

2015

Informe de Gestión y Resultados IDT

CBN -1090



BOGOTÁ



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



IDT

Instituto Distrital de Turismo

Enero de 2016

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Informe de Gestión y Resultados CBN -1090 Vigencia 2015

Enero de 2016

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66
Código Postal 111311
Teléfono: 2170711
Fax. 2170711 Ext. 180
www.bogotaturismo.gov.co



TABLA DE CONTENIDO

<i>Introducción</i>	5
1 Informe resumido de la gestión	7
1.1 El Instituto en el Plan de Desarrollo Distrital 2012 – 2016 “Bogotá Humana”.....	7
1.1.1 Presupuesto 2015 y ejecución presupuestal	14
1.1.2 Ejecución presupuestal institucional.....	15
1.1.3 Principales logros del Instituto con impacto en la ciudad	16
1.2 Proyectos de inversión	16
1.3 Balance de la gestión por proyecto.....	17
1.3.1 Proyecto 0731-163 – Desarrollo turístico social y productivo de Bogotá...	17
1.3.2 Proyecto 0740-164 - Bogotá Ciudad turística para el disfrute de todos	24
1.3.3 Proyecto 0712-235 – Sistemas de mejoramiento de la gestión	33
2 Información de la gestión por procesos	36
2.1 Procesos Estratégicos.....	38
2.1.1 Proceso Direcciónamiento estratégico	38
2.1.2 Proceso de Mejora Continua	42
2.1.3 Proceso de Gestión de información turística	44
Proceso de Comunicaciones	47
Procesos Misionales	51
2.1.4 Proceso Gestión del Destino	51
2.1.5 Proceso Promoción del Destino	55
Procesos de Apoyo.....	59
2.1.6 Proceso de Gestión Ambiental	59
2.1.7 Proceso Financiero	60
2.1.8 Proceso Jurídico.....	61
2.1.9 Proceso de Talento Humano	63
2.1.10 Proceso de Sistemas.....	64
2.1.11 Proceso Logístico.....	70
2.1.12 Proceso de Gestión Documental	72
2.2 Procesos de Evaluación	76
2.2.1 Proceso de Evaluación Institucional	76
3 Conclusiones	79
4 Retos para 2016	81

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1. COMPARATIVO LLEGADA DE TURISTAS INTERNACIONALES LLEGADOS A BOGOTÁ (2011-2015).....	10
ILUSTRACIÓN 2. COMPARATIVO LLEGADA DE TURISTAS NACIONALES LLEGADOS A BOGOTÁ (2011-2015).....	10
ILUSTRACIÓN 3. COMPOSICIÓN PRESUPUESTAL HISTÓRICA IDT	14
ILUSTRACIÓN 4. ESQUEMA PROYECTOS IDT PLAN DE DESARROLLO DISTRITAL "BOGOTÁ HUMANA" 2012-2016	16
ILUSTRACIÓN 5. MAPA DE PROCESO DEL IDT ACTUALIZADO A 2015.....	37
ILUSTRACIÓN 6. TABLERO DE CONTROL DE LOS POA 2015.....	38
ILUSTRACIÓN 7. ÍNDICE DE EFICIENCIA PRESUPUESTAL DE FUNCIONAMIENTO.....	40
ILUSTRACIÓN 8. ÍNDICE DE EFICIENCIA PRESUPUESTAL DE INVERSIÓN.....	40
ILUSTRACIÓN 9. ESTRUCTURA DE LA ASESORÍA DE COMUNICACIONES EN EL IDT	48
ILUSTRACIÓN 10. ESQUEMA DEL PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES	50
ILUSTRACIÓN 11. PREMIOS WTA ALCANZADOS POR EL IDT EN 2015	52
ILUSTRACIÓN 12. PERSONAS BENEFICIADAS A 2015 POR PRODUCTO TURÍSTICO.....	53
ILUSTRACIÓN 13. BENEFICIARIOS EN EL MARCO DE LAS ESTRATEGIAS DE DESARROLLO TURÍSTICO DE LA CIUDAD.	54
ILUSTRACIÓN 14. BENEFICIARIOS EN EL MARCO DE LAS ALIANZAS ESTRATÉGICAS Y GESTIÓN LOCAL DEL TURISMO EN DE LA CIUDAD.	55
ILUSTRACIÓN 15. MARCA BOGOTÁ.....	56
ILUSTRACIÓN 16. VIDEOS DE PROMOCIÓN TURÍSTICA	57
ILUSTRACIÓN 17. CANTIDAD DE CONSULTAS EN LOS PIT POR MES DURANTE EL 2015.	58
ILUSTRACIÓN 18. TOTAL PERSONAS ATENDIDAS EN LA RED DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2012-2015	59

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 RELACIÓN PROYECTOS Y METAS DEL IDT EN EL MARCO DEL PROGRAMA 12 ASOCIADO AL EJE 1 DEL PLAN DE DESARROLLO DISTRITAL "BOGOTÁ HUMANA" 2012-2016	7
TABLA 2 RELACIÓN PROYECTOS Y METAS DEL IDT EN EL MARCO DEL PROGRAMA 31 ASOCIADO AL EJE 3 DEL PLAN DE DESARROLLO DISTRITAL "BOGOTÁ HUMANA" 2012-2016	8
TABLA 3. AVANCE EN LAS METAS DEL IDT ASOCIADAS AL PROYECTO DE INVERSIÓN 731-163.....	11
TABLA 4. AVANCE EN LAS METAS DEL IDT ASOCIADAS AL PROYECTO DE INVERSIÓN 740-164.....	12
TABLA 5. AVANCE EN LAS METAS DEL IDT ASOCIADAS AL PROYECTO DE INVERSIÓN 712-235.....	13
CUADRO 6 APROPIACIÓN PRESUPUESTAL DEL IDT EN LA VIGENCIA 2015.....	14
TABLA 7. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL POR AGREGADOS DE FUNCIONAMIENTO DE INVERSIÓN PARA EL IDT 2015 (VIGENCIA).	15
TABLA 8. EJECUCIÓN DE RESERVAS 2015	16
CUADRO 9 PROYECTOS IDT PLAN DE DESARROLLO DISTRITAL "BOGOTÁ HUMANA" 2012-2016	16
TABLA 10. ESTADO DE AVANCE DEL SISTEMA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DEL IDT.....	41
TABLA 11. GESTIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS POR TIPO DE SOLICITUD. TOTAL 2012-2015:....	43
TABLA 12. GESTIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS POR CANAL. TOTAL 2012-2015:.....	43
TABLA 13. PRESUPUESTO Y PUBLICACIONES ANUALES, OBSERVATORIO TURÍSTICO IDT	44
TABLA 14. ESQUEMA OPERATIVO DEL OBSERVATORIO DE TURISMO DE BOGOTÁ.	45
TABLA 15. PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN FUNCIONAMIENTO A DICIEMBRE DEL 2015.....	58
TABLA 16. BALANCE GENERAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2015	60
TABLA 17. ESTADO DE RESULTADOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2015.....	61
TABLA 18. HISTÓRICO DE CONTRATOS Y VALOR POR AÑO	61
TABLA 19. CONTRATOS SUSCRITOS ENTRE EL 01 DE ENERO DE 2015 Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2015.....	62

Introducción

Con la creación del IDT en 2007, empezó a reconocerse la importancia del turismo como sector potencializador del desarrollo económico y social para Bogotá, en consonancia con la gran apuesta de Colombia para potenciar al turismo como eje de desarrollo económico y sector de talla mundial. No en vano, casi todos los Miembros de la Organización Mundial del Comercio (OMC) destacan la importancia del turismo, especialmente por su contribución al empleo y como fuente de divisas, así como también como uno de los sectores de servicios más dinámicos de la economía, que hace un uso intensivo de mano de obra y mantiene numerosos vínculos con otros importantes segmentos de la economía.

En ese contexto, el Instituto Distrital de Turismo, durante los últimos años, ha impulsado el desarrollo económico de Bogotá, a través de la promoción de la actividad turística de la Ciudad y de gestionar las mejores condiciones de competitividad y sostenibilidad del destino, en el marco establecido por los Acuerdos 275 de 2007. En esta dirección, mediante Decreto 327 del 02 de octubre de 2008, se adoptó la Política Distrital de Turismo, mediante la cual se definieron acciones concretas a desarrollar bajo los lineamientos de fortalecimiento institucional, mercadeo y promoción, inclusión y desarrollo social, competitividad y región capital.

El IDT lleva a cabo su labor misional en desarrollo de planes; programas y proyectos que adelanta en buena medida bajo alianzas estratégicas público – privadas del orden nacional y distrital con criterios de maximización de la relación de beneficio/costo y de apalancamiento de los recursos públicos asignados a la entidad para lograr el mayor impacto para la ciudad en generación de empleo, inversión, divisas, mejor imagen, competitividad y calidad de vida.

Los resultados obtenidos son evidentes, Bogotá se ha consolidado como:

- Mejor Destino Turístico Líder en Colombia
- Mejor Destino de Escapada de Suramérica
- Mejor Destino de Negocios de Suramérica (Por segundo año consecutivo)
- **Mejor Entidad Promotora del Turismo de Suramérica (Otorgado al IDT)**

Reconocimientos obtenidos en los premios World Travel Awards 2015 versión Suramérica, abriendo nuevamente las puertas para que la capital colombiana compita con los mejores destinos turísticos a nivel mundial.

La apuesta estratégica de la Ciudad desde el IDT se ha concentrado en posicionar a Bogotá como un destino turístico sostenible y al sector turismo como un generador del desarrollo económico y del bienestar de la ciudad. En cumplimiento de estos objetivos, Bogotá es líder en Colombia y referente en la región en materia de promoción y gestión turística.

Es importante considerar, que a medida que se avanza en la consolidación del modelo de desarrollo turístico definido para la ciudad, es relevante avanzar en la asignación de

recursos para seguir posicionando a Bogotá como principal atractivo turístico de la nación, pero lo anterior, requiere de un reconocimiento del sector turístico, como un renglón de los servicios con efectos multiplicadores en la generación de riqueza, de empleo y cohesión social. Por tal razón, se deben seguir aunando esfuerzos, entre sector público y privado, para mantener al turismo, como alternativa de desarrollo sostenible para la ciudad y su zona de influencia, y como posibilidad para abrir nuevos caminos de mejoramiento de las condiciones de vida de más ciudadanos y ciudadanas.

Los retos a los que enfrenta el IDT para el año 2016 y con este inicio, para el Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá para Todos” 2016-2020 son significativos, el potencial del sector es promisorio por sus amplios reconocimientos y las condiciones socioeconómicas que enfrenta el país, permiten pensar en una **Bogotá Turística de Talla Mundial**, para esto, los retos que se asumirán desde este nuevo gobierno estarán dirigidos principalmente en los siguientes frentes:

- ✓ Promocionar a Bogotá como primer destino turístico del continente
- ✓ Promover la llegada de más turistas internacionales y convertir a la ciudad en un escenario vivo, atractivo y agradable para la generación de nuevos emprendimientos.
- ✓ Crear la mesa de competitividad turística que reúna a los gremios, las entidades oficiales, la academia, el gobierno nacional y demás actores de la industria; para conjuntamente, convertir la ciudad en un destino mundial amigable, sostenible y de ensueño.
- ✓ Lograr que Bogotá supere las fronteras, y se convierta en un destino obligado y óptimo para hacer turismo, siendo un punto de referencia en los mercados emergentes para la realización de sus actividades de negocios, culturales, de gastronomía y/o de escapada.
- ✓ Buscar que al ciudad lleguen nuevos emprendimientos, se fortalezca la cadena productiva y se genere una buena y sana competencia entre los diferentes operadores y empresarios del sector.

Finalmente, el documento se divide en cuatro partes: 1. Informe resumido de la gestión, donde se presentan elementos de impacto y agregados de la gestión del IDT, 2. Información de la Gestión por Procesos, que permite identificar las particularidades y detalle en la gestión del enfoque por los 14 procesos del IDT, las Conclusiones y 4. Retos para el 2016.

1 Informe resumido de la gestión

Los avances en las metas del año 2015 corresponden al Plan Distrital de Desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá D.C. 2012 – 2016 “Bogotá Humana”, en este sentido, se presentan a continuación los resultados obtenidos.

1.1 El Instituto en el Plan de Desarrollo Distrital 2012 – 2016 “Bogotá Humana”

En el Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá Humana”, el Instituto Distrital de Turismo se ubica en los siguientes ejes estratégicos y programas:

Eje 1: Una ciudad que supera la segregación y la discriminación: el ser humano en el centro de las preocupaciones del desarrollo

Programa 12: Apoyo a la economía popular, emprendimiento y productividad

Tabla 1 Relación Proyectos y Metas del IDT en el marco del programa 12 asociado al eje 1 del Plan de Desarrollo Distrital "Bogotá Humana" 2012-2016

Proyecto prioritario	Proyecto de inversión	Metas
163- Desarrollo turístico social y productivo de Bogotá	731	244- Beneficiar 21.000 personas vinculadas y/o relacionadas con los proyectos ubicados en los territorios turísticos identificados.
		245- Incubar 120 empresas prestadoras de servicios turísticos, dentro de las cuales 10 son de vendedores informales como opción productiva para su salida del espacio público.
		246- 200 nuevos empresarios del turismo para el próximo cuatrienio.
		247- Profesionalizar 5.000 conductores de taxi con formación personal y conocimiento amplio de la oferta turística y cultural de la ciudad.
		248- Afianzar 6 clúster turísticos en la ciudad de Bogotá, que recojan cerca de 200 unidades productivas dándole salidas económicas a 2.400 personas directas vinculadas a ellos.
		249- Realizar actividades de turismo social/o ecológico en el marco de Bogotá-Región con la participación de por lo menos 10.000 ciudadanos.
		250- Capacitar 450 prestadores de servicios turísticos y los conexos a la cadena productiva del turismo en una segunda lengua acorde al tipo de servicio y clasificación de la misma.

Proyecto prioritario	Proyecto de inversión	Metas
164- Bogotá ciudad turística para el disfrute de todos.	740	251- 30.000 personas en el cuatrienio para formar en amor y apropiación por la ciudad, de los dos grupos: 1). 10.000 Personas que tienen contacto frecuente con los visitantes. 2). 20.000 entre adultos mayores, jóvenes y niños en escolaridad y discapacitados.
		252- Generar apropiación del territorio a través de la implementación del Programa Nacional Colegios amigos del turismo en 20 colegios públicos de la ciudad.
		253- Dos sectores turísticos señalizados.
		254- 120 Prestadores de Servicios Turísticos o complementarios aplicando estrategias de prevención de ESCNNA.
		255- 60 empresas turísticas adicionales, comprometidas con prácticas de calidad e innovación como diferenciador de mercado.
		256 - Atender 3.420 recorridos turísticos peatonales
		257- Atender 1 millón de consultas a través de los Puntos de Información Turística.
		258- Diseñar y ejecutar 6 campañas promocionales de ciudad.
		259- Captar 120 eventos con categoría ICCA.

Eje 3: Una Bogotá que defiende y fortalece lo público.

Programa 31: Fortalecimiento de la función administrativa y desarrollo institucional

Tabla 2 Relación Proyectos y Metas del IDT en el marco del programa 31 asociado al eje 3 del Plan de Desarrollo Distrital "Bogotá Humana" 2012-2016

Proyecto prioritario	Proyecto de inversión	Metas
235- Sistemas de mejoramiento de la gestión y de la capacidad operativa de las entidades.	712	457- Implementar en el 100% de las entidades del distrito el Sistema Integrado de Gestión.

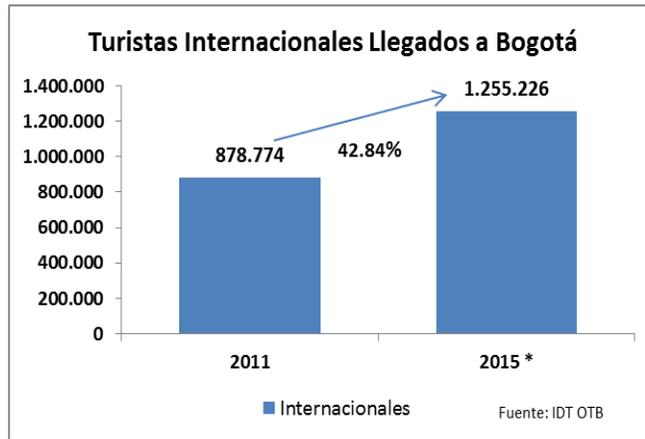
Indicador de impacto Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Humana”:

DESCRIPCIÓN DE LA META DE IMPACTO		Incrementar 10% anual el número de visitantes de la ciudad.	
INDICADOR	Nombre	Variación porcentual anual de la llegada de visitantes a Bogotá.	
	Tipo	Efectividad (Impacto)	
	Fórmula	$\frac{\sum_{t=2011}^{T=2016} VllB_{t+1} - \sum_{t=2011}^{T=2016} VllB_t}{\sum_{t=2011}^{T=2016} VllB_t}$	
META 2015	LOGROS 2015	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
30.014.535	12.225.500*	40,73%	<p>Esta información se obtiene del proceso de medición de la Investigación de Viajeros en Bogotá 2015 y el proceso de expansión con datos de fuentes secundarias tales como Migración Colombia.</p> <p>Durante el 2015 se generan mejoras, ajuste y actualización de los modelos de predicción desarrollados por el Observatorio lo que los convierte en una herramienta fundamental para la generación de cifras preliminares, con el fin de disponer, de manera oportuna, de la información (proyectada) de caracterización de demanda, la cual da un estimativo relacionado con la evolución de dichas variables.</p> <p>* La información consolidada aquí pertenece a la medición al segundo trimestre del 2015, los datos finales a 31 de diciembre de 2015 serán presentados en el primer trimestre del año 2016.</p>

No obstante la parcialidad de la medición anterior, se realiza una proyección al cierre del 2015 y se comparan los resultados frente a la línea base de 2011 para los componentes que estructura el indicador en términos de turistas (visitantes que pernoctan) de la ciudad.

En el periodo comprendido entre el 2011 y el 2015 (proyectado para el último trimestre) se alcanzó un crecimiento del 42.86 % en la llegada de turistas internacionales a la capital, pasando de 878.774 en 2011 a 1.255.226 a 31 de diciembre de 2015. Se tiene que durante el año 2013 se alcanzó un hito histórico para la capital, al sobre pasar el millón de visitantes foráneos en y generar una expectativa de comportamiento similar para los años posteriores.

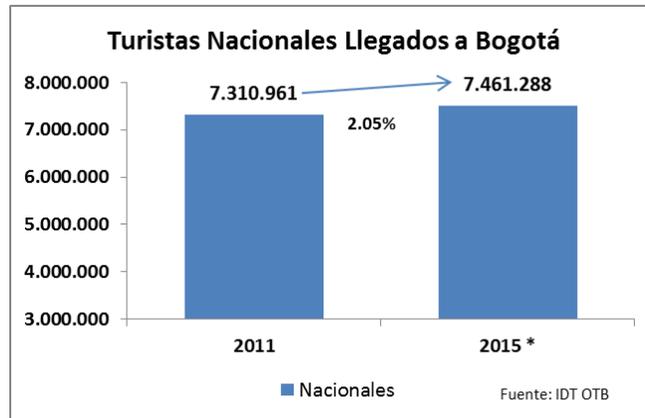
Ilustración 1. Comparativo llegada de turistas Internacionales llegados a Bogotá (2011-2015).



Fuente: IDT – OTB

Respecto a la llegada de turistas nacionales se tienen importantes logros también, con incremento del 2.05 % en la llegada de turistas nacionales, Bogotá recibió en 2015 (py) a 7.461.288 turistas nacionales, mientras que en 2011 se venían reportando 7.310.961.

Ilustración 2. Comparativo llegada de turistas Nacionales llegados a Bogotá (2011-2015).



