

ANEXO MATRIZ DE SEGUIMIENTO A METAS, INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO 2023										
Atencion al Ciudadano										
No	META	INDICADOR DE LA META	FORMULA DEL INDICADOR	Tipo de Agregación	META 2023	LOGRO 2023	% de cumplimiento plan de acción	HITOS	RESULTADO (%)	ANÁLISIS DEL RESULTADO
1	M8. AC - Responder oportunamente el 100% de las PQRS	Oportunidad respuesta PQRS	# de PQRS con respuesta en terminos de ley / Total de PQRS radicadas en la entidad *100	Constante	100%	98%	100%	1. Contratación del talento humano idóneo y suficiente para dar soporte a la oportuna respuesta a PQRS. 2. Reporte de la AC-F04 Matriz de seguimiento semanal a PQRS, para control de tiempos y respuestas. 3. Entrega de informe mensual a la Veeduría Distrital sobre la gestión de las PQRS. 4. Verificación aleatoria interna trimensual del cumplimiento de los atributos a las respuestas presentadas por las áreas. 5. Retroalimentación a las áreas del cumplimiento de los atributos de las respuesta dadas a las PQRS, de acuerdo al informe recibido por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	100%	Una vez identificados los soportes para el cumplimiento de esta meta se logra evidenciar el respectivo seguimiento a cada una de las PQRS que ingresaron al Instituto Distrital de Turismo, esto para cada uno de los meses de la vigencia 2023. Se aclara que hubo PQRS de la vigencia 2022 a las que se les dio respuesta empezando la vigencia en seguimiento, de igual manera se logra evidenciar que el Instituto Distrital de Turismo dio respuesta a cada una de las PQRS y se encuentran dentro de los terminos estipulados por la Ley. Drive Evidencias: https://drive.google.com/drive/folders/1Nd46QFzBNg8TjQ-i8M17HQ82mffgqkRF
2	M9. AC - Alcanzar un nivel del 100% en la satisfacción de los ciudadanos frente a las repuestas de las PQRS	Nivel de Satisfacción de las repuestas PQRS	Promedio calificaciones encuestas de satisfacción PQRS / Máxima calificación esperada	Acumulativa	5	4,8	96%	1. Contratación del talento humano idóneo y suficiente para dar soporte al seguimiento de la satisfacción de las encuestas. 2.Consolidación de encuestas de satisfacción diligenciadas. 3.Informe de análisis mensual de las encuestas de satisfacción.	100%	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 PQRS en el Instituto Distrital de Turismo. Esto para cada uno de los meses de la vigencia 2023. Se observa que promediando el nivel de satisfacción durante la vigencia se obtuvo un 4.52 de calificación , frente a un 4,5 que se tenia programado como meta, por lo anterior el porcentaje de cumplimiento para este compromiso es del 100% Drive Evidencias:

 PLAN DE ACCION MIPG 2023 INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO									
Atencion al Ciudadano									
Atencion al Ciudadano									
No	DIMENSIÓN MIPG	POLÍTICA MIPG	PROGRAMACIÓN					RESULTADO (%)	MEDICIÓN DE COMPROMISOS
			Descripción de la actividad		Fecha Inicio dd/mm/aaaa	Fecha Fin dd/mm/aaaa	Entregable		ANÁLISIS DEL RESULTADO
1	3. Gestión con valores para resultados	3-4. Servicio al ciudadano	1	Publicación y socialización del Manual del Servicio a la Ciudadanía, emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	1/2/2023	30/4/2023	- Manual del Servicio a la Ciudadanía, emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., vigente publicado en la intranet de la Entidad. - Correo electrónico de socialización del Manual de Servicio a la Ciudadanía.	100%	Una vez verificados los documentos aportados por el proceso, se logra identificar el Manual de servicio a la ciudadanía de distrito capital con su respectiva socialización realizada el día 16 de febrero de 2023 y la solicitud de publicacion hecha el 13 de abril de 2023. Link publicación: https://intranet.idt.gov.co/es/atencion-la-ciudadania Observación: Se observa el cumplimiento de la socialización y la solicitud de publicación del manual, sin embargo, el documento no se publicó con fecha de 30 de diciembre de 2022, esto fue De acuerdo a la revisión de las evidencias se logra observar el AC-P01 Procedimiento para dar respuestas a las PQRSD debidamente actualizado y la respectiva solicitud de publicación realizada el 31 de mayo de 2023. Link de publicación: https://intranet.idt.gov.co/es/procesos-estrategicos-docs?section=45
