



**PLAN DE ACCIÓN MIPG 2021
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO**

10.-Atención al ciudadano

Subdirección de Gestión Corporativa

DIMENSIÓN MIPG	POLÍTICA MIPG	PROGRAMACIÓN				MEDICIÓN DE COMPROMISOS	
		Descripción de la actividad	Fecha Inicio dd/mm/aaaa	Fecha Fin dd/mm/aaaa	Entregable	RESULTADO (%)	ANÁLISIS DEL RESULTADO
3. Gestión con valores para resultados	3-3. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	1 Actualización Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias V5	5/04/2021	30/4/2021	Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias V6	100%	Se realizó la verificación de la actualización del Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias el 30 de abril de 2021. Dicho procedimiento se encuentra publicado en la Intranet en el siguiente link: https://intranet.idt.gov.co/sites/default/files/Procedimiento%20Atencion%20al%20Ciudadano%20V6%2030042021%2011.pdf
3. Gestión con valores para resultados	3-4. Servicio al ciudadano	2 Inclusión de la política de protección de datos en los correos electrónicos	5/04/2021	30/06/2021	Pie del correo electrónico actualizado según política de datos	100%	Revisando los soportes remitidos por el Proceso, la página web de la Entidad y los correos electrónicos, se confirma que la inclusión de la Política de Protección de Datos en los Correos Electrónicos, se incluyó efectivamente y se actualizó en la página web en la Entidad el 12 de abril de 2021. El link donde se puede encontrar en la web es: https://www.idt.gov.co/es/politicas-de-privacidad-y-condiciones-de-uso
3. Gestión con valores para resultados	3-4. Servicio al ciudadano	3 Fortalecer las herramientas para mejorar el lenguaje claro en la Entidad	1/05/2021	15/12/2021	Capacitación lenguaje claro.	100%	Los soportes emitidos por el Proceso, evidencian que en la vigencia del 2021 se realizó la respectiva Capacitación de Lenguaje Claro los días 28 de julio y 25 de octubre de 2021. Los soportes se encuentran en el drive: https://drive.google.com/drive/folders/1n06mUmJdgcGqVFsQdd9XCpFwTWOMfD
3. Gestión con valores para resultados	3-4. Servicio al ciudadano	4 Actualizar la cartilla de conflicto de intereses incluyendo mecanismos para facilitar al ciudadano el reporte de posible conflictos de intereses.	1/05/2021	30/07/2021	Cartilla de Conflictos de Intereses para Servidores Públicos y Contratistas V3	100%	El Proceso realizó la respectiva actualización de la Cartilla de Conflicto de Intereses, incluyendo el respectivo mecanismo para reportar por parte del ciudadano, posible conflicto de intereses. Fecha de publicación 30 de julio del 2021. La cartilla fue publicada en el siguiente link: https://intranet.idt.gov.co/sites/default/files/TH-M03%20Cartilla%20de%20Conflictos%20de%20Intereses%20para%20Servidores%20P%C3%BAblicos%20y%20Contratistas%20V3%2030072021.pdf
3. Gestión con valores para resultados	3-4. Servicio al ciudadano	5 Sensibilización en la mejora de la atención a personas en situación de discapacidad	1/05/2021	31/07/2021	Listado asistencia capacitación	100%	Se verifican los soportes enviados por el Proceso y se evidencia que el 22 de julio de 2021 se realizó la sensibilización "Por Una Igualdad de Oportunidades". El soporte se encuentra en el drive: https://drive.google.com/drive/folders/1n06mUmJdgcGqVFsQdd9XCpFwTWOMfD

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

Para la vigencia 2021, el proceso de Atención al Ciudadano suscribió cinco (5) compromisos en su Plan de Acción, el nivel de cumplimiento se discrimina de la siguiente forma:

Cantidad de compromisos	EJECUCIÓN %
1	100%
2	100%
3	100%
4	100%
5	100%
TOTAL % EJECUCIÓN:	100%

Para el 2021, el nivel de cumplimiento a los productos planteados en el Plan de Acción para la vigencia 2021 es del **100%**, con un criterio de cumplimiento "**Cumplió**".
En cuanto a la evaluación que realiza la Asesoría de Control Interno a la gestión del Proceso de Atención al Ciudadano, se observa lo siguiente:
De las 5 iniciativas programadas para la vigencia, cinco (5) tuvieron un porcentaje de cumplimiento del 100%.
* Se observa que el Proceso realizó en su totalidad las actividades dentro de las fechas programadas.

RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

* Se recomienda que para la formulación de nuevos Planes de Acción, los mismos sean valorados como instrumentos gerenciales de programación y control de la ejecución anual de las actividades que deben llevar a cabo las dependencias para dar cumplimiento a las estrategias y proyectos establecidos por el Instituto y cuyo objeto sea el cumplimiento de las metas establecidas en Plan Estratégico a través de la definición de compromisos razonables, cumplibles, comprobables y medibles.
* Se recomienda que el seguimiento al Plan de Acción se haga de manera permanente por parte de cada una de las Dependencias y Líderes de Proceso, con el propósito de determinar el grado de avance y solicitar de manera oportuna los ajustes requeridos en caso de ser necesario.

*Se recomienda que tanto la formulación y el seguimiento al Plan MIPG debe ser apropiado por la Líder del Proceso, esto con el fin de solicitar de manera oportuna los ajustes que se requieran, así como identificar en qué se debe mejorar y medir razonablemente las actividades propias del Área, buscando que éstas apunten a la meta establecida, además que reflejen con precisión el avance de ejecución.

Socializar el presente informe con todos los Funcionarios y Contratistas de la Dependencia, con el fin de dar a conocer los resultados sobre el cumplimiento de las metas.

De acuerdo a lo anterior el resultado final para la el nivel de cumplimiento a los productos planteados en el Plan de Acción para el 2021 es de un **100%**, con un criterio de cumplimiento "**Cumplió**".

8. Fecha: 28/01/2022

9. Firma: GILBERTO ANTONIO SUAREZ FAJARDO