Fuente: IDT – OTB

Avance en la ejecución de la metas a 31 de diciembre de 2015:

Tabla 3. Avance en las metas del IDT asociadas al Proyecto de Inversión 731-163

DESCRIPCION	PROG. /EJEC.	2012	2013	2014	2015	2016	TOTAL	% DE AVANCE FRENTE A PROGRAM. 2013	% AVANCE TRANSCUR. PDD	% AVANCE AL PLAN DE DESARR
244- Beneficiar 21.000 personas vinculadas y/o relacionadas con los proyectos ubicados en los territorios turísticos identificados	PROG.	15	7.230	3.563	7.110	3.088	21.000	89%	96%	82%
	EJEC.	35	9.839	928	6.352	-	17.154			
245- Incubar 120 empresas prestadoras de servicios turísticos, dentro de las cuales 10 son de vendedores informales como opción productiva para su salida del espacio público	PROG.	20	65	30	60	-	120	100%	69%	100%
	EJEC.	-	60	-	60	-	120			
246- 200 nuevos empresarios del turismo para el próximo cuatrienio	PROG.	20	90	70	70	70	200	100%	52%	65%
	EJEC.	-	60	-	70	-	130			
247- Profesionalizar 5.000 conductores de taxi con formación personal y conocimiento amplio de la oferta turística y cultural de la ciudad	PROG.	-	1.300	1.537	1.940	918	5.000	123%	95%	90%
	EJEC.	-	545	1.597	2.378	-	4.520			
248- Afianzar 6 clúster turísticos en la ciudad de Bogotá, que recojan cerca de 200 unidades productivas dándole salidas económicas a 2.400 personas directas vinculadas a ellos	PROG.	35	-	100	200	-	200	120%	71%	120%
	EJEC.	-	-	-	239	-	239			
249- Realizar actividades de turismo social/o ecológico en el marco de Bogotá-Región con la participación de por lo menos 10.000 ciudadanos	PROG.	1	1	3	3	1	8	100%	88%	88%
	EJEC.	1	2	1	3	-	7			
250- Capacitar 450 prestadores de servicios turísticos y los conexos a la cadena productiva del turismo en una segunda lengua acorde al tipo de servicio y clasificación de la misma	PROG.	125	100	100	110	-	456	139%	115%	109%
	EJEC.	131	215	-	153	-	499			
244-8 Realizar 12 investigaciones para la medición de la oferta y la demanda turística de Bogotá-Región	PROG.	-	3	7	4	3	17	100%	100%	82%
	EJEC.	-	3	7	4	-	14			

FUENTE: SEGPLAN-IDT

Tabla 4. Avance en las metas del IDT asociadas al Proyecto de Inversión 740-164

DESCRIPCION	PROG. /EJEC.	2012	2013	2014	2015	2016	TOTAL	% DE AVANCE FRENTE A PROGRAM. 2013	% AVANCE TRANSCUR. PDD	% AVANCE AL PLAN DE DESARR
251- 30.000 personas en el cuatrienio para formar en amor y apropiación por la ciudad, de los dos grupos: 1). 10.000 Personas que tienen contacto frecuente con los visitantes. 2). 20.000 entre adultos mayores, jóvenes y niños en escolaridad y discapacitados	PROG.	3.000	8.133	3.000	8.193	10.375	30.000	130%	99%	74%
	EJEC.	1.217	9.194	1.021	10.686	-	22.118			
252- Generar apropiación del territorio a través de la implementación del Programa Nacional Colegios amigos del turismo en 20 colegios públicos de la ciudad	PROG.	4	4	5	5	1	20	80%	100%	90%
	EJEC.	4	6	4	4	-	18			
253- Dos sectores turísticos señalizados	PROG.	-	0,01	-	1,99	-	2	101%	101%	101%
	EJEC.	-	0,01	-	2	-	2			
254- 120 Prestadores de Servicios Turísticos o complementarios aplicando estrategias de prevención de ESCNNA	PROG.	10	15	15	42	52	195	100%	174%	73%
	EJEC.	85	16	-	42	-	143			
255- 60 empresas turísticas adicionales, comprometidas con prácticas de calidad e innovación como diferenciador de mercado	PROG.	25	25	10	10	-	60	240%	106%	123%
	EJEC.	25	25	-	24	-	74			
256 - Atender 3.420 recorridos turísticos peatonales	PROG.	428	855	1.191	923	7	3.634	109%	109%	102%
	EJEC.	642	906	1.156	1.010	-	3.714			
257- Atender 1 millón de consultas a través de los Puntos de Información Turística	PROG.	62.500	250.000	200.000	265.000	242.001	1.099.374	82%	104%	74%
	EJEC.	161.874	256.976	173.523	218.166	-	810.539			
258- Diseñar y ejecutar 6 campañas promocionales de ciudad	PROG.	2	1	2	1	-	6	100%	100%	100%
	EJEC.	2	1	2	1	-	6			
258-14 Realizar 135 actividades para promocionar la Bogotá Humana a nivel local, nacional e internacional	PROG.	23	55	63	68	-	241	97%	114%	99%
	EJEC.	50	66	57	66	-	239			
259- Captar 120 eventos con categoría ICCA.	PROG.	-	6	20	13	81	120	23%	74%	24%
	EJEC.	-	6	20	3	-	29			

FUENTE: SEGPLAN-IDT

Tabla 5. Avance en las metas del IDT asociadas al Proyecto de Inversión 712-235.

DESCRIPCION	PROG. / EJEC.	2012	2013	2014	2015	2016	TOTAL	% DE AVANCE FRENTE A PROGRAM. 2013	% AVANCE TRANSCUR. PDD	% AVANCE AL PLAN DE DESARR
457- Implementar en el 100% de las entidades del distrito el Sistema Integrado de Gestión	PROG.	19,99	40,00	60,02	80,01	100,00	100	89%	93%	71%
	EJEC.	19,39	40,00	55,20	71,39		71			
457-1 Implementar y certificar 5 subsistemas del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad	PROG.	1,00	1,16	0,90	1,12	1,40	5	51%	73%	61%
	EJEC.	0,84	0,81	0,83	0,57		3			
457-2 Mantener el 100% de los Sistemas certificados	PROG.	100	100	100	100	100	100	100%	90%	90%
	EJEC.	100	100	60	100		90			
457-4 Proveer el 100% de los elementos de tecnología y de plataforma tecnológica	PROG.	100	100	100	100	100	100	100%	100%	100%
	EJEC.	100	100	100	100		100			
457-5 Adecuar el 100% de la infraestructura física necesaria para la operación de las áreas misionales y de apoyo de la entidad	PROG.	100	-	100	100	-	100	100%	72%	54%
	EJEC.	100	-	15	100		54			
457-6 Construir y publicar una herramienta que refleje en lenguaje claro a la ciudadanía los resultados obtenidos por la entidad	PROG.	-	-	1,00	0,60	-	1	100%	63%	100%
	EJEC.	-	-	0,40	0,60		1			

FUENTE: SEGPLAN-IDT

1.1.1 Presupuesto 2015 y ejecución presupuestal

Para la vigencia 2015, el Instituto Distrital de Turismo contó con una apropiación presupuestal de \$ 19.739.243.391 de pesos. A manera de resumen, el siguiente cuadro muestra la distribución de estos recursos.

Cuadro 6 Apropiación Presupuestal del IDT en la Vigencia 2015

RUBRO PRESUPUESTAL	2015
Fecha de Reporte: 31/12/2015	(\$)
TOTAL PRESUPUESTO (Con Reservas)	\$ 19.739.243.391
TOTAL PRESUPUESTO (Sin Reservas)	\$ 13.603.312.000
TOTAL FUNCIONAMIENTO	\$ 4.508.556.132
FUNCIONAMIENTO VIGENCIA	\$ 4.403.312.000
1.- Servicios personales asociados a nómina	\$ 2.393.306.000
2.- Servicios personales indirectos	\$ 10.000.000
3.- Aportes patronales	\$ 817.556.000
4.- Gastos generales	\$ 1.182.450.000
Reservas de Funcionamiento	\$ 105.244.132
TOTAL INVERSIÓN	\$ 15.230.687.259
INVERSIÓN DIRECTA	\$ 9.200.000.000
731-163 - Desarrollo turístico social y productivo de Bogotá	\$ 2.181.311.636
740-164 - Bogotá ciudad turística para el disfrute de todos	\$ 4.423.595.364
712-235 - Sistemas de mejoramiento de la gestión y de la capacidad operativa de las entidades	\$ 2.595.093.000
Reservas de Inversión	\$ 6.030.687.259

Fuente: PREDIS

En términos históricos, el comportamiento del presupuesto está descrito principalmente por las variaciones en la asignación al presupuesto de inversión, teniendo un comportamiento decreciente en promedio.

En cuanto al presupuesto de funcionamiento se encuentra estabilidad ya que si bien se tiene un comportamiento levemente creciente en términos corrientes, dicho aumento es explicado principalmente con incrementos según las proyecciones de inflación realizadas por la Secretaría Distrital de Hacienda.

Ilustración 3. Composición Presupuestal Histórica IDT



Fuente: PREDIS, Elaboración Planeación y Sistemas IDT

1.1.2 Ejecución presupuestal institucional

A 31 de Diciembre de 2015 se logró una ejecución de 98.4 % del presupuesto total apropiado, es decir \$ 13.386 millones de pesos ejecutados, con un valor girado que asciende al 85.3 % (\$ 11.608 millones de pesos), lo que significa que de la vigencia 2015 se generan \$ 2.643 millones de pesos como reservas para el siguiente año.

La ejecución del presupuesto total del IDT es equilibrada entre inversión (98.5 %) y funcionamiento (98.2 %), no obstante, los giros son un poco mayores para el caso de funcionamiento, 92.2 % mientras que en inversión la proporción es de 82 %.

Los proyectos misionales, 731-163 y 740-164 destacan por su excelente ejecución, 99.5 % y 99.4 %, no obstante la utilización de los recursos del proyecto de fortalecimiento institucional (712 - 235) también es significativo, con una ejecución en términos de compromisos del 96.2 %.

En cuanto a los giros, el orden de ejecución para los proyectos de inversión cambia, siendo en este caso el proyecto de fortalecimiento institucional el que mayor proporción cantidad de pagos presenta (84.4 %), seguido del proyecto 740-164 (81.8 %) y del 731-163 (79.8 %).

El presupuesto de funcionamiento muestra para cada uno de sus componentes una ejecución satisfactoria. La sumatoria de los rubros asociados a los servicios personales alcanza una ejecución del 98.2 % que es equivalente en términos de compromisos y giros, empero los gastos generales presentan reservas para la siguiente vigencia por el orden de \$ 263.5 millones de pesos, ya que se gira en total un 75.8 % de lo apropiado.

Tabla 7. Ejecución Presupuestal por agregados de funcionamiento de inversión para el IDT 2015 (Vigencia).

Corte 31 de diciembre de 2015	APROPIACIÓN (\$)	CDP		COMPROMISOS		GIROS	
		(\$)	(%)	(\$)	(%)	(\$)	(%)
Total Presupuesto (Con Reservas)	\$ 19.739,24	\$19.522,12	98,9%	\$19.487,48	98,7%	\$17.567,99	89,0%
Total Presupuesto (Sin Reservas)	\$ 13.603,31	\$13.386,19	98,4%	\$13.386,19	98,4%	\$11.608,19	85,3%
Total Funcionamiento	\$ 4.403	\$ 4.324	98,2%	\$ 4.324	98,2%	\$ 4.060	92,2%
Servicios Personales	\$ 3.220,86	\$ 3.163,72	98,2%	\$ 3.163,72	98,2%	\$ 3.163,72	98,2%
Gastos Generales	\$ 1.182,45	\$ 1.159,78	98,1%	\$ 1.159,78	98,1%	\$ 896,29	75,8%
Total Inversión	\$ 9.200	\$ 9.063	98,5%	\$ 9.063	98,5%	\$ 7.548	82,0%
731-163 - Desarrollo turístico social y productivo de Bogotá	\$ 2.181,31	\$ 2.169,77	99,5%	\$ 2.169,77	99,5%	\$ 1.741,03	79,8%
740-164 - Bogotá ciudad turística para el disfrute de todos	\$ 4.423,60	\$ 4.396,61	99,4%	\$ 4.396,61	99,4%	\$ 3.617,81	81,8%
712-235 - Sistemas de mejoramiento de la gestión y de la capacidad operativa de las entidades	\$ 2.595,09	\$ 2.496,31	96,2%	\$ 2.496,31	96,2%	\$ 2.189,35	84,4%

Valores en Millones de Pesos (\$ COP)

Fuente: PREDIS

El panorama de las reservas producto de lo no girado en 2014 es también favorable ascendiendo a 97.7 % de pagos, quedando 141.49 millones de pesos como pasivos exigibles en su mayor parte por inversión asociada al proyecto 731-163 con el convenio interadministrativo 239 de 2014 en el cual quedan por pagar \$ 95.2 millones de pesos.

Tabla 8. Ejecución de Reservas 2015

Corte 31 de diciembre de 2015	RESERVAS CONSTITUIDAS (\$)	RESERVAS DEFINITIVAS		GIROS		POR PAGAR	
		(\$)	(%)	(\$)	(%)	(\$)	(%)
TOTAL RESERVAS	\$ 6.135,93	\$ 6.101,29	99,4%	\$ 5.959,79	97,7%	\$ 141,49	2,3%
Funcionamiento	\$ 105,24	\$ 104,33	99,1%	\$ 103,31	99,0%	\$ 1,01	1,0%
Inversión	\$ 6.030,69	\$ 5.996,96	99,4%	\$ 5.856,48	97,7%	\$ 140,48	2,3%

Valores en Millones de Pesos (\$ COP)

Fuente: PREDIS

1.1.3 Principales logros del Instituto con impacto en la ciudad

El Instituto Distrital de Turismo, a través del Observatorio de Turismo, un conjunto de investigaciones sobre el comportamiento de la oferta y la demanda turística de la ciudad, de las cuales se señalarán a continuación los principales resultados con impacto en la ciudad:

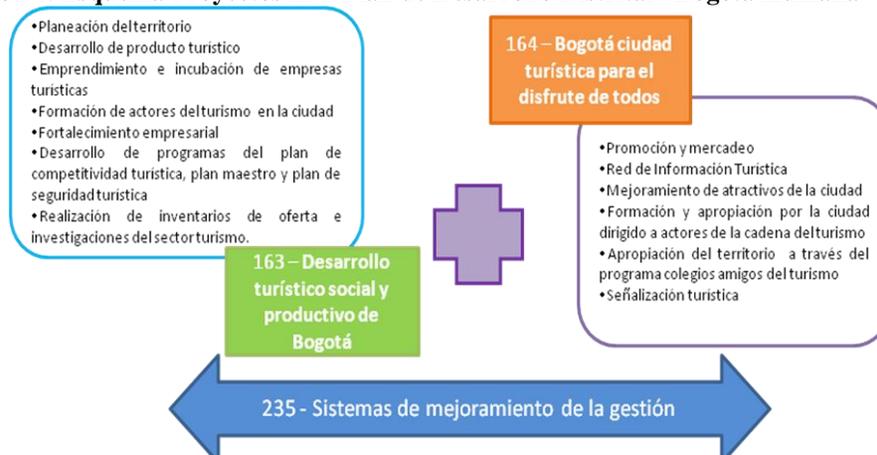
1.2 Proyectos de inversión

Los proyectos de inversión con los que el Instituto canalizó la inversión distrital para el desarrollo del turismo en Bogotá y la Región Capital durante la vigencia 2013 son:

Cuadro 9 Proyectos IDT Plan de Desarrollo Distrital "Bogotá Humana" 2012-2016

Eje del Plan Distrital de Desarrollo	Proyecto
Eje 1: Una ciudad que supera la segregación y la discriminación: el ser humano en el centro de las preocupaciones del desarrollo	731 – Desarrollo turístico, social y productivo de Bogotá
	740 – Bogotá Ciudad Turística para el disfrute de todos
Eje 3: Una Bogotá que defiende y fortalece lo público.	712 – Sistemas de mejoramiento de la gestión y de la capacidad operativa de las entidades

Ilustración 4. Esquema Proyectos IDT Plan de Desarrollo Distrital "Bogotá Humana" 2012-2016



En las siguientes líneas se presentará un balance cualitativo y cuantitativo de la gestión de cada uno de estos proyectos de los proyectos de inversión del IDT, se aborda también la ejecución presupuestal de cada uno de estos elementos y en las observaciones se incluye un comentario respecto a los logros por meta para lo corrido del Plan Distrital de Desarrollo:

1.3 Balance de la gestión por proyecto

1.3.1 Proyecto 0731-163 – Desarrollo turístico social y productivo de Bogotá

1.3.1.1 Objetivo General

Desarrollar acciones transversales que propicien y fortalezcan la cadena de valor del turismo y ecoturismo en distintos territorios locales, generando oportunidades económicas y sociales para la ciudad y la región, como destino turístico sostenible bajo criterios de complementariedad y cooperación.

Objetivos Específicos

- a) Articular los territorios de Bogotá y la Región, a través de instrumentos y herramientas de desarrollo y gestión como un destino turístico sostenible, bajo criterios de complementariedad y cooperación.
- b) Generar iniciativas para fortalecer la competitividad del sector turístico de Bogotá y la Región, de manera que facilite su inclusión efectiva en la cadena productiva del sector y la promoción de la función social de la actividad.
- c) Fortalecer territorios turísticos, con prioridad a los de base comunitaria, donde se vinculen atractivos y servicios alternativos a la oferta turística de la ciudad, consolidados en su vocación productiva, susceptibles de intervención público-privada y con posibilidades de convertirse en generadores de desarrollo económico y bienestar para la comunidad, que contribuyan eficientemente a la disminución de la segregación de Bogotá.

1.3.1.2 Ejecución presupuestal Proyecto 731-163

APROPIACION 2015	EJECUCION 2015	%	RESERVAS DEFINITIVAS 2014	GIROS RESERVAS	% Giros Reservas
\$ 2.181.311.636	\$ 2.169.769.863	99.47 %	\$ 2.011.401.240	\$ 1.904.952.704	99.96 %