2	3. Gestión con valores para resultados	3-3. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	2	Actualización AC-P01 Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD	1/3/2023	31/5/2023	- AC-P01 Procedimiento para dar respuestas a las PQRSD, teniendo la nueva estructura organizacional del IDT, dado el seguimiento semanal que se realiza al estado de las solicitudes en la matriz de seguimiento AC-F04 e incluir dentro de sus políticas de operación los mecanismos de atención especial y preferente .	100%	Se procede a verificar los documentos aportados para el cumplimiento de esta actividad donde se logra identificar la respectiva gestión y ejecución de las dos capacitaciones ante la Veeduría Distrital de las cuales se tienen listados de asistencia de las fechas (24/04/2023 y 31/05/2023). Observación: no se logra identificar claramente las evidencias correspondientes a cada mes por lo que se considera realizar esta organización.
3	3. Gestión con valores para resultados	3-4. Servicio al ciudadano	3	Gestionar dos capacitaciones ante la Veeduría Distrital para fortalecer las herramientas de lenguaje claro en la Entidad	1/3/2023	30/11/2023	-Listados de asistencia de las capacitaciones realizadas a la comunidad institucional. - Presentación sobre lenguaje claro, realizadas por la Veeduría Distrital.	100%	Se realiza la verificación de los soportes adjuntos por el proceso donde se logra evidenciar que se llevo acabo las 2 sensibilizaciones que dan cumplimiento a esta actividad. Observación: Es importante organizar los soportes de tal manera que se puedan indentificar cuales son los que corresponden a cada sensibilización. De igual manera realizar las sensibilizaciones en los meses establecidos dentro del Plan de Acción.
4	3. Gestión con valores para resultados	3-4. Servicio al ciudadano	4	Realizar sensibilización a comunidad institucional en la mejora de la atención a personas en situación de discapacidad	1/4/2023	31/10/2023	-Listados de asistencia de la capacitación realizada. - Presentación sobre la atención a personas en situación de discapacidad.	100%	Se realiza la verificación de los soportes adjuntos por el proceso donde se logra evidenciar que se llevo acabo las 2 capacitaciones que dan cumplimiento a esta actividad. Observaciones: - Es importante organizar los soportes de tal manera que se puedan indentificar cuales son los que corresponden a cada sensibilización. -Realizar las sensibilizaciones en los meses establecidos dentro del Plan de Acción. - Adjuntar todos los soportes en el Drive de Evidencias para el cumplimiento al Plan de Acción.
5	3. Gestión con valores para resultados	3-4. Servicio al ciudadano	5	Realizar una capacitación semestral sobre el manejo y PQRSD, y Atención al Ciudadano dirigido a toda la comunidad institucional del Instituto Distrital de Turismo.	1/3/2023	30/11/2023	-Listados de asistencia de la capacitación realizada (1) - Presentación sobre el manejo y PQRSD, y Atención al Ciudadano (1).	100%	Se realiza la verificación de los soportes adjuntos por el proceso donde se logra evidenciar que se llevo acabo las 2 capacitaciones que dan cumplimiento a esta actividad. Observaciones: - Es importante organizar los soportes de tal manera que se puedan indentificar cuales son los que corresponden a cada sensibilización. -Realizar las sensibilizaciones en los meses establecidos dentro del Plan de Acción. - Adjuntar todos los soportes en el Drive de Evidencias para el cumplimiento al Plan de Acción.
