del chat bot de la entidad, en este se revisó la implementación del acta de datos, realizar pruebas exhaustivas para asegurar que el acta funciona correctamente y responde adecuadamente a las consultas de los usuarios. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1z2Y2KvG2D6D9Utm77f0YDgUqM5o
			Implementar mecanismo digital (Chatbot) en la entidad, que facilite la respuesta inmediata a las preguntas frecuentes que tienen los peticionarios.		En los documentos aportados por el proceso se logra evidenciar el acta de fecha 23 de agosto de 2024 mediante la cual se realizó revisión de las actividades del Subcompromiso 5 del plan de transparencia y ética pública, donde la entidad implementó el chat Bot, el cual se encuentra operativo en la página web de la entidad. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1z2Y2KvG2D6D9Utm77f0YDgUqM5o

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

Para la vigencia 2024, el proceso de Atención a la Ciudadanía suscribió un total de 8 compromisos, de los cuales 2 pertenecen a Indicadores de Gestión y 6 compromisos a un plan de acción MPIC, el nivel de cumplimiento se discrimina de la siguiente forma:

INSUMO DE LA INFORMACIÓN	No. de compromiso	EJECUCIÓN %
Indicadores de Gestión	2	100%
Indicadores de Gestión	2	91%
PROMEDIO DE EJECUCIÓN PLAN ESTRATÉGICO INDICADORES		96%

INSUMO DE LA INFORMACIÓN	No. de compromiso	EJECUCIÓN %
Plan de Acción MPIC	1	100%
Plan de Acción MPIC	2	100%
Plan de Acción MPIC	3	100%
Plan de Acción MPIC	4	100%
Plan de Acción MPIC	5	100%
Plan de Acción MPIC	6	100%
PROMEDIO DE EJECUCIÓN PLAN DE ACCIÓN MPIC		100%

	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN	PISO PORCENTUAL
PROMEDIO PLAN ESTRATÉGICO (INDICADOR)	96%	50%
PROMEDIO PLAN DE ACCIÓN MPIC	100%	50%
PROMEDIO TOTAL DE EJECUCIÓN	98%	

El nivel de cumplimiento a los productos planteados en el plan de acción para la vigencia 2024 es de un **98%**, con un criterio de cumplimiento **"Avanzado Satisfactorio"**

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

- De los 8 compromisos, se evidencia que 7 cumplen con un 100% y uno (1) con un porcentaje de cumplimiento entre el 90% y 95%
- En términos generales se identifica que el plan de acción tiene formulación adecuada de las iniciativas suscritas, apuntando al cumplimiento de objetivos estratégicos

RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA ASERORIA DE CONTROL INTERNO:

Socializar el presente informe con el equipo de trabajo de la dependencia, con el fin de dar a conocer los resultados y el cumplimiento de los metas.
Cumplir oportunamente con las actividades definidas en los planes operativos de las metas propias de inversión, priorizando los futuros riesgos que se puedan presentar, de tal forma que no afecte la calificación final del compromiso.
Realizar un seguimiento constante a las evidencias que se registran en los instrumentos de medición (Drive), con el fin de evitar respuestas para quienes lo administran y para quienes realizan el seguimiento.
Revisar la planificación detalladamente de tal forma que no se presente sobre gestión en los compromisos, lo que en algunos casos puede evidenciar inconsistencia entre los recursos aportados y los resultados obtenidos.

Fecha: 31 de Enero del 2025

Eliboré: Juan Sánchez Suárez, Profesional Universitario, Asesoría de Control Interno
Aprobó: Gilberto Suarez Fajardo, Asesor Control Interno