1.3.1.3 Metas, indicadores y ejecución física

DESCRIPCIÓN DE LA META		Beneficiar 21.000 personas vinculadas y/o relacionadas con los proyectos ubicados en los territorios turísticos identificados.	
INDICADOR	Nombre	PROY 731-244-1	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	$(\# \text{ de Personas Beneficiadas} / \# \text{ de Personas Programadas}) * 100$	
META 2015	LOGROS 2015	AVANCE	OBSERVACIONES
7.110	6.352	89,3%	<p>Vigencia 2015: 2.086 personas beneficiadas, a través de los siguientes productos e iniciativas.</p> <p>a) Gestión local del turismo: 515 personas beneficiadas. b) Producto turístico LGBTI: 594 personas beneficiadas. c) Gastronómico: 927 personas beneficiadas. d) Cultural: Realización de la primera mesa de turismo cultural que contó con la participación de 50 personas.</p> <p>Reserva 2014: 4.266 personas beneficiadas a través de los siguientes productos turísticos:</p> <p>a) Idiomático: 234 participantes en 3 mesas técnicas de turismo idiomático. b) Naturaleza: 3.565 personas beneficiadas a través de las siguientes actividades: 1.151 personas a través de la realización de talleres de socialización y fortalecimiento y recorridos de validación por la quebrada las delicias y el humedal Santa María del Lago. 2.414 personas a través del proceso de validación de las rutas agroturísticas de ciudad Bolívar. c) Gastronómico: 467 personas (62 en mesas técnicas, 148 Capacitación calidad del servicio, 120 en talleres Valor del Café y 137 en recorridos plazas de mercado Perseverancia y 20 de julio.)</p> <p>En el cuatrienio: 17.154 personas beneficiadas a través del diseño y posicionamiento de los siguientes productos turísticos: i) Cultural: 8.360 personas, ii) Naturaleza: 4.788 personas, iii) Gastronómico: 2.583 personas, iv) Idiomático 314 personas, v) LGBTI 594 personas Así mismo el IDT en lo correspondiente a la gestión local del turismo se contó con la participación de 515 personas.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA META		Realizar 12 investigaciones para la medición de la oferta y la demanda turística de Bogotá Región.	
INDICADOR	Nombre	PROY 731-244-8	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(# de Investigaciones Realizadas / # de Investigaciones Programadas)*100	
META 2015	LOGROS 2015	AVANCE	OBSERVACIONES
4	4	100,00%	<p>Durante el 2015, las investigaciones del observatorio se enmarcaron en la medición, análisis y seguimiento de aspectos relevantes para estudio de la oferta y demanda turística de Bogotá:</p> <p>Vigencia 2015: 3 investigaciones realizadas:</p> <p>i) Investigación de viajeros: I semestre 2014 y anual 2014 publicadas. Pendiente publicación I semestre 2015.</p> <p>ii) Establecimientos de alojamiento: I semestre 2014 y anual 2014 publicadas. Pendiente publicación I semestre 2015. Se ha recolectado información de 287 establecimientos de alojamiento los cuales han dado respuesta de la encuesta anual y mensual, un falta 310 establecimientos por reportar la información mensual y anual, a los cuales les está haciendo seguimiento telefónico. La publicación se realizará en 2016.</p> <p>iii) Encuesta de satisfacción de los turistas: En cuentas publicadas de enero a agosto de 2015. Pendiente último cuatrimestre, debido a falta información secundaria de diciembre por parte de la Aerocivil y Monserrate.</p> <p>De manera complementaria con las investigaciones, se elaboraron 4 boletines de perfiles de mercado emisores: México, Brasil, Ecuador y Perú.</p> <p>Pendiente las publicaciones de las encuestas de medición de eventos y caracterización de turismo LGBTI.</p> <p>Con respecto a la investigación de línea base: se finalizaron los procesos de definición y cálculo de la batería de indicadores. Las estructuras temáticas y la descripción metodológica del procedimiento fueron construidas y revisadas por el equipo técnico del Observatorio, lo cual es un avance importante para la etapa final de análisis e interpretación de los resultados.</p> <p>Reserva 2014: Finalización de la Investigación Índice de Precios Turísticos de Bogotá.</p> <p>En el cuatrienio: Se logra la realización de 14 investigaciones para medir la oferta y la demanda turística de la Bogotá-Región.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA META		Incubar 120 empresas prestadoras de servicios turísticos, dentro de las cuales 10 son de vendedores informales como opción productiva para su salida del espacio público.	
INDICADOR	Nombre	PROY 731-245-2	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	$(\# \text{ de Empresas Incubadas} / \text{ de Empresas Programadas}) * 100$	
META 2015	LOGROS 2015	AVANCE	OBSERVACIONES
60	60	100%	<p>Reserva 2014: De acuerdo con el convenio No. 239 de 2014 se dio cumplimiento a la meta prevista para incubar 60 empresas, las cuales se enumeran a continuación:</p> <p>1. A pie viajamos; 2. Recovecos Turismo; 3. Maiztour-El Dorado Natural Travel; 4. Ecotravel Colombia; 5. Tu Viaje Conmigo; 6. Corporación Conciencia; 7. Dushland Travel club; 8. Operador Profesional Soy un Angel; 9. Ecotours Colombia; 10. Agencia de Viajes Polígono; 11. IMHC Center; 12. Mi Ecohuerta La Calera; 13. Bogotá Pass; 14. Andes Ecotours; 15. La Mansión Casa Universitaria; 16. Square Meters Guide; 17. Manualidades María Luisa; 18. Tip Top Hostels; 19. Bla Bla Eventos; 20. Corporate Travel Soluciones; 21. Tejidos MCA; 22. Camino Bogotano; 23. Turevensas; 24. Hostal Chorro de Quevedo; 25. GS Plantium; 26. Postres y Cupcakes; 27. Sabaot; 28. Marroquinera Artesanal; 29. Taller Lab; 30. Cervezas Artesanales; 31. Bogotá Travel Guide; 32. Huellistas; 33. Luxury Events and Travel; 34. Colombian Flight; 35. Ecocerros; 36. Agencia de Viajes: La Embajada del Guavio; 37. Centro de Belleza Capil Fashion; 38. Las Flores de Valeria; 39. Brain Seed; 40. Tuatara; 41. Sotobosque Gourmet; 42. Artesanías María C; 43. Café Magola Buendía; 44. Café de Locos; 45. La Tienda del Quindío; 46. Nasa Tul Coca Café; 47. Kankiwas; 48. Hostal Candelos; 49. Summer C; 50. Melissa Pérez; 51. Dos Gatos y Simón; 52. Chocolate Hostel; 53. Bogotá Bike Tours; 54. Corporación La Aldea - Nicho Cultural; 55. Café Arte y Pasión; 56. Escape Ecoturismo y Deportes de Aventura; 57. Tierra Firme; 58. Destino Bogotano; 59. Wikideas y 60. Rustico</p> <p>En el cuatrienio: 120 empresas incubadas. Dando cumplimiento a la metas programada.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA META		Contar con 200 nuevos empresarios del turismo para el próximo cuatrienio, ubicados en Bogotá, derivados de la dinámica del mercado y la atracción de la inversión a la ciudad.	
INDICADOR	Nombre	PROY 731-246-3	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(# de Emprendimientos Creados / # de Emprendimientos Programados)*100	
META 2015	LOGROS 2015	AVANCE	OBSERVACIONES
70	70	100 %	<p>Reserva 2014: De acuerdo con el convenio No. 239 de 2014 se adelantaron procesos de asesorías y tutorías en el tema de Emprendimiento, cumpliéndose la meta de 70 personas.</p> <p>En el Cuatrienio: 130 nuevos prestadores de servicios turísticos a través de la realización de sesiones y asesorías de alistamiento, marco legal, entrénate para aprender y convierte tu idea en oportunidad de negocio y temas de emprendimiento en general.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA META		Profesionalizar 5.000 conductores de taxi con formación personal y conocimiento amplio de la oferta turística y cultural de la ciudad	
INDICADOR	Nombre	PROY 731-247-4	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(Número de taxistas formados / Número de taxistas programados)*100	
META 2015	LOGROS 2015	AVANCE	OBSERVACIONES
1.940	2.378	122.6%	<p>Reserva 2014: 595 participantes certificados en apropiación y conocimiento de la oferta turística y cultural de la ciudad.</p> <p>Vigencia 2015: 1783 participantes en el proceso de formación en temas relacionados con cultura, turismo, servicio al cliente, apropiación de ciudad, e inglés de supervivencia. Las capacitaciones se adelantaron en las instalaciones del IDT en horas de la tarde con una asistencia promedio de 30 personas por grupo.</p> <p>En el Cuatrienio: 4.520 conductores de taxi capacitados en temas como: i) Importancia de la industria turística, ii) Industria internacional del turismo, iv) Servicio al turista, v) Identificación y ubicación de los atractivos turísticos de Bogotá, vi) Comunicación efectiva, vii) Resolución de situaciones difíciles, viii) Servicio de clase mundial y ix) Inglés básico para taxistas.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA META		Vincular 200 empresas a seis (6) clúster turísticos en la ciudad de Bogotá	
INDICADOR	Nombre	PROY 731-248-5	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(Número de Unidades Productivas Vinculadas a los Clúster / Número de Unidades Productivas Vinculadas)*100	
META 2015	LOGROS 2015	AVANCE	OBSERVACIONES
200	239	119.5%	<p>Reserva 2014: 239 prestadores de servicios vinculados a los Clúster.</p> <p>Se realizaron jornadas de capacitación para la conformación de los clústeres turísticos, con la asistencia de 80 prestadores de servicios turísticos de la Candelaria, Santa fe, Chapinero, oferta LGBTI, sector gastronómico y guías de turismo. En noviembre de 2015 la Universidad Distrital presentó el documento final del proceso de clúster bajo el título "Clústeres Turísticos en Bogotá - Experiencias y estudio de casos", el cual recoge el ejercicio realizado en el marco del Convenio 239 de 2014.</p> <p>Por otra parte, con base en el informe del Buró de Convenciones sobre resultados del evento Zona MICE, se reporta la participación de 159 empresas que se vincularon a la acción de comercialización indicada en el plan de acción de clúster.</p> <p>En el Cuatrienio: 239 prestadores de servicios vinculados con la estrategia de clúster turísticos en la Capital.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA META		Implementar estrategias del Plan de Acción de los Clústeres turísticos de la ciudad.	
INDICADOR	Nombre	PROY 731-248-1	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(Estrategias del Plan de Acción de los Clúster Implementadas / Estrategias del Plan de Acción Programadas)*100	
META 2015	LOGROS 2015	AVANCE	OBSERVACIONES
30	30	100%	<p>Vigencia 2015: En el marco del convenio 239 de 2014, la Universidad Distrital presentó informe final del proceso de clúster, con una propuesta de Plan de Acción para los clústeres turísticos de Bogotá. Esta contempla aspectos como: acciones de formación, desarrollo de producto turístico, comercialización, networking, alternativas de financiación, entre otros, lo cual se tuvo en cuenta por parte del IDT para la organización y ponderación de las acciones.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA META		Capacitar 450 prestadores de servicios turísticos y los conexos a la cadena productiva del turismo en una segunda lengua acorde al tipo de servicio y clasificación de la misma.	
INDICADOR	Nombre	PROY 731-250-6	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(Número de prestadores de servicios turísticos capacitados / Número de prestadores de servicios turísticos programados)*100	
META 2015	LOGRO 2015	AVANCE	OBSERVACIONES
110	153	139.1%	<p>Reserva 2014: En el marco del convenio 239 de 2014 con la Universidad Distrital, se capacitaron 153 prestadores de servicios turísticos y actores conexos a la cadena productiva del turismo en niveles básico, intermedio y avanzado de Inglés.</p> <p>En el cuatrienio: 499 prestadores de servicios capacitados en segunda lengua. Dando cumplimiento a la meta establecida</p>

DESCRIPCIÓN DE LA META		Realizar 7 actividades de turismo social/o ecológico en el marco de Bogotá-Región, que permitan la participación de por lo menos 10.000 ciudadanos en estos nuevos productos.	
INDICADOR	Nombre	PROY 731-249-7	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(Número de actividades realizadas / Número de actividades programadas)*100	
META 2015	LOGRO 2015	AVANCE	OBSERVACIONES
3	3	100%	<p>Reserva 2014: 1 actividad de turismo ecológico denominada "validación de las rutas que conforman el Circuito Turístico Sabana Occidente" que contó con la participación de 1.007 personas.</p> <p>Vigencia 2015: 2 actividades de turismo ecológico y social: i) Realización del documento de estudios y diseño de los proyectos de infraestructura turística requeridos para los 8 municipios que conforman el Circuito Turístico Sabana de Occidente, ii) Ruta Capital Bogotá - Región, dirigida a jóvenes de la Región Central. Participación de 542 jóvenes de distintos municipios de Cundinamarca.</p> <p>En el Cuatrienio: 7 actividades con la participación de 8.698 personas: i) Socialización estrategia de integración del desarrollo turístico de Bogotá y la región, ii) Ruta Capital (2.000 estudiantes), iii) Tesoros Ambientales (5.100 niños), iv) Diseño del circuito turístico de la sabana (49 prestadores de servicios), v) Documento de estudios y diseño de los proyectos de infraestructura turística requeridos para los 8 municipios del Circuito Turístico Sabana de Occidente, vi) Ruta Capital Bogotá Región: 542 participantes, vii) Validación del circuito turístico sabana de occidentes (1.007 personas).</p>

1.3.2 Proyecto 0740-164 - Bogotá Ciudad turística para el disfrute de todos

1.3.2.1 Objetivo General

Posicionar a Bogotá como destino turístico incluyente y sostenible, a través de la adecuación y mejoramiento de la calidad del destino así como de la promoción y divulgación de su oferta turística, para el disfrute de todos.

Objetivos específicos

- a) Aumentar la llegada de turistas y visitantes nacionales e internacionales hacia Bogotá.
- b) Promover acciones de turismo social, diseñadas con base en una oferta real para segmentos especiales de población como niños, jóvenes o personas en situación de discapacidad.
- c) Generar en la ciudadanía un sentido de apropiación de los atractivos y recursos turísticos de Bogotá
- d) Fortalecer la divulgación de información turística de Bogotá y la región
- e) Implementar recorridos turísticos para generar el conocimiento de los atractivos turísticos.
- f) Fortalecer la competitividad de los prestadores de servicios turísticos y de los actores vinculados con el sector en la ciudad, mediante programas de calidad, sostenibilidad e innovación
- g) Formar en la lúdica, el aprovechamiento del tiempo libre y el turismo a distintos actores de la comunidad educativa de la ciudad, promoviendo su vinculación al sector turístico.

1.3.2.2 Ejecución presupuestal Proyecto 740-164

APROPIACION 2015	EJECUCION 2015	%	RESERVAS DEFINITIVAS 2014	GIROS RESERVAS	%
\$ 4.423.595.364	\$ 4.396.610.147	99.39 %	\$ 3.341.218.754	\$ 3.310.888.228	99.09 %

1.3.2.3 Metas, indicadores y ejecución física

DESCRIPCIÓN DE LA META		Formar 30.000 personas en el cuatrienio para formar en amor y apropiación por la ciudad, de los dos grupos: 1). 10.000 Personas que tienen contacto frecuente con los visitantes. 2). 20.000 entre adultos mayores, jóvenes y niños en escolaridad y discapacitados	
INDICADOR	Nombre	PROY 740-251-1	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(Número personas formadas / Número de personas programadas)*100	
META 2015	LOGROS 2015	AVANCE	OBSERVACIONES
8.193	10.686	130%	<p>Reservas 2014: En el marco del Proyecto de Cultura Turística: campañas y acciones orientadas a fortalecer la apropiación y el amor por la ciudad en los ciudadanos y visitantes, se logra formar a 5.410 personas de conformidad con lo programado, de las cuales 2.931 pertenecen al componente 1 (Población en contacto con el turista) y 2.479 al componente 2 (adultos mayores, jóvenes y niños en escolaridad y discapacitados).</p> <p>Vigencia 2015: En el marco de la Cátedra Turística de Bogotá, adelantada en diferentes espacios académicos, productivos y culturales de la Capital. Se adelantaron actividades ara la sensibilización de personas residentes en Bogotá sobre la importancia del turismo, la apropiación y el amor por la capital, logrando formar a 5.276 personas.</p> <p>En el Cuatrienio: Entre el segundo semestre del año 2012 y el año 2015 los recursos direccionados por esta meta permitieron formar a 22.118 personas en amor y apropiación por la ciudad, mediante diferente proyectos que buscaron acercar a la ciudadanía a una mirada turística y de alto sentido de pertenencia por la Capital.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA META		Generar apropiación del territorio a través de la implementación del Programa Nacional Colegios amigos del turismo en 20 colegios públicos de la ciudad.	
INDICADOR	Nombre	PROY 740-252-11	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(Número de Colegios vinculados / Número de colegios programados)*100	
META 2015	LOGROS 2015	AVANCE	OBSERVACIONES
6	4	67%	<p>Reservas 2014: Se logró la vinculación de la Institución Educativa Distrital Delia Zapata Localidad de Suba.</p> <p>Vigencia 2015: Se logra la vinculación de 3 colegios públicos adicionales al proyecto Colegios Amigos del Turismo, estas son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Colegio Santa Librada localidad de Usme 2. Colegio La Gaitana localidad de Suba 3. Colegio Tomas Vargas Rueda Localidad San Cristobal <p>De otro lado, el 3 de junio de 2015 se desarrolló, el VI Encuentro Distrital de Colegios Amigos del Turismo y Evento de Clausura del Diplomado Pedagogía y Didácticas para la formación turística en la Escuela; en total fueron formados 101 docentes pertenecientes a los colegios vinculados al programa CAT.</p> <p>En el Cuatrienio: Durante el cuatrienio se logra la vinculación de 18 colegios al programa Colegios Amigos del Turismo, de la mano con esta vinculación se realizan diplomados para los docentes de dichos colegios, que les permitan fortalecer el programa y de la mano se realizan encuentros y eventos que permitan la coordinación de los colegios vinculados.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA META		Dos sectores turísticos señalizados	
INDICADOR	Nombre	PROY 740-253-2	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	$(\# \text{ Sectores Turísticos Señalizados} / \# \text{ Sectores Turísticos programados}) * 100$	
META 2015	LOGROS 2015	AVANCE	OBSERVACIONES
2	2	100%	<p>Reservas 2014: Se logra de manera satisfactoria la señalización de dos sectores turísticos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recorridos por el Humedal Santa María del Lago 2. La Quebrada las Delicias. <p>Adicionalmente, durante el mes de marzo se recibió el primer informe de ejecución parcial de limpieza sobre las señales turística instaladas reportando un total de 448 limpiezas a las señales instaladas en pasados planes de desarrollo.</p> <p>En el Cuatrienio: La inversión direccionada por medio de esta meta permite a la capital contar con una señalización con diseños amigables con los entornos ambientales y diversidad de idiomas para facilitar la trasmisión de los mensajes relacionados.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA META		Elaborar dos (2) documento que contenga el diseño y la gestión para señalar turísticamente dos (2) sectores de la ciudad	
INDICADOR	Nombre	PROY 740-253-15	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	$(\text{Documentos Elaborado} / \text{Documentos Programado}) * 100$	
META 2015	LOGROS 2015	AVANCE	OBSERVACIONES
1	1	100%	<p>Reservas 2014: En el mes de agosto de 2015 se hizo entrega del informe final de ejecución del contrato 231 de 2015, el cual constituye un balance financiero, técnico y jurídico de todo el proceso, y dentro del cual se incluye el documento establecido para el rediseño constructivo de las señales turísticas, incorporando planos constructivos, especificaciones técnicas y manuales de producción, manejo y mantenimiento de los elementos constitutivos de las señales. De igual forma se adelantaron los trámites requeridos para el ingreso del prototipo de la señal tipo Tótem y el modelo parcial de una señal Direccional al almacén de la entidad, como productos definidos en el contrato. Con la entrega del documento en mención se da cumplimiento a la meta prevista para esta actividad.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA META		Realizar 193 Mantenimientos Correctivos Y/O Preventivos A Las Señales Turísticas Del Centro Histórico Y El Centro Internacional.	
INDICADOR	Nombre	PROY 740-253-23	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	$(\text{Mantenimientos Ejecutados} / \text{Mantenimientos Programados}) * 100$	
META 2015	LOGROS 2015	AVANCE	OBSERVACIONES
193	0	0%	<p>Vigencia 2015: Se logra la adjudicación de un proceso por medio de selección abreviada para el mantenimiento correctivo de las señales turísticas. Esto permitirá una entrega del producto a la ciudadanía en los primeros meses del año 2016.</p> <p>Se resalta que la meta se incorpora en el año 2015 considerando las necesidades de mantenimientos preventivos y correctivos de las señales. Con presupuesto de reservas en el año 2015 se logra la limpieza de las señales turísticas con 448 intervenciones.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA META		Vincular 120 Prestadores de Servicios Turísticos o complementarios aplicando estrategias de prevención de ESCNNA	
INDICADOR	Nombre	PROY 740-254-12	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	$(\text{Número de prestadores de servicios turísticos vinculados} / \text{Número de prestadores de servicios turísticos programados}) * 100$	
META 2015	LOGROS 2015	AVANCE	OBSERVACIONES
41	42	102%	<p>Reservas 2014: Se realizó evento en el que se hizo público el compromiso de 41 nuevas empresas frente a la prevención de la ESCNNA, grupo al que se sumó el IDT como entidad líder del desarrollo turístico en Bogotá.</p> <p>En el Cuatrienio: Durante la Bogotá humana se cumplió a cabalidad la meta de vinculación de prestadores de servicios turísticos con estrategias de prevención de ESCNNA, logrando el apoyo 120 nuevos prestadores.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA META		Fortalecer 60 empresas turísticas adicionales, comprometidas con prácticas de calidad e innovación como diferenciador de mercado	
INDICADOR	Nombre	PROY 740-255-13	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	$(\# \text{ de Empresas fortalecidas} / \# \text{ de Empresas programadas}) * 100$	
META 2015	LOGROS 2015	AVANCE	OBSERVACIONES
24	24	100%	<p>Reservas 2014: Durante el mes de marzo se realizó la auditoría y certificación de 24 empresas prestadoras de servicios del sector turístico, en las NTS-TS, correspondientes a 10 hoteles, 6 restaurantes y 8 agencias de viaje. Dando cumplimiento a la programación del año en curso.</p> <p>En el Cuatrienio: Durante la Bogotá Humana se cumplió a cabalidad la meta de vinculación de prestadores de servicios turísticos con estrategias de prevención de ESCNNA, logrando el apoyo 74 nuevos prestadores.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA META		Realizar 3,420 recorridos turísticos peatonales	
INDICADOR	Nombre	PROY 740-256-3	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	$(\text{Número de Recorridos Atendidos} / \text{Número de Recorridos Programados}) * 100$	
META 2015	LOGROS 2015	AVANCE	OBSERVACIONES
923	1.010	109 %	<p>Vigencia 2015: 886 Recorridos realizados en la vigencia, distribuidos así: 577 Recorridos por el Centro Histórico atendiendo a 6.184 personas (4.228 extranjeros), y 309 recorridos turísticos temáticos atendiendo 2.865 personas (770 extranjeros).</p> <p>Reservas 2014: 124 Recorridos realizados con recursos de reservas, distribuidos así: 114 Recorridos por el Centro Histórico atendiendo 1245 personas (972 extranjeros), y 10 recorridos temáticos atendiendo 108 personas (61 extranjeros).</p> <p>En el cuatrienio: Se logra la realización de 3714 recorridos en la ciudad que atienden tanto a turistas internacionales como nacionales y a residentes de la ciudad.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA META		Atender un (1) millón de consultas	
INDICADOR	Nombre	PROY 740-257-4	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(Número de Consultas Atendidas / Número de Consultas Programadas)*100	
META 2015	LOGROS 2015	AVANCE	OBSERVACIONES
265.000	218.166	82 %	<p>Reservas 2014: Se logró la realización de 27.685 consultas durante el 2015 (entre Enero y Febrero) mediante 8 PUT fijos en funcionamiento y el impacto poblacional que se discrimina a continuación:</p> <p>Turistas Nacionales: 7482 Turistas Residentes: 6511 Turistas Extranjeros: 11076 Telefónicas y correos: 2616</p> <p>Vigencia 2015: Se logra un total 190.481 consultas durante el 2015 (entre marzo y diciembre) mediante 11 PIT fijos y 12 virtuales en Funcionamiento a diciembre de 2015, y el impacto poblacional que se discrimina a continuación.</p> <p>Turistas Nacionales: 55.771 Turistas Residentes: 44.756 Turistas Extranjeros: 81.406 Medios Virtuales: 587 Telefónicas y correos: 7.961</p> <p>En el Cuatrienio: Se logra la realización de 810.545 consultas turísticas mediante Puntos de Información Turística, Medios Virtuales y Consultas Telefónicas en los que se atienden los requerimientos de turistas nacionales e internacionales y de residentes de la ciudad.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA META		Diseñar y ejecutar seis (6) campañas de Promoción turística	
INDICADOR	Nombre	PROY 740-257-5	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(Número de Campañas Diseñadas y Ejecutadas / Número de Campañas Programadas)*100	
META 2015	LOGROS 2015	AVANCE	OBSERVACIONES
1	1	100,00%	<p>Vigencia 2015: Se diseña y ejecuta la campaña de expectativa 2016: impulso de las acciones que potencian la venta de ciudad y sus infinitas posibilidades durante 2016 (Anato).</p> <p>Reservas 2014: Realización de dos (2) estrategias de promoción de la ciudad: 1. Concepto "Bogotá tu próximo destino", con pautas en las revistas de Avianca y LAN. 3. Producción de un nuevo video promocional de Bogotá. 2. Concepto "En Semana Santa, Música y Grandes espectáculos, vívelos en Bogotá por todo lo alto", con pautas en las revistas de Avianca y LAN. Y avances en la Promoción de Mitad de Año con pautas en la revista LAN, The Times de Londres, NYTimes y plan de medios digital en twitter.</p> <p>En el Cuatrienio: Se ejecutan en total 7 campañas de promoción turística para Bogotá con impacto nacional e internacional. De la mano se desarrollan estrategias de promoción bajo el diseño y ejecución de estas campañas.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA META		Desarrollar 2 Estrategias De Promoción Y Mercadeo En El Marco De Las Campañas De Promoción Turística.	
INDICADOR	Nombre	PROY 740-253-22	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(Estrategias de Promoción y Mercadeo Ejecutadas / Estrategias de Promoción y Mercadeo Ejecutadas)*100	
META 2015	LOGROS 2015	AVANCE	OBSERVACIONES
2	2	100%	<p>Vigencia 2015: Realización de 2 estrategias de promoción y mercadeo en el cuatrienio. En el marco de la campaña de promoción turística, se ejecutó la última parte del plan de medios con énfasis en la campaña para generar votaciones a los WTA (53 publicaciones en medios digitales). Se recibe el nuevo video promocional elaborado por The Zoo Films y un paquete de fotografías asociadas a este. De la misma manera, se publicó en la Revista Fortune, artículo de doble página sobre Bogotá, con declaraciones del Alcalde Mayor y la Directora de la Entidad. "Se realizó en "Envió Exclusivo de Publicidad", vía e - mail a 14.800 contactos de correo en Colombia.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA META		Realizar 214 actividades para promocionar la Bogotá Humana a nivel local, nacional e internacional	
INDICADOR	Nombre	PROY 740-258-14	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(Número de Actividades de Promoción Realizadas / Número de Actividades de Promoción Programadas)*100	
META 2015	LOGROS 2015	AVANCE	OBSERVACIONES
68	66	97.05%	<p>Reservas 2014: Se realizaron 26 actividades para la promoción de la ciudad discriminadas en las siguientes categorías: Viajes de Familiarización: 12 Participación en Eventos y Ferias: 2 Workshops: 5 Apoyo a Eventos: 7</p> <p>Vigencia 2015: Se realizaron 40 actividades para la promoción de la ciudad discriminadas en las siguientes categorías: Viajes de Familiarización: 14 Participación en Eventos y Ferias: 2 Workshops: 9 Apoyo a Eventos: 15</p> <p>En el cuatrienio: se logró la realización de 239 actividades de promoción turística entre Viajes de Familiarización, Participación en Eventos y Ferias, Workshops y Apoyo a Eventos.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA META		Captar 35 eventos categoría ICCA	
INDICADOR	Nombre	PROY 740-259-6	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(Número de Eventos Categoría ICCA Captados / Número de Eventos Categoría ICCA Programados)*100	
META 2015	LOGROS 2015	AVANCE	OBSERVACIONES
13	3	23%	<p>Vigencia 2015: Se captan tres (3) categoría ICCA para la ciudad: 17° reunión latinoamericana de Logística, X congreso de bosques, gente y paz y simposio de la placc-AANS.</p> <p>En el cuatrienio: se logra captar 29 eventos con categoría ICCA para la ciudad, estos eventos se caracterizan por 3 elementos: 1. Es un evento con al menos tres versiones realizadas, 2. Es un evento que rota internacionalmente y 3. Es un evento que contará con la presencia de al menos 50 participantes extranjeros.</p>

1.3.3 Proyecto 0712-235 – Sistemas de mejoramiento de la gestión

1.3.3.1 Objetivo General

Construir capacidades y condiciones técnicas y operativas para el fortalecimiento institucional.