6	3. Gestión con valores para resultados	3-4. Servicio al ciudadano	6	Realizar actualización y socialización del manual de servicio al ciudadano	1/2/2023	31/3/2023	- Formato AC-F02 Codigo de Control y Seguimiento a PQRSD, se da de alta	100%	Una vez realizada la verificación documental se logra evidenciar la publicación en la página Internet de la entidad con fecha 31 de
7	3. Gestión con valores para resultados	3-4. Servicio al ciudadano	7	Realizar una mesa de trabajo con los enlaces de las diferentes dependencias, en donde se puedan identificar las oportunidades y debilidades al momento de dar respuestar a los requerimiento de los ciudadanos, garantizando que las mismas se realice en	1/2/2023	30/6/2023	Matriz oportunidades de mejora y fortalezas de la Atención al Ciudadano en el IDT.	100%	Se logra evidenciar que se llevo a cabo la mesa de trabajo para poder establecer la respectiva matriz de oportunidades y debilidades al momento de dar respuesta a una PQRSD. Una vez identificado el listado de asistencia y la matriz se da cumplimiento a esta actividad establecida en el Plan de Acción.
8	3. Gestión con valores para resultados	3-4. Servicio al ciudadano	8	Desarrollar recurso tecnológico de respuesta automática a las PQRSD tramitadas desde la página web, tramitadas por el peticionario	1/1/2023	28/2/2023	Correo de notificación de la solicitud realizada por el peticionario	100%	En los documentos aportados por el perceso en el Drive de seguimiento al Plan de Acción se logra identificar frente a esta actividad los correos enviados de manera automatica, generando para el peticionario un soporte con la información enviada a la entidad estatal para el correspondiente trámite, y verificación de la solicitud en la web dando así cumplimiento a esta actividad.
9	3. Gestión con valores para resultados	3-4. Servicio al ciudadano	9	Implementar mecanismo digital (CHAT BOT) en la entidad, que facilite la respuesta inmediata a las preguntas frecuentes que tienen los peticionarios.	3/1/2023	30/10/2023	Actas de reunión Chat Bot implementado en la página web de la entidad.	100%	Se evidencia el cumplimiento de esta actividad al realizar la verificación documental de los soportes aportados por el proceso.

6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:		
Para la vigencia 2023, el proceso de Atención al ciudadano suscribió un total de 11 compromisos, de los cuales 2 pertenecen a su plan estratégico institucional (indicador) y 9 compromisos a su plan de acción MIPG, el nivel de cumplimiento se discrimina de la siguiente forma:		
INSUMO DE LA INFORMACIÓN	No. de compromisos	EJECUCIÓN %
Plan Estratégico (indicador)	1	100%
Plan Estratégico (indicador)	2	100%
Plan de Acción MIPG	1	100%
Plan de Acción MIPG	2	100%
Plan de Acción MIPG	3	100%
Plan de Acción MIPG	4	100%
Plan de Acción MIPG	5	100%
Plan de Acción MIPG	6	100%
Plan de Acción MIPG	7	100%
Plan de Acción MIPG	8	100%
Plan de Acción MIPG	9	100%
	TOTAL % EJECUCIÓN	100%
El nivel de cumplimiento a los productos planteados en el plan de acción para la vigencia 2023 es de un 100% , con un criterio de cumplimiento “ <i>Cumplio</i> ”		
En cuanto a la evaluación que realiza la Asesoría de Control Interno al Proceso de Atención al ciudadano. , se observa lo siguiente:		
* De los 12 compromisos, se evidencia que se cumplieron todos en un 100%.		
*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 OFICINA DE CONTROL INTERNO:		
- Unificar la variable, para que los resultados que se visualizan en el indicador sean uniformes con los resultados del plan estratégico		
- 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.		
Fecha: 31 de Enero del 2024		
Elaboró: Joan Hernando Sánchez Suárez, Profesional Universitario, Asesoría de Control Interno.		
Aprobó: Gilberto Suarez Fajardo, Asesor Control Interno		