Específicos

- Generar apropiación por parte de los servidores públicos del sistema integrado de gestión.
- Garantizar las herramientas de infraestructura física y tecnológica necesarias para apoyar el desarrollo de las actividades de forma eficiente y eficaz.

1.3.3.2 Ejecución presupuestal Proyecto 712-235

APROPIACION 2015	EJECUCION 2015	%	RESERVAS DEFINITIVAS 2014	GIROS RESERVAS	% Giros Reservas
\$ 2.595.093.000	\$ 2.496.306.976	96.19%	\$ 644.340.394	\$ 640.641.839	99.43%

1.3.3.3 Metas, indicadores y ejecución física

DESCRIPCIÓN DE LA META		Implementar y certificar 5 subsistemas del Sistema Integrado de la Entidad			
INDICADOR	Nombre	PROY 712-457-1			
	Tipo	Eficacia			
	Fórmula	(Número de Subsistemas certificados / Número de Subsistemas Programados para Certificación)*100			
META 2015	LOGROS 2015	AVANCE	OBSERVACIONES		
1.12	0,57	51%	<p>Seguridad de la Información: Prog: 0,5 - Ejec: 0,05 Se contactaron empresas especializadas en el requerimiento y se validaron las especificaciones de elementos de hardware y software necesarias para la implementación de Sistema de Seguridad de la Información. Así mismo se investigó sobre los requisitos para la certificación.</p> <p>Salud y Seguridad Ocupacional: Prog: 1 - Ejec: 0,5 Se logra la documentación del sistema al 100 %, su publicación y socialización con la comunidad institucional.</p> <p>Sistema de Gestión Documental: Prog: 0,07 - Ejec: 0,07 - Se avanza en la parametrización del módulo CORDIS en terceros II de SI CAPITAL. - Se logra un avance del 70 % en la implementación de TRD - Se finalizan los cuadros de caracterización documental del IDT para cada una de sus áreas</p>		

DESCRIPCIÓN DE LA META		Mantener 100% de los sistemas certificados	
INDICADOR	Nombre	PROY 712-457-2	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(Porcentaje de Mantenimiento de los Sistemas Certificados / Porcentaje de Mantenimiento de Programado de los Sistemas Certificados) * 100	
META 2015	LOGROS 2015	AVANCE	OBSERVACIONES
100%	100%	100%	<p>Sistema de Gestión Ambiental: Prog: 0,5 - Ejec: 0,5 Se logra de manera satisfactoria el mantenimiento del SGA según auditoria del 24 y 25 de febrero de 2015 con el ICONTEC.</p> <p>Sistema de Gestión de Calidad: Prog: 0,5 - Ejec: 0,5 Se logra la actualización del certificado del SIG en el marco de las normas ISO 9001:2008 y la NTCGP 1000:2009 con la firma COOTECNA en auditoría de los días 22 y 23 de julio.</p> <p>En el Cuatrienio: Se logró el mantenimiento del 100 % de los subsistemas implementados</p>

DESCRIPCIÓN DE LA META		Proveer el 100% de los elementos de tecnología y de plataforma tecnológica	
INDICADOR	Nombre	PROY 712-457-4	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	(Porcentaje de Recursos Tecnológicos Provistos / Porcentaje de Recursos Tecnológicos Requeridos) * 100	
META 2015	LOGRO 2015	AVANCE	OBSERVACIONES
100%	100%	100%	<p>Se da cumplimiento a la meta mediante el desarrollo de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estudios contractuales para la adquisición de servicios especializados para fortalecer la plataforma tecnológica del IDT. -Adecuación de Servidor para el tablero de control. -Asignación y adecuación de nuevos equipos e impresoras. -Mantenimiento del Mapa informático actualizado. -Todos los soportes técnicos requeridos implementados de manera efectiva. -Módulos Administrativos y Financieros del SICAPITAL en operación. - Adquisición de Licencias de Antivirus y licencias de Office 2013. - Actualización de Formatos del Proceso en la Intranet del IDT. -Se firmó acta de inicio de servidor SITEC -159 y de los toners y sistemas y soluciones. -Se obtuvo disponibilidad en hosting externo con ETB para los sitios www.bogotaturismo.gov.co, intranet, SITBOG. <p>En el cuatrienio: la meta tiene cumplimiento de manera constante fortaleciendo las herramientas tecnológicas puestas al servicio del IDT.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA META		Adecuar 100% La Infraestructura Física Necesaria Para La Operación De Las Actividades Misionales Y De Apoyo De La Entidad	
INDICADOR	Nombre	PROY 712-457-4	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	$(\text{Total Necesidades de Infraestructura Física Necesaria} / \text{Total Necesidades de Infraestructura Física Adecuadas}) * 100$	
META 2015	LOGROS 2015	AVANCE	OBSERVACIONES
100%	100%	100%	<p>Se garantiza la adecuación del 100 % de la infraestructura física necesaria para la operación del IDT durante al vigencia 2015.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se mantiene el contrato de arrendamiento del Edificio del IDT en la Carrera 24 No. 40 – 66, barrió La Soledad. - Se realizó la contratación para la dotación de mobiliario en las oficinas del IDT, y se apropiaron los productos del contrato instalando el mobiliario según los requerimientos de las distintas oficinas del IDT. - Se realiza el 100 % de los mantenimientos de la infraestructura física del IDT requeridos con corte al tercer trimestre del 2015. -Se adquiere el mobiliario requerido en el nuevo espacio del archivo. <p>En el cuatrienio: la meta tiene cumplimiento de manera constante fortaleciendo la dotación e infraestructura el IDT.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA META		Construir Y Publicar 1 Herramienta Que Refleje En Leguaje Claro A La Ciudadanía Los Resultados Obtenidos Por La Entidad	
INDICADOR	Nombre	PROY 712-457-6	
	Tipo	Eficacia	
	Fórmula	$(\text{Cantidad de Herramientas Construidas} / \text{Cantidad de Herramientas Programadas}) * 100$	
META 2015	LOGROS 2015	AVANCE	OBSERVACIONES
0.6	0.6	100%	<p>La meta tiene cumplimiento el transcurso del año 2015 y los meses finales del 2014. Aquí se logra el desarrollo de un sistema de gestión y planeación del IDT que consta de 6 módulos (Planes Operativos, Requerimientos, Auditorías, Indicadores, Proyectos y tablero de control).</p>

2 Información de la gestión por procesos

El Instituto Distrital de Turismo, establecimiento público del orden distrital, adscrito a la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico -SDDE-, fue creado mediante el Acuerdo 275 del 27 de febrero de 2007, momento a partir del cual, ha venido funcionando como la entidad encargada de participar en la formulación de las políticas públicas de turismo y la ejecución de las mismas a través de planes, programas y estrategias, dirigidos a la atracción de turistas, visitantes e inversión sectorial, fortalecimiento de las condiciones del destino turístico, mejoramiento de la productividad empresarial y adelantando acciones de promoción en mercados nacionales e internacionales, con miras a consolidar una imagen atractiva de la ciudad y la región.

Así mismo, el Concejo de Bogotá, mediante Acuerdo 305 del 24 de diciembre de 2007, estableció los lineamientos de la Política Distrital de Turismo para Bogotá, D.C. Por su parte el Instituto Distrital de Turismo lideró el proceso de formulación de la política y el 2 de octubre de 2008, mediante Decreto N° 327 de 2008, la adoptó como el conjunto de lineamientos estratégicos que orientan la gestión del turismo en Bogotá y su zona de influencia.

Por lo anterior, la búsqueda continua de la alta dirección de la entidad, ha sido gestionar la implementación de la Política Distrital de Turismo en la ciudad de Bogotá, para lo cual, al interior de la misma ha promovido el desarrollo de un modelo de gestión que tenga como objetivo suplir las necesidades y expectativas de los diferentes actores del turismo en el Distrito Capital; por lo anterior, el Sistema Integrado de Gestión -SIG- de la entidad, se ha convertido en la herramienta que articula todos los procesos y permite la sinergia de éstos para lograr dicho objetivo.

A continuación se presenta la información de la gestión y resultados del Instituto Distrital de Turismo durante la vigencia 2015, analizada por procesos, organizados según el nivel y clasificación para cada uno de ellos¹:

- **Estratégicos:** Incluyen los procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por la dirección.
- **Misionales:** Incluyen todos aquellos procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o de la razón de ser de la entidad.
- **De Apoyo:** Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.
- **De Evaluación:** Son los procesos necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia, y son una parte integral de los procesos estratégicos de apoyo y misionales.

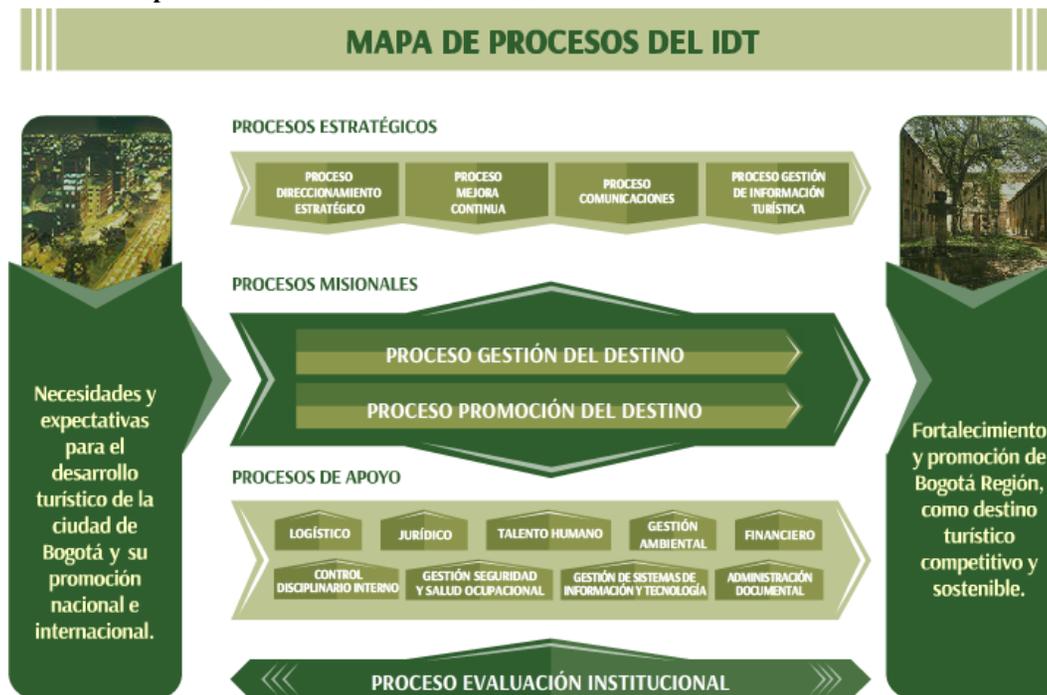
¹ Definiciones de conformidad con la norma NTCGP 1000:2009 Sistema de Gestión de Calidad

El Mapa de Procesos:

El Instituto Distrital de Turismo estableció el mapa de procesos, como el esquema que integra los procesos y su interacción dentro del Sistema Integrado de Gestión SIG, de conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, NTC -GP1000:2009 y del Modelo Estándar de Control Interno MECI:1000.

La secuencia e interacción de estos procesos está documentada en las caracterizaciones de los Procesos. Igualmente se han establecido mecanismos de medición y seguimiento para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces, eficientes y efectivos y que permiten la mejora continua. El IDT, desarrolla su misión y objetivos a través de dieciséis (16) procesos que permiten ejecutar de manera articulada y eficiente sus funciones, en búsqueda de la satisfacción de las necesidades de los clientes, el logro de los objetivos institucionales y los objetivos ambientales.

Ilustración 5. Mapa de Proceso del IDT actualizado a 2015



Fuente: IDT

La articulación del IDT en sus procesos permite la transformación de necesidades y expectativas para el desarrollo turístico de la ciudad y su promoción, en productos y servicios que permiten el fortalecimiento y promoción de Bogotá como destino turístico competitivo y sostenible.

Es necesario resaltar que los procesos de *Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional*, así como el proceso de *Control Internos Disciplinario*, fueron agregados en el mapa de procesos hacia finales de la vigencia, razón por la cual sus logros están orientados más a la implementación que a la generación de productos, así que no se detallarán en las siguientes líneas.

2.1 Procesos Estratégicos

Estos procesos incluyen las actividades organizadas de orden estratégico de acuerdo con el ciclo PHVA, que lleva a cabo la alta dirección para orientar al IDT, al desarrollo de su plan estratégico.

2.1.1 Proceso Direccionamiento estratégico

Este proceso tiene como objetivo: Dirigir las actividades del Instituto Distrital de Turismo, mediante la definición de lineamientos estratégicos que orienten el actuar de la organización.

Líder del proceso: Dirección General.

Lineamiento(s) Estratégico(s) de Política: Fortalecimiento Institucional y Competitividad.

Acciones y resultados:

Desde el proceso de direccionamiento estratégico se realizaron las mediciones sobre la gestión del IDT en dos niveles: 1. La Eficacia desde los Planes Operativos Anuales (POA) y 2. La eficiencia con la instrumentación mediante los índices de Eficiencia Presupuestal. A continuación se presentan los resultados y su interpretación:

Ilustración 6. Tablero de Control de los POA 2015

	Número de Actividades	Número de Actividades con Avance Inferior al 90% con corte del cuarto trimestre	Eficacia Promedio acumulada	Avance en la Vigencia
PROCESOS ESTRATÉGICOS				
01.-Direccionamiento Estratégico	17	1	100,5%	100,5%
02.-Mejora Continua	9	0	143,8%	143,8%
04.-Gestión de la Información Turística	12	3	70,1%	70,1%
05.-Comunicaciones	11	1	101,8%	101,8%
PROCESOS MISIONALES				
06.-Gestión del Destino	23	0	88,5%	88,5%
07.-Promoción del Destino	5	1	113,2%	113,2%
PROCESOS DE APOYO				
08.-Logístico	19	4	77,2%	77,2%
09.-Jurídico	18	0	98,9%	98,9%
07.-Financiero	9	0	100,1%	100,1%
09.-Gestión Ambiental	5	0	80,0%	80,0%
10.-Gestión Documental	7	0	96,6%	96,6%
11.-Talento Humano	19	3	71,2%	67,0%
12.-Sistemas	8	2	93,7%	93,7%
PROCESO DE EVALUACIÓN				
14.-Evaluación Institucional	30	0	104,7%	104,7%

Fuente: IDT

Los Planes Operativos Anuales (POA) son la principal herramienta de medición de la gestión del IDT, en ellos se consolidan las programaciones y seguimiento cuantitativos y cualitativos de las actividades orientadas a los productos y servicios que cada uno de los

procesos del IDT. De la misma manera, en la versión más reciente de los POA, se identifican elementos que relacionan cada una de las actividades con otros procesos y actividades, vinculando de manera sistémica los esfuerzos del IDT en torno a unos objetivos estructurantes.

El promedio de la eficacia medida desde los POA asciende a 95.4 %, esto es un nivel de cumplimiento significativo de acuerdo con lo planeado. Los procesos estratégicos por su parte presentan una excelente gestión del 104 % de cumplimiento, principalmente explicada por la ejecución del proceso de Mejora Continua. Los procesos de apoyo en su conjunto alcanzan un nivel de eficacia del 88.2 % en promedio, destacando la ejecución del proceso financiero que tiene un cumplimiento del 100 % frente a lo programado.

De otro lado, en 2015 se realizaron esfuerzos por construir una herramienta que permita la medición de la eficiencia en el IDT, en este sentido se construyeron seis (6) índices de eficiencia presupuestal con diferentes niveles de agregación.

1. Índice de Eficiencia Presupuestal IDT
2. Índice de Eficiencia Presupuestal (Inversión)
3. Índice de Eficiencia Presupuestal de Funcionamiento
4. Índice de Eficiencia Presupuestal Proyecto 712-235
5. Índice de Eficiencia Presupuestal Proyecto 731-163
6. Índice de Eficiencia Presupuestal Proyecto 740-164

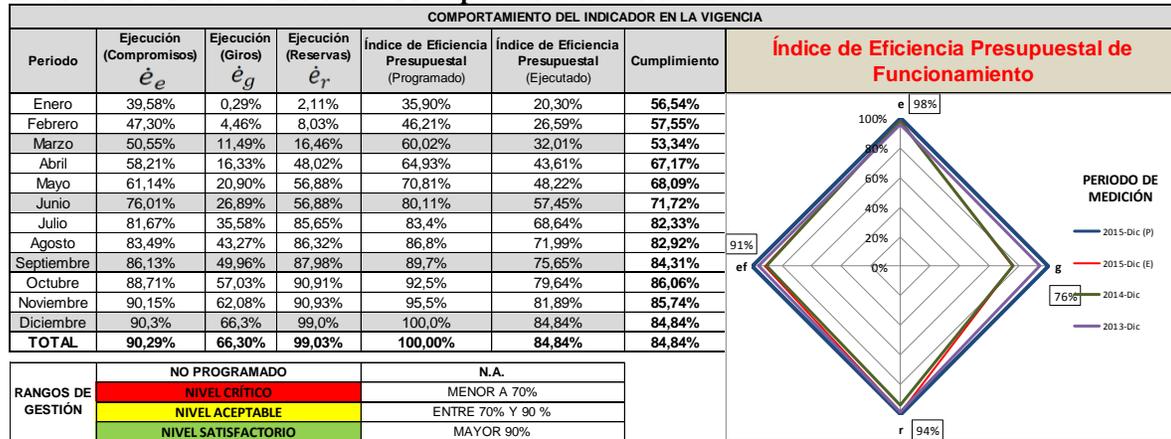
Se define como la eficiencia acumulada en el uso de los recursos con manejo sobre la vigencia, en tres dimensiones principales: 1. Ejecución de presupuestos mediante compromisos (e), 2. Pagos sobre los compromisos adquiridos, medidos mediante la ejecución en giros (g) y 3. Pago de las reservas constituidas por compromisos del año inmediatamente anterior (r). La forma funcional de este indicador es idéntica a la de un promedio ponderado. Se tiene que cada una de estas dimensiones aportan de forma directamente proporcional sobre la eficiencia presupuestal, no obstante se ponderan las variables considerando su importancia en términos de eficiencia presupuestal.

Los dos principales índices que reflejan el comportamiento de la eficiencia en el IDT son el Índice de Eficiencia Presupuestal de Funcionamiento y el de Inversión. Las ilustraciones 7 y 8 muestran la información de estos índices.

Por parte de funcionamiento se tiene un índice de eficiencia presupuestal que asciende al 84.84 %, ubicándose en un rango de gestión aceptable y alcanzando la ejecución del 2014. El componente con menor desempeño fue el de giros y es el que explica el comportamiento del índice ya que tanto los compromisos como el pago de reservas se ubicaron en un nivel satisfactorio.

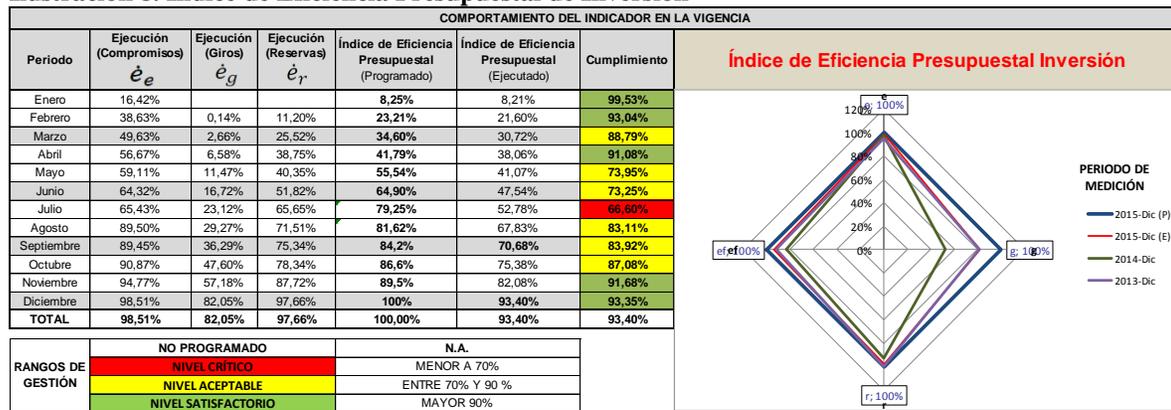
El Índice de Eficiencia Presupuestal de Inversión alcanza un nivel de gestión satisfactorio con 93.4 % superando la gestión de las dos últimas vigencias,. Se alcanza en este índice un nivel de giros de 82.05 %.

Ilustración 7. Índice de Eficiencia Presupuestal de Funcionamiento



Fuente: IDT

Ilustración 8. Índice de Eficiencia Presupuestal de Inversión



Fuente: IDT

ARTICULACIÓN DEL SIG CON LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA DEL IDT

El ejercicio de articulación del SIG con la Plataforma Estratégica del IDT se adelantó a satisfacción con el desarrollo de las siguientes actividades.

Se identificaron los archivos fuentes y actos administrativos, que contemplaban adopción del SIG, la aprobación del Plan Estratégico del IDT para la vigencia 2012-2016. Se estableció como línea base que la plataforma Estratégica del IDT, es la que se contempla a través de Documento Manual Plan Estratégico Institucional, con el fin de poder alinear todos los demás documentos que hacen parte integral del SIG en materia (Misión, Visión, Objetivos, metas y políticas).

- Se terminó la alineación y armonización del SIG, con respecto al Plan Estratégico Institucional, dando cumplimiento a los requisitos de Norma como es el control de Documentos y Control de registros entre otros.
- Se terminó de alinear todos los procesos desde la perspectiva del SIG y el plan estratégico en el sentido de alinear y ajustar el mapa de procesos del IDT versus los procesos del SIG, quedando armonizado con toda la documentación del SIG.

- Así mismo quedo publicado en la intranet el proceso de Direccionamiento Estratégico con sus respectivos procedimientos.
- De acuerdo con los nuevos lineamientos del SIG, se efectuó la actualización del Manual del SIG del IDT, incluyendo el nuevo mapa de procesos y el capítulo que contempla la elaboración y control de documentos en el marco de la ISO 9001:2008 y la NTCGP 1000:2009, de igual forma se inició la actualización del documento que contiene el Plan Estratégico del IDT, con respecto al contenido del Manual SIG.
- De acuerdo con el informe de la Auditoría Externa al Subsistema de Gestión de la Calidad, se inició el ajuste a los documentos del SIG (Plan Estratégico y manual del Sistema Integrado), así como, todos los documento que deban llevar el Logo del ente certificador.
- Se actualiza la documentación del SIG, teniendo en cuenta los resultados de la auditoria externa al Subsistema de Gestión de la Calidad.
- Se actualiza la documentación del SIG, teniendo en cuenta los solicitudes realizadas por los líderes de procesos.
- Se incluye en el Manual del SIG la Política del subsistema de seguridad y salud Ocupacional, teniendo en cuenta la normativa legal vigente.
- Se efectuaron los ajustes y actualizaciones a las resoluciones que dan vigencia a la Armonización de la Misión y Visión del IDT en relación con su Plan estratégico y el SIG.

SISTEMA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DEL IDT

Se dio inicio y desarrollo al Sistema de Información de Planeación y Gestión que es una herramienta basada en módulos, 100 % parametrizable, con tecnología web que permitirá realizar la planeación y la evaluación y seguimiento a la gestión del IDT de manera automatizada, logrando mayor control y propendiendo por el fortalecimiento de los principios de efectividad y eficiencia en la gestión Institucional.

Tabla 10. Estado de avance del sistema de planeación y gestión del IDT.

Módulo	Estado
Requerimientos	Desarrollado (Pendiente de Implementación)
Plan Operativo Anual	Desarrollado (en implementación)
Indicadores	En Desarrollo
Gestión de Proyectos	Desarrollado (en implementación)
Tablero de Control	Desarrollado (en implementación)
Auditorías	Desarrollado (en implementación)

Fuente: IDT

2.1.2 Proceso de Mejora Continua

Este proceso tiene como objetivo: Implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión, mediante el control y seguimiento de la mejora continua del SIG, para el fortalecimiento de la gestión institucional del IDT.

Líder del proceso: Planeación y Sistemas.

Lineamiento Estratégico de la Política: Fortalecimiento Institucional, Inclusión y Desarrollo Social, Competitividad y Región Capital.

Acciones y resultados:

ESTADO ACTUAL DEL PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS:

Actualmente se encuentran en ejecución veintisiete (27) acciones de mejora formuladas con el fin de eliminar las desviaciones encontradas en las auditorías internas; en cada informe se han presentado las recomendaciones pertinentes y se ha reiterado la importancia de fortalecer el componente de autoevaluación y el principio de autocontrol dentro de las áreas con el fin de establecer el grado de desarrollo, implementación y fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión para el cumplimiento de las metas de la Entidad.

PLANES DE MEJORAMIENTO DEL SIG

El IDT cuenta en la actualidad con un instrumento denominado Roles del Auditor Interno SIG, que permite seleccionar de manera objetiva a los auditores internos de Calidad que tienen la responsabilidad de llevar las Auditorías Internas al SIG

El IDT, a través del Asesor de Planeación y Sistemas desarrollo una serie de actividades encamadas a lograr implementar la cultura del compromiso Institucional al cumplimiento de los planes de Mejoramiento suscitados de la Auditorías Internas SIG, es así como, para la vigencia 2015 el Instituto logro reducir las acciones de mejora en casi en un 90%, evidenciando el grado madures del SGC y a su vez la sostenibilidad del mismo.

La alta Dirección del IDT, en compromiso con el Subsistema de RS, estructuro y establecido la Política ESCNNA. En tal sentido fue necesario capacitar a todos y cada uno de los servidores del IDT en materia del ESCNNA.

Por otra parte el IDT logró estructurar y establecer el Manual de Lineamientos y políticas de seguridad para la gestión de SIT en el IDT, dando cumplimiento a la normativa legal vigente y al fortalecimiento del subsistema de seguridad de la información.

El IDT, efectúa el seguimiento y control a los riesgos de Gestión y Corrupción asociados a cada proceso, para tal fin ajustó la herramienta tecnológica dispuesta para el seguimiento de los riesgos.

Se logró activar en la Intranet del IDT, la pestaña informativa relacionada con las actividades del grupo ético.

GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

En la vigencia 2015 se recibieron un total de mil ciento dieciocho (1118) requerimientos con fecha de corte al 31 de diciembre del 2015, detallados así:

Tabla 11. Gestión de Peticiones Quejas y Reclamos por Tipo de Solicitud. Total 2012-2015:

TIPO DE REQUERIMIENTO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL Y/O PARTICULAR	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	CONSULTA	FELICITACIONES	PROPOSICIÓN DEL CONCEJO	DENUNCIA POR PRESUNTO ACTO DE CORRUPCIÓN	TOTAL
TOTALES 2012	222	0	0	12	1	1	0	0	20	n/a	256
TOTALES 2013	167	0	0	7	1	0	1	0	25	n/a	201
TOTALES 2014	279	0	0	8	5	0	0	1	24	n/a	317
TOTALES 2015	307	1	0	11	4	0	0	1	18	2	344
TOTAL 2012-2015	975	1	0	38	11	1	1	2	87	2	1118

Fuente: IDT

Tabla 12. Gestión de Peticiones Quejas y Reclamos por Canal. Total 2012-2015:

CANAL	ESCRITO	CORREO ELECTRÓNICO	SDQS	TELEFÓNICO	PERSONAL	BUZÓN DE SUGERENCIAS	DEFENSOR DEL CIUDADANO	PIT	TOTAL
TOTALES 2012	115	98	41	1	1	0	0	n/a	256
TOTALES 2013	134	43	24	0	0	0	0	n/a	201
TOTALES 2014	120	163	31	2	1	0	0	n/a	317
TOTALES 2015	167	149	21	1	1	1	4	0	344
TOTAL 2012-2015	536	453	117	4	3	1	4	0	1118

Fuente: IDT

2.1.3 Proceso de Gestión de información turística

Este proceso tiene como objetivo: Producir información estadística sectorial y realizar análisis de la actividad turística de la ciudad, mediante el desarrollo de investigaciones para apoyar la toma de decisiones de los diferentes actores del turismo en Bogotá.

Líder del proceso: Observatorio turístico.

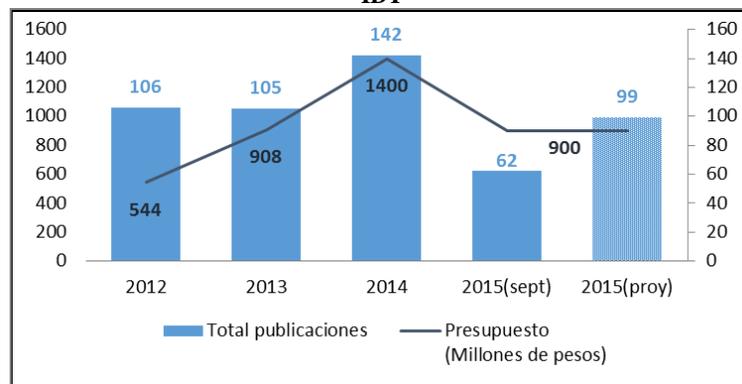
Lineamiento Estratégico de la Política: Fortalecimiento Institucional, Inclusión y Desarrollo Social, Competitividad y Región Capital.

Acciones y resultados:

El Observatorio Turístico del IDT ha hecho las veces del *Centro de Estudios y Estadística del Turismo de Bogotá*, reglamentado en el Decreto 327 de 2008, a través de las principales líneas de investigación (*flujo de viajeros; perfil y grado de satisfacción del turista; censo alojamiento; encuesta alojamiento; eventos ciudad*) y líneas de investigación emergentes (*línea base; seguridad turística; Índice de Precios Turísticos; determinantes y proyección de viajeros; aporte al Producto Interno Bruto de Bogotá; inteligencia de mercados y perfil destino turístico Bogotá; competitividad Bogotá-Región*), que atienden las necesidades de información y análisis de un sector cambiante y en proceso de desarrollo y mejora continua.

Los resultados de estas investigaciones se han manifestado en publicaciones como: *publicaciones periódicas; tableros indicadores de demanda y oferta; información de Puntos de Información Turística; tableros de control del sector turismo de Bogotá; informes de eventos; resultados de encuesta de viajeros; documentos de inteligencia de mercados emisores; resultados de censo y encuesta e indicadores de ocupación; estudios especiales (papel de la mujer, gastronomía, competitividad, Índice de Precios Turísticos, proyecciones, línea base); resultados de encuesta perfil y grado de satisfacción del turista; entre otros.* La evolución de esta gestión se observa a

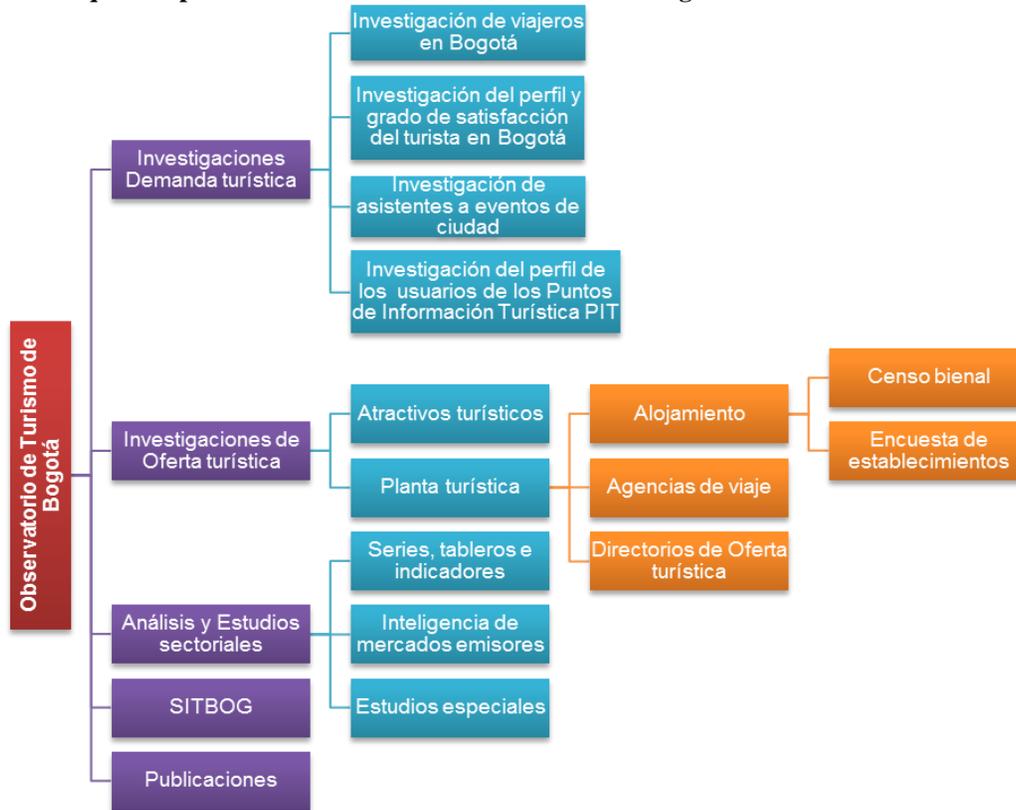
Tabla 13. Presupuesto y publicaciones anuales, Observatorio Turístico IDT



Fuente: Publicaciones disponibles en SITBOG, bogotaturismo.gov.co e información planeación IDT

Además, el Observatorio Turístico se ha mantenido a la vanguardia en la realización de análisis coyunturales de competitividad, del efecto de decisiones políticas en el sector, entre otras temáticas, que, aunque no han sido publicados, han servido de insumo para diferentes notas de prensa y entrevistas.

Tabla 14. Esquema operativo del Observatorio de Turismo de Bogotá.



Fuente: IDT

Tal y como se expone en el diagrama, actualmente hay 5 componentes principales sobre los cuales el observatorio dispone todos sus recursos físicos, económicos y humanos. Abordándolos en orden descendente, el primero de ellos hace referencia a la caracterización de la demanda turística de la ciudad; uno de los objetivos primordiales de la misionalidad del Observatorio. Para ello ha conformado 4 herramientas asociadas a ejercicios estadísticos que desarrollan las todas las temáticas relacionadas con los viajes, preferencias, características socioeconómicas e identificación de mercados emisores. No obstante, el mecanismo sobre el cual se vislumbran las principales tendencias de la demanda es la Investigación de Viajeros de Bogotá, dada su cobertura y representatividad sobre las subpoblaciones que interactúan en la capital, las cuales se dividen en residentes, conexiones, no residentes internacionales y no residentes nacionales que salen de la ciudad, los cuales son identificados en el Aeropuerto, La Terminal de Transportes y dos peajes de salida; finalmente, la información recolectada por muestreo atraviesa procesos de expansión, para obtener los totales correspondientes. Esta labor se ha implementado mensualmente desde el año 2009 y se ha extendido hasta la actualidad, obteniendo grandes aportes para el sector y posicionándose como la principal fuente de caracterización y cuantificación de turistas.

En segunda instancia, se encuentra la investigación de perfil y grado de satisfacción del turista que visita la ciudad, aplicada desde 2014 en algunos atractivos turísticos, los puntos de información turística y el Aeropuerto. Este ejercicio busca conocer la opinión

de los visitantes en temas y condiciones puntuales de la ciudad; la seguridad, el tránsito vehicular, la limpieza en zonas públicas, la hospitalidad, la calidad en los servicios, entre otros aspectos, son evaluados por la población no residente, quienes brindan un panorama acerca de los principales logros y retos que tiene la administración distrital para mejorar continuamente la imagen que los visitantes tienen de la ciudad y su experiencia de viaje en general.

Los dos operativos restantes brindan la caracterización y cuantificación de los no residentes en eventos puntuales y de los usuarios de los Puntos de Información Turística, resultados que evidencian el comportamiento de las subpoblaciones en esos lugares específicos con el fin de generar información para los operadores, medios de comunicación y usuarios en general. Cabe aclarar que dentro de estas mediciones hay operativos que se desarrollan periódicamente, como es el caso de Rock al parque, la Feria del libro y el Festival iberoamericano de teatro de Bogotá, eventos de gran magnitud e importancia para la ciudad.

De otro lado, se encuentran las investigaciones de oferta, que dadas sus características ha sido la fuerza económica más difícil de cuantificar y caracterizar y sobre la cual hay numerosas necesidades de información. Debido a la demanda de recursos que exige la operatividad de ejercicios estadísticos centralizados en la evolución de la oferta, la implementación de operativos de campo se ha centralizado en el sector de alojamiento. Actualmente hoy dos operativos en marcha; el primero es la Encuesta de Establecimientos de Alojamiento de Bogotá, investigación mensual que se realiza desde 2012 y evalúa la ocupación hotelera, la evolución de tarifas, entre otros aspectos, por cada establecimiento incluido en la muestra y el segundo es un Inventario Bienal de Establecimientos de Alojamiento, investigación censal que identifica el universo de los establecimientos de la ciudad y consolida información relacionada con aspectos propios de la infraestructura hotelera para cada localidad, sirviendo como mecanismo de actualización del marco de establecimientos utilizado en el operativo mensual. La importancia de esta caracterización del sector alojamiento radica en fundamentos meramente técnicos, debido a que no hay un indicador de ocupación y tarifas en Bogotá que tenga la representatividad suficiente y agregue hostales, hoteles, apartahoteles y viviendas turísticas.

El resto de actualización e identificación de otros prestadores de servicios se realiza a partir del análisis y procesamiento de información secundaria proveniente del Registro Nacional de Turismo, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, entre otros.

En los tres componentes restantes se desarrollan los análisis sectoriales, las publicaciones y el Sistema de Información Turística de Bogotá –SITBOG- los cuales comprenden la elaboración de productos que condensan las tendencias identificadas con base en la información disponible, los cuales son publicados en la página del SITBOG y pueden ser consultados mediante reportes dinámicos en línea.

Garantizar la continuidad de los operativos para la caracterización de la demanda y de la oferta permitirá, a la administración distrital, contar con argumentos amplios y suficientes para proyectar su plan de acción y realizar el seguimiento posterior al mismo, tal y como

se ha implementado en los indicadores planteados desde la Secretaria Distrital de Desarrollo Económico. De otro lado, es importante tener en cuenta que hay usuarios de la información producida y publicada por el Observatorio; Las alcaldías locales, las agremiaciones, la academia, agencias de inversión, el DANE y otros organismos internacionales como la Organización Mundial de Turismo y Euromonitor son algunos de los interesados en dichas cifras, haciendo seguimiento permanente de las mismas. Incluso con algunos de ellos se han establecido convenios para aunar esfuerzos en varios aspectos; uno de ellos es el intercambio de información y la realización de mesas técnicas para el fortalecimiento metodológico en los procedimientos y el otro aspecto importante es la certificación de las investigaciones, proceso que inicio este año y establece dentro de su programación un plan de mejoramiento trazado por el DANE con el fin de optimizar conceptual y operativamente las tres investigaciones que participan en el proceso (Investigación de Viajeros, Encuesta de Establecimientos de Alojamiento y el Inventario de Establecimientos de Alojamiento). En conclusión, la información primaria generada por el observatorio contiene características técnicas definidas que la convierten información primordial y única para la ciudad, convirtiéndola en pionera en la elaboración de este tipo de investigaciones.

Proceso de Comunicaciones

El proceso de Comunicaciones tiene dos objetivos principales: uno externo y otro interno. El primero busca posicionar al Instituto Distrital de Turismo (IDT) ante la opinión pública como fuente de información sobre el sector, y consolidar la imagen de Bogotá como destino turístico sostenible. Desde el punto de vista interno, se encamina a articular el direccionamiento de la entidad y a fortalecer el clima organizacional y la cultura de la calidad.

Líder del proceso: Asesor de Comunicaciones.

Acciones y resultados:

ESTRATEGIA: GENERALIDADES

Objetivo

Maximizar, eficiente y oportunamente, el alcance comunicativo de la misionalidad del IDT y de sus diferentes subdirecciones, planes, programas y proyectos en cabeza del despacho del IDT.

Objetivos específicos

1. Fortalecer las alianzas con el sector turístico
2. Fortalecer las relaciones con los medios de comunicación
3. Generar y fortalecer las alianzas pública y privada en pro de fortalecer la divulgación de los contenidos más turísticos de Bogotá.
4. Visibilizar la gestión del IDT a través de la Alta Dirección
5. Generar posicionamiento de redes sociales
6. Impactar nuevos medios de comunicación
7. Generar acciones de alto impacto comunicativo.

Líneas de acción

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66
Código Postal 111311
Teléfono: 2170711
Fax. 2170711 Ext. 180
www.bogotaturismo.gov.co



Comunicación Externa: Ruedas de Prensa, comunicados, plan de medios, publicaciones, denuncias, eventos, actividades propias, sectoriales, distritales.

Comunicación Interna: Difusión de contenidos internos, SIG, Calidad, Auditorías, Intranet.

Comunicación Directa: Sector operadores de turismo, turistas.

Estructura

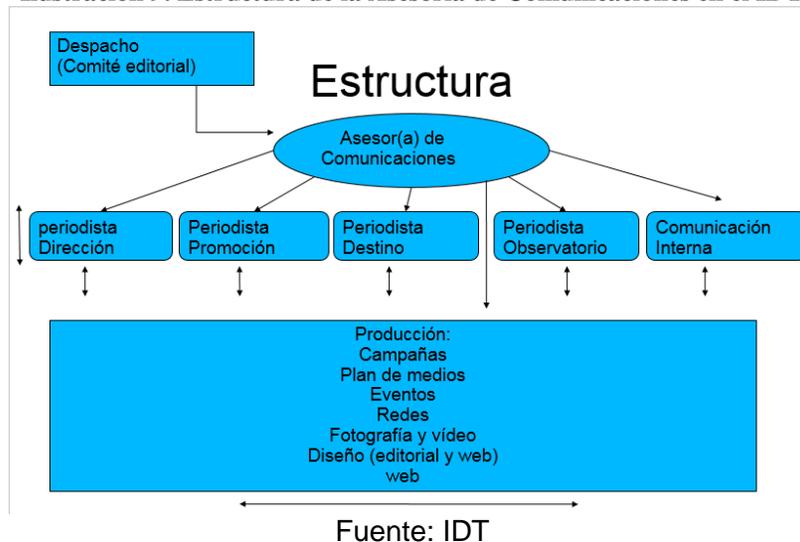
Comunicación vertical:

- Dirección
- Promoción
- Destino
- Observatorio
- Interna

Comunicación horizontal:

- Comunicados
- Ruedas de Prensa
- Campañas
- Eventos
- Redes Sociales
- Fotografía y vídeo
- Diseño
- Web

Ilustración 9. Estructura de la Asesoría de Comunicaciones en el IDT



Canales internos:

- InformaT
- Intranet
- Cartelera Digital
- Wallpaper
- Protector de Pantalla
- Correo Institucional
- Cartelera Físicas

Canales externos:

- Página Web institucional
- Página Web promoción
- Blog
- News letter
- Redes Sociales
- Acciones BTL y Eventos

Temas: A identificar de acuerdo a las prioridades y/o énfasis del nuevo plan de gobierno distrital vigencia 2016 a 2020.

Acciones: A identificar de acuerdo a las prioridades y/o énfasis del nuevo plan de gobierno distrital vigencia 2016 a 2020.

Medios y Redes Sociales: A identificar de acuerdo a las prioridades y/o énfasis del nuevo plan de gobierno distrital vigencia 2016 a 2020.

Campaña Sombrilla - -Mejor Bogotá

Campaña que permita agrupar todas las acciones misionales y la marca Bogotá bajo una única línea gráfica, modular y multimensaje, que genere recordación, que permita destacar la marca Bogotá y que se convierta en una firma.

Acción PRENSA

Gremios:

Lograr alianzas, convenios y pactos donde los diferentes actores del sector turístico impulsen la misionalidad del IDT y sean aliados estratégicos de la ciudad como destino.

Embajadas y consulados:

Alianza estratégica con embajadas y consulados para estimular celebraciones de colonias que impulsen la ciudad como destino. EJ: la semana de México, de Perú etc.

Entidades Distritales:

Generación de alianzas institucionales de alto impacto para el sector turístico.

EJ: Alta consejería TIC, generación de puntos vive digital en nuestros PIT.

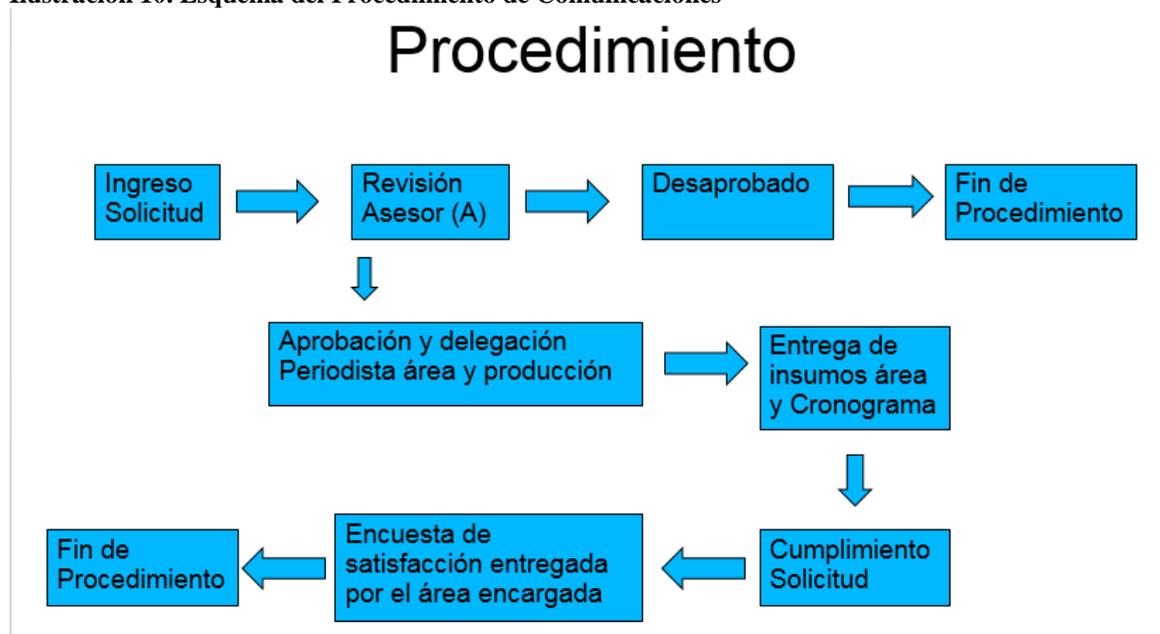
IDARTES, fam press con eventos Festivales al Parque.

Ambiente, nuevas rutas turísticas en sectores ambientales.

Retos:

- Equipo tecnológico
- Presupuesto BTL
- Presupuesto Plan de Medios
- Presupuesto Eventos
- Presupuesto Producción
- Recurso Humano
- Logística y transporte
- Coordinación directiva
- Co working subdirecciones – Comunicaciones
- Insumos técnicos
- Cifras e indicadores
- Uso de los procedimientos
- Análisis, evaluación y seguimiento

Ilustración 10. Esquema del Procedimiento de Comunicaciones



Fuente: IDT

Generalidades procedimiento

- Las solicitudes deben estar aprobadas por los directivos del área misional.
- Deben ingresarse únicamente por el aplicativo.
- Toda solicitud debe ser cerrada con encuesta de satisfacción por el área encargada para iniciar una nueva solicitud.
- El área misional debe entregar los insumos para la generación de solicitudes.
- El cronograma comienza con la entrega de insumos, no con la generación de la solicitud.
- El tiempo de respuesta dependerá de la complejidad de la solicitud y el tráfico de órdenes.
- Las solicitudes se atenderán en orden de llegada, a excepción de aquellas consideradas de orden prioritario las cuales serán determinadas únicamente por el Despacho del IDT.
- Los insumos tanto logísticos como de contenido deben ser entregados por el área misional. De igual manera debe destinarse un profesional del área para el acompañamiento a la solicitud.

LA ESTRATEGIA 2.0 IDT

Para la estrategia de IDT se debe trazar unas líneas muy claras de acción para atacar las falencias que el diagnóstico arrojó y reforzar los nodos que se encuentran débiles en la entidad.

Debemos decir que es clave generar mecanismos de participación, por medio de una estrategia que tenga una base fuerte engagement y de reputación, para crear una mayor interacción y participación de los distintos stakeholders, en el diagnóstico se percibió poca producción en redes sociales de estos.

Reforzar los medios sociales para tener una mayor efectividad como instituto y en los productos que se generan, para ello se debe de alimentar de contenidos atractivos las redes sociales para que los receptores sean incentivados a tener una interacción más frecuente.

Para obtener esto se debe generar un escuadrón interno de emisores que den respuesta a todas las inquietudes y nuevas ideas. Crear evangelizadores que nos darán credibilidad, repotenciarán nuestra reputación y serán quienes aumenten la interacción de la cual carece actualmente IDT.

Objetivos

Generar conversaciones y contenidos relevantes para ganar mayor credibilidad y visibilidad positiva del instituto, a través de tres ejes:

- Promoción turística de la ciudad
- Los servicios que brinda el IDT en la ciudad
- Su eficiencia pública.

Posicionamiento y mensaje

Luego del diagnóstico actual de la interacción en redes sociales que tiene IDT, se concluye que en las redes sociales más populares (Facebook y twitter) deben incursionar en la interacción con sus stakeholders.

Mensajes

Que inviten a la interacción

Que refuercen el compromiso de IDT por potenciar el desarrollo de la ciudad.

Contenidos atractivos: fotografías de los empleados: “Ellos son las estrellas del IDT”, “Juntos hacemos el mejor destino del país”

Incentivos al público: incentivos a los influenciadores e Incentivos a los evangelizadores internos.

Procesos Misionales

Estos procesos proporcionan el resultado de las actividades previstas por la entidad, el cumplimiento del objeto social y la razón de ser de la organización.

2.1.4 Proceso Gestión del Destino

Este proceso tiene como objetivo: Desarrollar planes, programas y proyectos que incidan en la oferta y demanda turística de Bogotá, con el objetivo de consolidarla como destino turístico.

Líder del proceso: Subdirección de Gestión de Destino.

Lineamiento Estratégico de la Política: Competitividad, Inclusión y Desarrollo Social e Integración Regional.

Acciones y resultados:

En el desarrollo de acciones dirigidas al diseño, estructuración e implementación de los productos turísticos de Bogotá, mediante acciones de cualificación y ampliación de la oferta de nuestro destino turístico, a partir de la Transversalización de la Política Pública de Turismo, se obtuvieron logros sobresalientes y de amplio reconocimiento por la comunidad local e internacional, a continuación se presentan los principales logros en fortalecimiento y posicionamiento del Turismo de nuestra Ciudad.

2.2.1 Premios Internacionales de Turismo (World Travel Awards)

Entre 2014 y 2015 la ciudad ha escalado posiciones claves en el reconocimiento internacional como destino turístico, un ejemplo significativo de ello es el reconocimiento otorgado en los World Travel Awards (WTA) de 2014, conocidos en la industria como los Premios Oscar del Turismo, donde Bogotá salió victoriosa en la categoría de **Mejor Destino Turístico de Negocios de Sudamérica**. También fue nominada como mejor destino de turismo de negocios del mundo junto a ciudades tan importantes como Paris, Madrid, Washington y Tokio.

Ilustración 11. Premios WTA Alcanzados por el IDT en 2015



Fuente: IDT

Producto de este importante reconocimiento, para el 2015 Bogotá fue la sede de estos premios en su versión XXII. Con una magnífica ceremonia realizada la noche del 10 de Octubre en el solemne Teatro Cristóbal Colón y el Colegio Mayor de San Bartolomé brindando a sus asistentes una noche mágica, llena de sorpresas que dieron muestra de ser la ciudad que supera tus expectativas, Bogotá fue la gran vencedora de la noche al ser galardonada en cuatro de las cinco categorías en las que estaba nominada:

- Mejor Destino Turístico Líder en Colombia
- Mejor Destino de Escapada de Suramérica
- Mejor Destino de Negocios de Suramérica (Por segundo año consecutivo)
- Mejor Entidad Promotora del Turismo de Suramérica (Otorgado al IDT).

Estos reconocimientos ratifican que Bogotá es el primer destino turístico del país y uno de los más importantes de Latinoamérica y el mundo. Abriendo nuevamente las puertas para que la capital colombiana compita con los mejores destinos turísticos a nivel mundial.

2.2.2 Producto Turístico

En una reestructuración de las estrategias adelantadas por el IDT para el posicionamiento del Turismo en la Capital, se lograron identificar los principales productos turísticos a promover de acuerdo a las potencialidades de Bogotá y la vocación de los prestadores de servicios turísticos.

Los cinco productos turísticos identificados fueron: Cultural, Idiomático, LGBTI, Naturaleza y Gastronómico; los cuales cuentan con avances significativos en su estructuración, consolidación y población beneficiada, logrando durante el periodo comprendido entre el año 2012 y 2015, un total de **22.765 personas beneficiadas**.

Ilustración 12. Personas Beneficiadas a 2015 por producto turístico.



Fuente: IDT

a. Producto turístico de naturaleza: Realización de recorridos de socialización y validación de las siguientes rutas naturales: i) Quebrada “Las delicias”, ii) Humedal “Santa María del Lago”, iii) Rutas agroturísticas de Ciudad Bolívar, iv) Ruta agroturística La requilina en Usme, v) Ruta tesoros naturales y circuito turístico de la sabana de occidente. Adecuación de infraestructura y señalización turística bilingüe de los atractivos turísticos. Realización de acciones de sensibilización en turismo ecológico, tales como la elección de los 7 tesoros naturales de Bogotá. Realización de estudios de demanda y de oferta del turismo de naturaleza, así como protocolos para su operación en la ciudad.

Subproducto de turismo rural comunitario: Desarrollo de una estrategia de turismo rural comunitario para las comunidades campesinas de Ciudad Bolívar y La Requilina en Usme. Asistencia técnica, desarrollo de producto, formación en turismo y señalización turística para los beneficiarios.

b. Producto turístico cultural: i) Estrategia de turismo cultural, ii) Resignificación ancestral de la cultura muisca, iii) Escuelas de seguridad turística en el centro histórico de la candelaria, iv) Valoración del patrimonio cultural del Palacio Liévano. En proceso actividades de conservación de los monumentos de las plazoleta del chorro de Quevedo y alrededores, así como acciones para el desarrollo del producto articulando atractivos religiosos, museos y teatros.

c. Producto turístico gastronómico: i) Activación de Rutas Temáticas en Plazas de Mercado, ii) Mesas Técnicas de Turismo Gastronómico, iii) Talleres sobre el valor del café como atractivo turístico y recuperación de la memoria gastronómica, iv) Capacitación en calidad del servicio y venta in house, v) Día del

ajiaco santafereño en sus versiones I y II. En proceso publicación de la guía gastronómica de Bogotá.

- d. **Producto turístico LGBTI:** Evento noche de colores en el marco de la semana por la igualdad y realización de la mesa técnica de turismo LGBTI. Realización de estudios de caracterización de la oferta turística para este producto y asistencia técnica a agencias de viajes para el diseño de paquetes turísticos. En proceso publicación de la guía de turismo LGBTI de la ciudad. Formación y sensibilización de prestadores de servicios turísticos para la inclusión de los sectores sociales.
- e. **Producto turístico idiomático:** i) Estrategias de turismo idiomático, ii) Cartilla de turismo idiomático “Learn Spanish in Bogotá”, iii) Realización de mesas de turismo con la participación de diferentes actores involucrados en el proceso como universidades, agencias de viajes, opciones de alojamiento y servicios complementarios. En proceso publicación del libro para aprendizaje del español en el contexto de Bogotá.

2.2.3 Desarrollo Turístico

Dentro del eje de Desarrollo Turístico de la Política Distrital de turismo, se adelantan acciones que articulan diferentes actores de la Ciudad, que tienen vínculo con las dinámicas del sector turístico.

Ilustración 13. Beneficiarios en el marco de las estrategias de desarrollo turístico de la Ciudad.



Fuente: IDT

- a. **Programa cultura turística:** Busca fortalecer la apropiación de la población capitalina, y algunos prestadores de servicios específicos como es el caso de los conductores de taxi, en términos del potencial y los atractivos turísticos que Bogotá ofrece. A través de este programa el IDT ha logrado capacitar 25.096 personas durante la Bogotá Humana.
- b. **Fortalecimiento de empresas prestadoras de servicios turísticos:** Ha logrado impactar en 1.205 unidades productivas: 239 empresas vinculadas a 6 clústeres turísticos, 143 aplicando estrategias de prevención de la ESCNNA (Explotación Sexual y Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes), 130 emprendedores con plan de negocio, 120 empresas prestadoras de servicios turísticos incubadas,

499 prestadores de servicios capacitados en segunda lengua y 74 empresas certificadas en Normas Técnicas del Turismo.

- c. **Colegios Amigos del Turismo:** Busca capacitar a las comunidades educativas de los colegios en la oferta turística de la ciudad de Bogotá y la importancia del sector para el desarrollo económico de las comunidades, ha logrado vincular a 18 colegios en el proyecto y formar 200 docentes en pedagogía del turismo.

2.2.4 Alianzas estratégicas

A partir de la nueva orientación estratégica, se conformó un equipo de trabajo para la definición de acciones en materia de relaciones intersectoriales, con miras a la definición de un plan de acción de la Política Pública de Turismo y la estructuración del Sistema Distrital de Gestión Turística, avanzando en la conformación de mesas locales de turismo creadas por decreto local, reglamentando estas instancias por primera vez desde la expedición de la Política Pública de Turismo. Así mismo en el contexto de Bogotá Región, se desarrollaron iniciativas como el programa "Ruta Capital" y Circuito Turístico de La Sabana, beneficiando a 1.057 personas:

Ilustración 14. Beneficiarios en el marco de las alianzas estratégicas y gestión local del turismo en de la Ciudad.



Fuente: IDT

2.1.5 Proceso Promoción del Destino

Este proceso tiene como objetivo: Fortalecer a la ciudad de Bogotá como destino turístico atractivo, a través del mercadeo y la comercialización de la oferta, de acuerdo con las necesidades del mercado.

Líder del proceso: Subdirección de Promoción.

Lineamiento Estratégico de la Política: Mercadeo y Promoción.

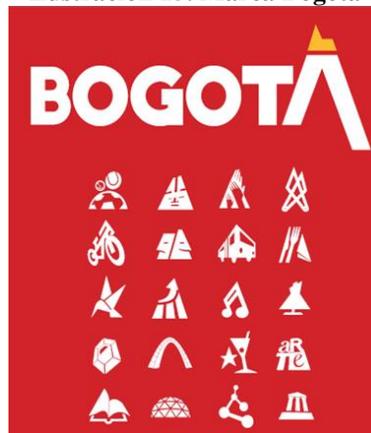
Acciones y resultados:

1.3.1 La Marca Ciudad

La Marca Ciudad es un concepto gráfico adoptado para la promoción internacional y nacional de la Ciudad de Bogotá. Elaborada como primer producto de la estrategia de mercadeo de ciudad que se lanzó en diciembre de 2010, y fue relanzada en septiembre de 2013. Su diseño y adopción responden al mandato de la Política Distrital de Turismo, Decreto 327 de 2008 que define entre sus lineamientos estratégicos en materia de

promoción y mercadeo la necesidad de contar con una marca como herramienta para el posicionamiento de ciudad.

Ilustración 15. Marca Bogotá



Fuente: IDT – Promoción y Mercadeo

En el desarrollo del 2015, el IDT continúa posicionando la marca ciudad a nivel nacional e internacional, mostrando a Bogotá como una ciudad global, diversa incluyente y creativa, segura y sostenible, que reconoce al ser humano como el centro de sus procesos de transformación, destacando el elemento de la “altura” de la ciudad en los negocios y el turismo.

La Campañas de Promoción Turística –Supera tus Expectativas-

Las campañas de promoción turística son importantes para avanzar en el posicionamiento turístico de Bogotá, pues a través de ellas se llega a los públicos de interés y se les puede motivar a conocer y disfrutar los atractivos de la ciudad. El IDT ha venido avanzado en la producción de material promocional, participación o apoyo a eventos y las acciones establecidas en el plan de medios.

Durante el transcurso de la Bogotá Humana el IDT continúa su labor promocional bajo el marco de la campaña "Bogotá, Supera tus expectativas", en este sentido, se ejecutó el plan de medios aprobado para la temporada de Semana Santa, cuyo mensaje se enfocó en los atractivos religión y Festival de Teatro principalmente, así mismo tuvo presencia en eventos como ATP 250, Río +20, alimentarte y los premios World Travel Awards. En lo correspondiente a medios de televisión y escritos, tuvo participación en la separata de turismo de negocios de la revista dinero en las emisiones de junio y noviembre de la revista LAN y cuñas radiales con Caracol.

Video de Promoción turística de Bogotá

En el marco de la ceremonia de entrega de los premios World Travel Awards -WTA-, el IDT realizó el lanzamiento del video de promoción turística de Bogotá dirigido a mercados internacionales, esta reproducción se encuentra disponible en idiomas español e inglés y tiene por objetivo mostrar de forma explícita los principales atractivos turísticos de la región.

Ilustración 16. Videos de Promoción Turística



Video de Promoción Nacional

Video de Promoción Internacional

Fuente: IDT – Promoción y Mercadeo

En el marco de la Vitrina Turística de Anato 2013, se hizo el lanzamiento del video de Promoción Turística de Bogotá, dirigido a la capacitación en mercados nacionales.

La canción "Solo Faltas Tú", con música original de Esteban Herrera y la colaboración de Andrea Echeverri y Esteban Mateus, es interpretada por Andrea Echeverri, Esteman y Patricia Bermúdez, y se constituye en el eje de la comunicación

Para su divulgación, el IDT realizó la producción de DVDs y además forma parte del contenido de las memorias USB que se distribuyen como material de promoción turística nacional de internacional de la ciudad, principalmente entre mayoristas, operadores turísticos, agencias de viajes, y prensa nacional e internacional. Este material promocional se encuentra en distintos idiomas como español, inglés, francés, alemán y portugués.

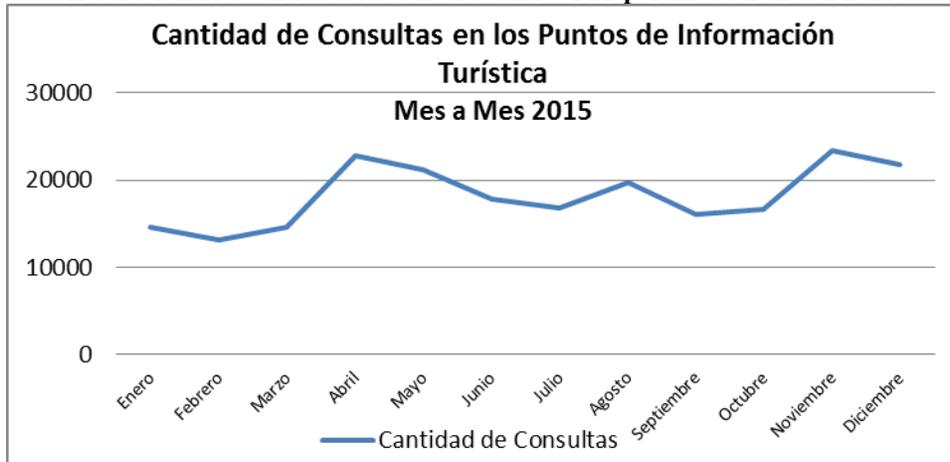
Adicional este video logró una de las mayores presencias en medio logrando estar en 850 tiendas de McDonald's en Alemania de manera gratuita y se calcula que cerca de 35 millones de personas lograron ver la promoción de ciudad a través de esta pieza publicitaria.

En el marco de la ceremonia de entrega de los premios World Travel Awards -WTA-, el IDT realizó el lanzamiento del video de promoción turística de Bogotá dirigido a mercados internacionales, esta reproducción se encuentra disponible en idiomas español e inglés.

Red de Información Turística: la mejor a nivel nacional y referente en la región

El IDT ha puesto a disposición de visitantes y residentes la mejor Red de Información Turística del país integrada por 11 Puntos fijos de información turística y 11 virtuales ubicados en lugares estratégicos de la Ciudad. A través de los servicios de información y de recorridos gratuitos ofrecidos por el IDT se han atendido 1.006.921 personas en el transcurso del 2015.

Ilustración 17. Cantidad de Consultas en los PIT por mes durante el 2015.



Fuente: IDT – Promoción y Mercadeo

El proyecto de Puntos de Información se encuentra en un proceso de transformación y fortalecimiento integrando alianzas estratégicas, con la implementación de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, que harán que Bogotá continúe a la vanguardia en atención al turista en el país, y se posicione al nivel de las grandes capitales del mundo.

Tabla 15. Puntos de Informaición Turística en Funcionamiento a diciembre del 2015

Puntos de Información Turística Fijos	Puntos de Información Turística Virtuales
01. Muelle Internacional	1. Unilago.
02. Unicentro	2. Gran Estación.
03. Terminal Salitre.	3. Maloka.
04. Terminal Sur	4. Turistren.
05. Centro Histórico.	5. Teatro Mayor Julio Mario Santo Domingo.
06. Quiosco de la Luz	6. Galerías.
07. Centro Internacional	7. Muelle Internacional.
08. Corferias	8. Terminal Salitre.
09. Monserrate.	9. Hotel Crown Tequendama.
10. Centro Comercial El Retiro.	10. El Retiro.
11. Usaquén.	11. Corferias (2).

Fuente: IDT – Promoción y Mercadeo

La presencia del proyecto en 8 localidades del Distrito Capital (Candelaria, Santa Fé, Usquén, Fontibón, Teusaquillo, Bosa, Candelaria y Chapinero), se traduce en beneficios directos en la promoción de la ciudad, la efectividad en la prestación de un servicio directo de atención a turistas, visitantes, así como, un acercamiento a las comunidades locales asociadas a cada punto.

Línea de atención turística 018000 127400

La línea gratuita sigue en funcionamiento las 24 horas del día, brindando información turística en inglés y español con cobertura nacional.

Recorridos turísticos

Uno de los servicios más apreciados por los turistas, visitantes y residentes de Bogotá, lo constituyen los recorridos turísticos gratuitos que se realizan permanentemente por el

centro histórico de la Candelaria y según temáticas específicas durante algunas épocas del año. Durante el Plan de desarrollo “Bogotá Humana”, se han realizado 3.585 recorridos a través de los cuales se han atendido 29.754 personas entre turistas, visitantes y residentes de la ciudad.

Ilustración 18. Total personas atendidas en la red de información turística 2012-2015



Fuente: IDT – Promoción y Mercadeo

Procesos de Apoyo

Estos procesos proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

2.1.6 Proceso de Gestión Ambiental

Este proceso tiene como objetivo: Promover, implementar y mantener acciones para el mejoramiento del desempeño ambiental del IDT, acordes con los objetivos y metas de los instrumentos de planeación ambiental del orden local, regional y nacional.

Líder del proceso: Asesora de Planeación y Sistemas

Lineamiento Estratégico de la Política: Fortalecimiento Institucional

Acciones y resultados:

La Gestión ambiental del IDT según evaluación realizada por la Secretaría Distrital de Ambiente: 98.02% ocupando el primer lugar de las 91 entidades del distrito capital. Ceremonia de premiación que tendrá lugar el 19 de enero de 2016.

Realización de la auditoría de seguimiento a la certificación ICONTEC.

Se realiza auditoría interna de seguimiento realizada por Control Interno y auditoría externa de Seguimiento por el ICONTEC.

Así mismo la Secretaría General en el marco del SISIG realizó auditoría al Subsistema de Gestión Ambiental con cero no conformidades, obteniendo una calificación del 100 % de implementación de subsistema.

Se actualizan todos los procedimientos, programas y metodologías enmarcados en la resolución 242 de 2014.

Se cierran las 18 no conformidades abiertas desde el año 2013 y se realiza el Plan de Acción para las dos no conformidades identificadas por la Auditoría Externa.

Implementación la facha verde y cuadros vivos con 37.7 metros cuadrados, ubicación de plantas en cada una de las oficinas la fachada cuenta con sistema de riego automático. Se realizó mantenimiento al muro verde de la entrada de la entidad incorporando sistema de riego automático y cambio de plántulas.

2.1.7 Proceso Financiero

Este proceso tiene como objetivo: administrar los recursos financieros del IDT contribuyendo a la eficiencia y eficacia en la realización de las actividades de la entidad y al cumplimiento de la misión institucional.

Líder del proceso: Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario.

Acciones y resultados:

En este apartado se presenta una síntesis de los Estados Financieros (Balance General y Estado de Resultados) para la vigencia 2015. Se presenta la información a continuación:

ESTADOS FINANCIEROS 2015

Tabla 16. Balance General a 31 de Diciembre de 2015

CUENTAS	31/12/2015	31/12/2014	ANALISIS VERTICAL	%
ACTIVOS	29,748,285	26,210,089	3,538,196	0.13
PASIVOS	731,869	845,799	-113,930	-0.13
PATRIMONIO	29,016,436	25,364,290	3,652,146	0.14
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	29,748,305	26,210,089	3,538,216	0.13

Fuente: IDT

- La cuenta inversiones patrimoniales en entidades no controladas, se aumenta en \$143.793, frente al 2014, en 137 acciones.
- La cuenta de Propiedad, Planta y equipo aumento con respecto al 2014 en 410.080, correspondiente a la compra de CD de desarrollo institucional y equipo de cómputo.
- El pasivo disminuye por el pago de los compromisos adquiridos de la Entidad.
- La cuenta valorización aumento en \$2.080.418 frente al año 2014 debido al incremento en el valor intrínseco de las acciones durante el tercer trimestre de 2015.

Tabla 17. Estado de Resultados a 31 de Diciembre de 2015.

CUENTA	31/12/2015	31/12/2014	ANALISIS VERTICAL	%
INGRESOS	17,828,277	11,847,471	5,980,806	0.50
GASTOS	15,955,757	12,029,102	3,926,655	0.33
RESULTADO DEL EJERCICIO	1,872,520	-181,631	2,054,151	-11.31

Fuente: IDT

La cuenta de ingresos se incrementó en \$5.980.806 frente al año 2014, debido a las transferencias realizadas por la Secretaría Distrital de Hacienda a la entidad para cubrir los compromisos adquiridos.

El resultado de ejercicio presenta un incremento debido a los ingresos de \$1.872.520 en miles y disminución de los gastos operacionales de \$15.955.757 en miles registra el valor neto del resultado de las operaciones en desarrollo de su cometido social en lo corrido de la vigencia con un excedente del ejercicio en el ejercicio por efecto del principio de causación.

Notas al Informe al 31 de Diciembre de 2015:

1. La información presentada al 31 de diciembre de 2015 no incluye el registro de la información enviada por Transmilenio.
2. La información presentada al 31 de diciembre de 2015 no incluye los registros de los movimientos de Almacén correspondientes al mes de diciembre de 2015, teniendo en cuenta que el responsable se encuentra en vacaciones.

2.1.8 Proceso Jurídico

Este proceso tiene como objetivo: garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, en todas las actividades que se ejecuten en los procesos del Instituto Distrital de Turismo.

Líder del proceso: Asesor(a) Jurídico(a)

Acciones y resultados:

Los procesos contractuales en el IDT durante el periodo comprendido entre 2012 y 2015 se describen en términos de recursos y número de contratos en la siguiente tabla:

Tabla 18. Histórico de Contratos y Valor por Año

NO. DE CONTRATOS	VIGENCIA	VALOR
171	2012	\$ 9.238.078.284
278	2013	\$ 7.501.091.205
246	2014	\$ 17.543.773.213
237	2015	\$ 9.949.109.381

Fuente: IDT

Tabla 19. CONTRATOS SUSCRITOS ENTRE EL 01 DE ENERO DE 2015 Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

MODALIDAD	TIPO DE CONTRATO	CANTIDAD	Valor en Pesos Corrientes de 2015	EJECUTADOS (FINALIZADOS)
SELECCIÓN ABREVIADA POR MENOR CUANTÍA	CONTRATO DE PRESTACION SERVICIOS	5	\$ 332.428.664	
	CONTRATO DE SEGUROS	1	\$ 36.740.006	
	CONTRATO DE SUMINISTRO	1	\$ 14.301.153	
CONTRATACIÓN DIRECTA	COMODATO	11	\$ -	2
	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO	3	\$ 794.172.636	
	CONTRATO DE PATROCINIO	8	\$ -	8
	CONTRATO DE PRESTACION SERVICIOS	2	\$ 736.998	
	CONTRATO DE PRESTACION SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION	87	\$ 2.008.750.000	15
	CONTRATO DE PRESTACION SERVICIOS PROFESIONALES	76	\$ 3.411.250.000	19
	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	1	\$ 131.062.368	
	CONVENIO DE ASOCIACION	7	\$ 804.139.000	2
	CONVENIO DE COOPERACION	1	\$ -	
	CONVENIO INTERADMINISTRATIVO	5	\$ -	
	CONVENIOS OTROS	2	\$ -	1
	INEXISTENCIA DE PLURALIDAD DE OFERENTES	2	\$ 4.000.000	1
	MÍNIMA CUANTÍA	CONTRATO DE COMPRAVENTA	4	\$ 19.451.433
CONTRATO DE PRESTACION SERVICIOS		12	\$ 96.587.750	2
CONTRATO DE SUMINISTRO		1	\$ 10.000.000	
SELECCIÓN ABREVIADA POR SUBASTA INVERSA	CONTRATO DE COMPRAVENTA	5	\$ 108.037.049	5
	CONTRATO DE SUMINISTRO	1	\$ 40.520.324	
ACUERDO MARCO DE PRECIOS	CONTRATO DE SUMINISTRO	1	\$ 6.400.000	
LICITACION	MANDATO	1	\$ 2.130.532.000	

Fuente: IDT

2.1.9 Proceso de Talento Humano

Este proceso tiene como objetivo: gestionar el desarrollo del talento humano que realiza actividades en el Instituto Distrital de Turismo.

Líder del proceso: Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario.

Acciones y resultados:

Comisión de Personal

Luego de ocho meses sin comisión de personal, se logró motivar la postulación y escogencia de los representantes de los trabajadores a esta instancia de participación, que finalmente permitió su conformación para un periodo de dos años a partir del 28 de noviembre de 2015.

Incentivos y Bienestar Social

Mediante la Resolución No. 027 de 2015, se conformó el Primer Comité de Incentivos y de Bienestar Social del Instituto Distrital de Turismo en 8 años de existencia.

Mediante Resolución No. 164 de 2015 se seleccionaron y proclamaron por primera vez los mejores empleados de carrera administrativa de cada nivel jerárquico de la entidad y el de libre nombramiento y remoción del periodo 2014-2015, asignándose los incentivos contemplados en el Plan de Incentivos del IDT para la vigencia 2015 por valor de \$3.000.000.

Además se motivó la participación del primer equipo de trabajo desde la creación del Instituto.

Para la Vigencia 2015 dentro del plan de bienestar se desarrolló la entrega de bonos como reconocimiento navideño a los niños hijos de los servidores en cumplimiento de las circulares 12 de 2011 y 002 de 2014 de la Alcaldesa Mayor Designada y el Alcalde Mayor de Bogotá

Planta de la Entidad

Es relevante señalar que la administración ha adelantado esfuerzos por la ampliación de la planta de la Entidad, con la propuesta de ampliación y/o incorporación a la planta de personal de 17 nuevos cargos bajo los principios constitucionales de la oportunidad, eficiencia y eficacia, en el marco de la política de la dignificación del empleo.

De esta forma se logró que la Secretaría Distrital de Hacienda incorporara dentro del presupuesto del Instituto para la vigencia 2016, los recursos para financiar 12 meses de los nuevos 17 cargos propuestos. Es así, que en 2016 el Instituto pasará de tener 30 cargos de planta a 47.

Manual de Funciones

Se elaboró, actualizó y unificó en un 100% el manual de funciones de los actuales Treinta (30) cargos existentes, actividad que se hizo con el apoyo del DASCD; Además se incluyó en el Manual un requisito comportamental de los servidores de la Entidad, relacionado con el Respeto por la Diferencia, dando cumplimiento así al proyecto Distrital denominado “Ambientes Laborales Inclusivos.”

Dignificación del empleo

Se trabajó con el apoyo de la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC) para validar la Oferta Pública de Empleo Público (OPEC) y así proveer en el año 2016 y de forma definitiva a través de concurso, los trece (13) cargos que están actualmente en provisionalidad o encargo.

Módulo de Nómina

El modulo denominado PERNO cierra la vigencia 2015 con un desarrollo del noventa (90%).

Gestores de Ética – Ideario Ético

Luego de ocho años, se actualizó el ideario ético institucional mediante la Resolución No. 163 de 2015, recogiendo así el trabajo adelantado por el Grupo de Gestores y los nuevos valores apropiados en el sector público.

Teletrabajo

Por primera vez en agosto de 2015, mediante la Resolución No. 122, se dictaron medidas para la puesta en marcha y aplicación del Teletrabajo en el Instituto; Así mismo, en el mes de noviembre de 2015 se implementó la prueba piloto del teletrabajo en el IDT, siendo el Instituto una de las primeras 20 entidades del Distrito Capital que se vincularon al proyecto, acogándose así al Decreto 596 de 2013.

Caja de Compensación

Teniendo en cuenta el bienestar de los servidores y servidoras de la entidad se invitó a tres cajas de compensación a presentar sus portafolios de servicios a los funcionarios del IDT, seguido a esta actividad, se realizó un sondeo general con el talento humano de la entidad y en vista de los resultados de la encuesta por temas de servicios, bienestar, salud y recreación se eligió a COMPENSAR como la caja de compensación, se invitó a los servidores y servidoras a hacer uso de los múltiples servicios que compensar ofrece a todos los empleados.

2.1.10 Proceso de Sistemas

Este proceso tiene como objetivo: Definir e implementar políticas, estrategias y proyectos de tecnología de información y de comunicaciones -TIC-, que permitan optimizar los procesos del Instituto Distrital de Turismo y garantizar el adecuado funcionamiento de la infraestructura tecnológica.

Líder del proceso: Asesora de Planeación y Sistemas

Lineamiento Estratégico de la Política: Fortalecimiento Institucional

Acciones y resultados:

a. Dotación del centro de cómputo

El Instituto Distrital de Turismo cuenta con un centro de cómputo, ubicado en una única sede, conformado de la siguiente forma:

Centro de Cómputo

ITEM	DESCRIPCIÓN
1	Sala de centro de cómputo
2	Control de acceso de con tarjeta de proximidad
3	Alarma de detención de incendios
4	Aire acondicionado
5	Tablero eléctrico independiente
6	Rack para administración de equipos de comunicaciones (voz) y cableado estructurado.(datos)
7	Planta Telefónica Análoga
8	Planta Telefónica ip
9	Correo de voz
10	Tres (3) Swiches
11	Dos (2) Routers (Propiedad de ETB)
12	Ups de 12 Kva
13	Ups de 8 Kva
14	Servidor administrador políticas de seguridad y servicios de internet. (Firewall ISA Server)
15	Servidor de Backup e Impresión
16	Servidor con aplicativo administrativo y financiero de la entidad "SI CAPITAL"
17	Servidor con aplicativo de correspondencia SI CAPITAL "CORDIS"
18	Servidor con aplicativo Web SAF "Software de Archivo Fotográfico".
19	Servidor con aplicativo de "Sistema Control de Riesgos" y aplicativo "Red de Turismo Accesible"
20	Servidor Controlador de Dominio.
21	Servidor OBT Server (Aplicativos Observatorio Turístico)
22	Equipo con software para el manejo y administración de las cámaras de seguridad de la entidad.
23	Servidor SIG Server (Georeferenciación)
24	Servidor BKSERVER, para despliegue de aplicaciones, manejo documental y generación de backups.
25	Servidor IDTSERVER sobre el cual se realizará consolidación de sistemas de información y bases de datos.

b. Aplicativos y Sistemas

El Instituto cuenta con los siguientes sistemas y aplicativos los cuales cumplen con funciones específicas.

Nombre aplicativo	Función
ISA Server 2006	Software de seguridad para el manejo de Políticas de Internet.
PABX	Control Software para el control de llamadas de la sede principal
SI CAPITAL	Integración y automatización de los procesos administrativos del Instituto.

Nombre aplicativo	Función
SISTEMA DE ARCHIVO FOTOGRÁFICO	Software que permite almacenar mediante una base de datos archivo fotográfico manejado por el IDT
RED DE TURISMO ACCESIBLE	Plataforma e-learning que permite a sus usuarios capacitarse en temas turismo accesible, cursos para discapacitados, personas de la tercera edad o personas con algún tipo de discapacidad.
WEBGATE – QPOLL / DISPOSITIVOS MOVILES	Aplicativo para captura de información. (Encuestas de viajeros)
SISTEMA CONTROL DE RIESGOS	Software para análisis, evaluación y calificación de los Riesgos de los procesos de la entidad.
SISTEMA DE GESTION DE PLANEACIÓN	Software para análisis, evaluación y calificación de los POA de la entidad y medición de procesos.

c. Red de comunicaciones

El Instituto Distrital de Turismo cuenta con una única sede ubicada en la Carrera 24 No. 40 – 66 Barrio La Soledad, sus redes están conformadas de la siguiente forma:

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Canal dedicado de Internet de 20 Mbps de capacidad.
1	Canal dedicado de datos de 512 Kb que comunica la SHD con el IDT. A través de este canal se manejan los canales de la extranet de la SHD.
4	Patch panel para cableado de voz y datos.
1	Red de cableado estructurado ajustada a las necesidades del instituto con 140 estaciones de trabajo existentes a Junio 30 de 2015.
2	Red inalámbrica para visitantes

d. Desarrollo, soporte y mantenimiento

NRO.	DESCRIPCION DE CONCEPTOS
1	El soporte de primer nivel, a nivel técnico y operativo, se provee mediante un ingeniero y personal técnico que apoyan al asesor de planeación y sistemas.
2	Los aplicativos del software SICAPITAL han sido desarrollados y suministrados por la Secretaría Distrital de Hacienda y se realizó su implementación en el Instituto, inicialmente en la versión 2009. En la vigencia 2014 se inició la implementación de la versión TERCEROS II, la cual se pondrá en producción en la vigencia 2015 y 2016.
3	El mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo fuera de garantía se realiza a través de una empresa especializada en mantenimiento, los demás requieren la contratación a medida que expira la garantía para cada equipo.
4	El mantenimiento correctivo se realiza a través del personal técnico contratado mediante prestación de servicios.

e. Principales proveedores

Proveedor	Servicio(s) que presta:
ETB	Servicio de Internet. Servicio de Hosting y Correo Electrónico Servicios en Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Seguridad Informática.
ATS ALL TECHNOLOGIES , B & M CANON LTDA	Servicio de mantenimiento de computadores e impresoras.
ATS ALL TECHNOLOGIES , UPS ALFATEC	Mantenimiento preventivo y correctivo de UPS y aires acondicionados.
MICROSOFT	Sistemas Operativos y Software Ofimático
SECRETARIA DE HACIENDA	Sistema PREDIS, OPGET, PAC y VALIDADOR CONTABLE.

f. Infraestructura de seguridad

NRO.	DESCRIPCION DE CONCEPTOS
1	Servidores ubicados en áreas restringidas a los cuales sólo tiene acceso personal autorizado de sistemas.
2	Control de acceso de con tarjetas de proximidad.
3	Alarmas detección de incendios.
4	Extintores de incendios tipo ABC de 3700 Grs.
5	Dos (2) UPS para soportar los servidores evitando su caída ante la eventualidad de fallas o cortes en el fluido eléctrico.
6	Proxy manejado a través de ISA SERVER 2006
7	Software para el manejo de políticas de Seguridad de Internet (ISA Server 2006)
8	Unidad externa de Tape Back-ups maneja cintas de 400 GB de capacidad.
9	El Instituto cuenta con cámaras de seguridad ubicadas en sitios estratégicos, estas son manejadas a través de un software que graba cada vez que detecta movimiento.

g. Sistemas de Información

1. PROYECTO SI CAPITAL VERSION TERCEROS II

DESCRIPCION DEL PROYECTO:
Implementación y puesta en producción del sistema SI CAPITAL mejora de los módulos PERNO, SISCO, SAE, SAI, LIMAY, PREDIS, PAC y OPGET del sistema y migración de datos de la versión anterior.
OBJETIVOS A ALCANZAR CON EL PROYECTO. Estrategia a la que contribuye, o debilidad o amenaza que combate o soluciona:
<ul style="list-style-type: none"> • Apropiación por parte de los usuarios de cada uno de los módulos • Automatización de los procesos administrativos del Instituto Distrital de Turismo. • Centralización de la información, en una única y confiable base de datos. • Reducción en los tiempos de respuesta y minimización de errores en la información.

<ul style="list-style-type: none"> • Mejora en la entrega de la información a los entes de control • Disminución de costos operativos. • Integración y afinamiento de las interfaces entre los módulos para un óptimo funcionamiento, con el fin de evitar reprocesos y actividades manuales. • Aplicación de las mejoras realizadas por Secretaría de Hacienda en esta última versión.
ENTREGABLES DEL PROYECTO
<ul style="list-style-type: none"> • Planes de trabajo entregados por las áreas del Instituto. • Actas de reunión de seguimiento del proyecto y de los cronogramas de cada módulo. • Requerimientos de mejora solucionados. • Sistema integrado y en producción. • Software SI CAPITAL, en sus módulos PERNO, CONTRATACIÓN, SAE, SAI, LIMAY, PREDIS, PAC y OPGET en funcionamiento.
INDICADORES BASICOS DEL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO
(Número de actividades realizadas por módulo / Número de actividades totales programadas por módulo) x 100
(Número de requerimientos generados / número de requerimientos solucionados) x 100
FACTORES CRITICOS DE ÉXITO DEL PROYECTO
<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento de actividades programadas. • Rotación del recurso humano.

2. IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DEL SIG, CUADRO DE MANDO INTEGRAL Y HERRAMIENTAS DE PLANIFICACIÓN DEL IDT.

DESCRIPCION DEL PROYECTO:
Se busca implementar un sistema de información que permita un control centralizado de las actividades programadas y realizadas en cada uno de los subsistemas del Sistema Integrado de Gestión.
OBJETIVOS A ALCANZAR CON EL PROYECTO. Estrategia a la que contribuye, o debilidad o amenaza que combate o soluciona:
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la implementación del SIG en el IDT. • Tener una herramienta de planificación robusta e integral que permita centralizar las operaciones y actividades del SIG usando tableros de control.
ENTREGABLES DEL PROYECTO
<ul style="list-style-type: none"> • Contratos celebrados con los ingenieros implementadores del sistema. • Sistema implementado y en operación en los siguientes módulos: Administración de requerimientos, POA, indicadores de gestión, auditoría interna,
INDICADORES BASICOS DEL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO
(Número de módulos implementados y en operación / Número total de módulos programados) x 100
FACTORES CRITICOS DE ÉXITO DEL PROYECTO
<ul style="list-style-type: none"> • Especificaciones contractuales deben ser cumplidas en su totalidad

3. CONTRATAR LOS SERVICIOS DE CANAL DEDICADO DE INTERNET, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA NUBE Y DEMÁS SERVICIOS DE COMUNICACIONES QUE SEAN REQUERIDOS POR EL INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

DESCRIPCION DEL PROYECTO:
Se busca centralizar los servicios de telecomunicaciones en un proveedor de servicios que permita integrar y optimizar los servicios de hosting e internet del Instituto, obteniendo valor agregado.
OBJETIVOS A ALCANZAR CON EL PROYECTO. Estrategia a la que contribuye, o debilidad o amenaza que combate o soluciona:
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar las condiciones de internet y hosting para sistemas de información y páginas web del Instituto. • Garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica.
ENTREGABLES DEL PROYECTO
Contrato celebrado con el proveedor de servicios tecnológicos de comunicaciones y redes.
INDICADORES BASICOS DEL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO
(Número de soluciones de hosting integradas en el mismo proveedor/ número de soluciones hosting requeridas por el IDT) x 100.
FACTORES CRITICOS DE ÉXITO DEL PROYECTO
<ul style="list-style-type: none"> • Especificaciones contractuales deben ser cumplidas en su totalidad • Obtener tecnología de punta que se encuentre disponible en Colombia, cuyo precio se ajuste a las necesidades y presupuesto del IDT.

4. CONTRATAR SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO INCLUIDOS LOS REPUESTOS EN HARDWARE Y SOFTWARE DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO, UPS E IMPRESORAS DE LA ENTIDAD, ASÍ COMO LOS AIRES ACONDICIONADOS Y NEVERAS DE LA ENTIDAD.

DESCRIPCION DEL PROYECTO:
Se busca contratar una firma que preste sus servicios para mejorar las condiciones de funcionamiento de la plataforma tecnológica del Instituto, realizando el mantenimiento preventivo y correctivo (incluidos repuestos) en hardware y software de los equipos de cómputo, ups e impresoras de la entidad, así como los aires acondicionados y neveras.
OBJETIVOS A ALCANZAR CON EL PROYECTO. Estrategia a la que contribuye, o debilidad o amenaza que combate o soluciona:
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar las condiciones de funcionamiento de la plataforma tecnológica del Instituto relacionada con hardware, software, ups y neveras del IDT. • Garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica.
ENTREGABLES DEL PROYECTO
Contrato celebrado con el proveedor de servicios tecnológicos para mantenimiento de hardware y software.
INDICADORES BASICOS DEL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO
(Número de elementos de hardware con historial de mantenimiento / número total de elementos de hardware del IDT) x 100

(Número de elementos de software con historial de actualización / número total de elementos de software del IDT) x 100

FACTORES CRITICOS DE ÉXITO DEL PROYECTO

- Especificaciones contractuales deben ser cumplidas en su totalidad
- Obtener tecnología de punta que se encuentre disponible en Colombia, cuyo precio se ajuste a las necesidades y presupuesto del IDT.

5. CONTRATAR SERVICIOS DE RECEPCION, TRANSPORTE Y CUSTODIA EXTERNA DE MEDIOS MAGNETICOS (COPIAS DE SEGURIDAD) CON INFORMACION INSTITUCIONAL DE LA ENTIDAD.

DESCRIPCION DEL PROYECTO:

Se busca contratar una firma que preste sus servicios para la custodia de medios magnéticos con el contenido de backups programados y ejecutados durante la vigencia 2015.

OBJETIVOS A ALCANZAR CON EL PROYECTO. Estrategia a la que contribuye, o debilidad o amenaza que combate o soluciona:

- Mejorar las condiciones de funcionamiento de la plataforma tecnológica del Instituto relacionada con hardware, software, ups y neveras del IDT.
- Garantizar la integralidad de la información generada y respaldada en copias de seguridad del IDT.

ENTREGABLES DEL PROYECTO

Contrato celebrado con el proveedor de servicios para custodia de medios magnéticos.

INDICADORES BASICOS DEL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO

(Número de envíos realizados / Número de envíos programados) x 100

FACTORES CRITICOS DE ÉXITO DEL PROYECTO

- Especificaciones contractuales deben ser cumplidas en su totalidad
- El plan de backups se debe elaborar y cumplir en su totalidad.

2.1.11 Proceso Logístico

Este proceso tiene como objetivo: Garantizar la adquisición y el control de los bienes y servicios necesarios en los diferentes procesos del Instituto Distrital de Turismo.

Líder del proceso: Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario

Lineamiento Estratégico de la Política: Fortalecimiento Institucional

Acciones y resultados:

Planta física

Se ampliaron las instalaciones de la entidad en 327.10M², espacio que fue adecuado para el funcionamiento de las áreas de Administración Documental y Logística. Además las bodegas cuentan con el espacio y ambiente adecuado para el almacenamiento de todos estos elementos y un acceso es controlado.



Mobiliario Entidad

Durante la vigencia 2015 se adquirieron un total de 71 puestos de trabajo completos y acondicionados para las necesidades ergonómicas de los funcionarios, dotando un 49.65% de la entidad.

Telefonía Móvil

En busca de la optimización de los recursos de la entidad en la vigencia 2015 se realizó un estudio comparativo entre los servicios, costos y beneficios ofrecidos por los distintos operadores de telefonía y las necesidades de la entidad, como resultado del mismo se cambió de operador a la firma Colombia Móvil TIGO a partir del mes de abril, el seguimiento a las reducciones de costos a la fecha con un buen servicio arroja los siguientes resultados:

Los pagos realizados durante los últimos nueve meses facturados del 2014, periodo comprendido entre mes de Abril hasta el mes de Diciembre a la empresa Claro Colombia S.A., representaron un valor promedio de \$881.027,22 Pesos M/Cte.

Los pagos realizados durante los nueve meses facturados del 2015, periodo comprendido entre mes de Abril hasta el mes de Diciembre, a la empresa Colombia Móvil S.A. E.S.P., representaron un valor promedio de \$719.079,56 Pesos M/Cte.

De esta manera, se confirma según valores que el pago mensual promedio a la empresa Colombia Móvil S.A. E.S.P., fue un 81.62% en relación al pago mensual promedio de Claro Colombia S.A., siendo así un 18.38% más austero el gasto en el mismo periodo del 2015.

Optimización de procesos de contratación y recursos de los aspectos transversales de la Subdirección

Para la vigencia 2015 se logró optimizar los recursos asignados a estos procesos transversales de la entidad, lográndose que las contrataciones se realizaran a través de procesos de selección de menor cuantía, que otorgan criterios técnicos adicionales a los requisitos técnicos mínimos.

Para el servicio de aseo se realizó en la vigencia 2015 una única contratación, con un plazo de 10 meses y 15 días, logrando que se diera aplicación a la Directiva 01 de 2011 de la Secretaría de Desarrollo Económico, que permite la vinculación de personas marginadas de la dinámica económica de la ciudad y obteniendo para las operarias un reconocimiento adicional al salario mínimo, que propende por la dignificación del empleo.

Para el servicio de vigilancia se realizó en la vigencia 2015 una única contratación, con un plazo de 10 meses, obteniendo una mejor estructuración en los aspectos tecnológicos requeridos en este servicio.

Respecto del programa de seguros en la vigencia 2015 se realizó una única contratación, por un plazo de 365 días, lográndose obtener las mismas condiciones pactadas con retroactividad del año 2007 y permitiendo a la entidad cubrir la totalidad de sus intereses patrimoniales y los bienes por los que es legalmente responsable.

En los procesos contractuales adelantados, se incluyeron los lineamientos ambientales definidos por la entidad y los organismos. Todos los servicios quedaron contratados y con suficiente plazo de ejecución de manera que se pueda adelantar con tiempo los siguientes estudios y cotizaciones para los nuevos contratos.

2.1.12 Proceso de Gestión Documental

Este proceso tiene como objetivo: mantener los documentos y registros de la entidad actualizados, archivados y disponibles para todos los procesos.

Líderes del proceso: Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario.
Asesor de Planeación y Sistemas.

Lineamiento Estratégico de la Política: Fortalecimiento Institucional

Acciones y resultados:

La administración y modernización de los archivos públicos son obligaciones del Estado con el fin de garantizar a los ciudadanos el libre acceso a la información, salvo las excepciones establecidas por la ley, por lo tanto es obligación del Estado fortalecer la organización de sus sistemas de información mediante programas eficientes y actualizados de administración de documentos y archivos, de conformidad con la Ley 594 de 2000, la administración pública será la responsable de la administración de sus archivos.

El Área de Gestión Documental es la encargada de la Administración de la Gestión Documental al interior de la entidad en cabeza de la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario.

A continuación se menciona las actividades desarrolladas en la entidad.

Elaboración de Procesos y Procedimientos

Gestión Documental, cuenta con un (1) Proceso denominado ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL y cuatro (4) PROCEDIMIENTOS denominados así:

- ❖ AD-PO4 Procedimiento Recepción, Radicación, Distribución y Envío de comunicaciones oficiales.
- ❖ AD-P07 Procedimiento Organización Documental con base en la Tabla de Retención documental.
- ❖ AD-P10 Procedimiento Transferencias Documentales
- ❖ AD-P12 Procedimiento Elaboración y/o actualización Tablas de Retención documental.

A la fecha se cuenta con los procesos, procedimientos y formatos actualizados de Gestión documental.

Recepción, radicación y distribución de Comunicaciones oficiales

La entidad cuenta con una Unidad de Correspondencia creada mediante Resolución No. 018 del 20 de Enero de 2014, en la cual se radican las comunicaciones oficiales que ingresan tanto de las entidades públicas, como privadas y de los ciudadanos. Se cuenta con un Módulo de Correspondencia denominado CORDIS, aplicación que permite el manejo y control de los documentos que emite o recibe la entidad en las diferentes dependencias que la conforman. Está concebido para radicar de manera automática y consecutiva los documentos a los cuales se les realiza una impresión de los datos básicos al momento de radicarlo, controlando los trámites sobre la correspondencia interna y externa enviada y recibida.

Cada una de las áreas y Subdirecciones del IDT, radica las comunicaciones tanto internas como externas enviadas en el módulo de correspondencia CORDIS, para el control del consecutivo de comunicaciones oficiales se viene realizando seguimientos a la finalización de trámites con el Módulo del CORDIS y verificando la existencia de los mismos físicamente en la Unidad de Correspondencia, actividad que es reportada a Control Interno.

Archivos de Gestión

A continuación se mencionan los logros obtenidos en esta etapa.

- ❖ Los Archivo de Gestión de la Dirección, Subdirecciones de Promoción y Mercadeo, Subdirección de Gestión del Destino y Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario, Asesor de Planeación y Sistemas, Asesor (a) Jurídica, Asesor de Control Interno, Asesor de Comunicaciones, Asesor (a) Observatorio, con sus respectivas áreas organizados en un 80% de acuerdo a la Tabla de Retención Documental, reflejados en el Formato Único de Inventario Documental de cada uno de ellas.
- ❖ Las Tablas de Retención Documental del IDT, adoptadas mediante Resolución No 091 del 7 de mayo de 2014 y aprobadas por el Consejo Distrital de Archivos y mediante Concepto técnico del 1 de marzo de 2014 por el Archivo de Bogotá. Durante la vigencia del año 2015 se inicia con la implementación a partir de cada una de las áreas y subdirecciones de la entidad.
- ❖ Se vienen trabajando los ajustes de la TRD junto con el ente rector el Archivo de Bogotá, insumo necesario para ajustar el Cuadro de caracterización Documental y la creación del Banco terminológicos de tipos de series y subseries documentales y el Programa de Gestión Documental.
- ❖ Con relación al Plan Institucional de Archivos -PINAR contamos con un avance del 70%, a fin de dar cumplimiento al Decreto 2609 de 2012.
- ❖ Los Inventarios Documentales, los mapas de procesos, flujos documentales y la descripción de las funciones de las unidades administrativas de la entidad se encuentra elaborados.
- ❖ Se dictaron capacitaciones relacionadas con el Subsistema Integrado de Gestión Documental y Archivos –SIGA, a los funcionarios y/o contratistas de la entidad.

Cabe señalar que en cada una de las dependencias de la entidad, cuenta con responsable documental, el cual se encuentra capacitado lo que redunda en una eficiente Gestión Documental.

- ❖ Se realizaron seguimientos con fotos a los Archivos de Gestión de algunas de las áreas del IDT, donde se resalta la importancia de la Gestión y la colaboración del personal frente a la actividad.
- ❖ Para el servicio de comunicaciones oficiales externas se tiene establecido un Contrato con la firma 472 de mensajería.
- ❖ La entidad cuenta con el Comité Interno de Archivo conformado mediante Resolución 096 del 6 de Julio de 2015, el cual sesiona dos veces al año.
- ❖ Mediante Resolución 022 del 16 de febrero de 2012 "Por la cual se adopta el Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA)".
- ❖ Con el fin de darle cumplimiento al Decreto 514 de 2006, se tiene establecido evidenciar una serie de requerimientos archivísticos para verificar el paso a paso de la aplicación de la norma en la entidad, con ello el Archivo de Bogotá realizó una visita de seguimiento al cumplimiento de la Normativa archivística Nacional en el IDT con una evaluación la cual arrojó como resultado la calificación de 6,695.
- ❖ Evidencias Implementación TRD



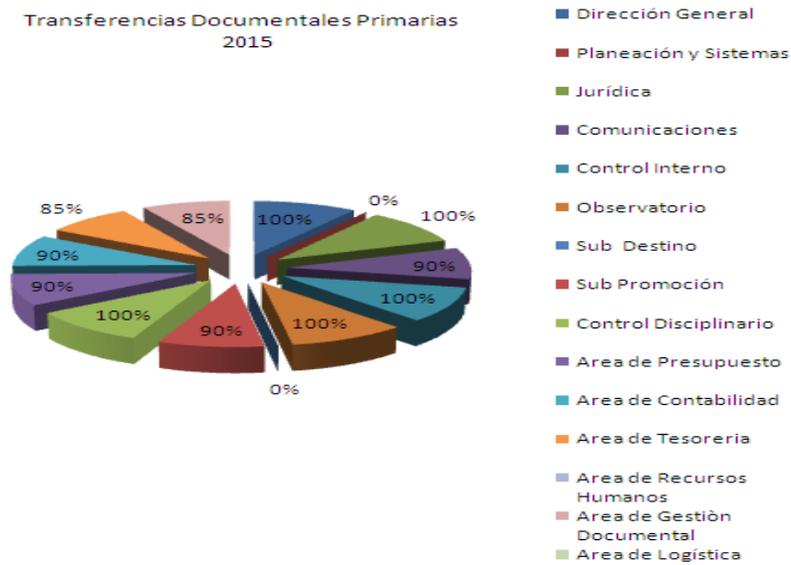
La segunda Fase corresponde al Archivo Central del cual se muestran los logros a Continuación.

Archivo Central

- ❖ Se atendieron las solicitudes de consulta, préstamo y devolución de documentos que se encuentran bajo custodia del Archivo Central, pertenecientes a las dependencias de la entidad.
- ❖ Se elaboraron Cronogramas de Transferencias Documentales Primarias para el año 2015, vigencia en la cual se implementó la TRD cada una de las áreas de la entidad, se han realizado las transferencias de los documentos de 2007 a 2012, incluyendo aquellos documentos que por TRD ya cumplieron su tiempo de retención en el Archivo de Gestión.
- ❖ Por lo anterior, el Archivo Central cuenta con 135 metros lineales de archivo contenido en cajas x-200 y Libros empastados relacionados con Contabilidad, presupuesto, Tesorería y Resoluciones.

Estadística de Transferencias en el IDT

Transferencias Documentales Primarias
2015

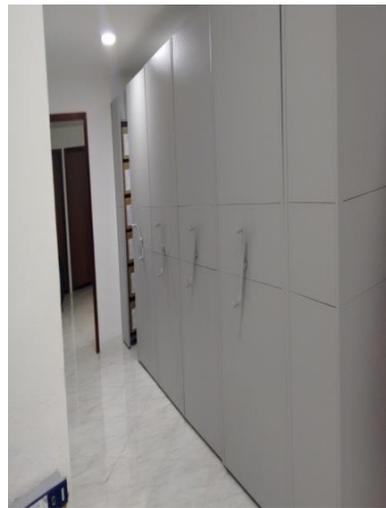


- ❖ Para la Conservación de los documentos en el espacio destinado para el Archivo Central, se adquirió un calibrador denominado TERMOHIGROMETRO con el cual se hace seguimiento diario de las fluctuaciones de temperatura y humedad.
- ❖ Se cuenta con mobiliario rodante para el almacenamiento de la documentación con base en los parámetros establecidos por el archivo de Bogotá.
- ❖ Se realizaron jornadas de saneamiento ambiental y fumigación a los archivos de gestión y al Archivo Central tanto por empresas privadas como por parte del Archivo de Bogotá con monitoreo ambiental.

Evidencias Archivo Central (ANTES)



Evidencias Archivo Central (AHORA)



Publicación de la Información Digital-Gestión Documental.

- ❖ Publicación de la información en la página web según decreto 103 de 2015, Tablas de Retención Documental, Cuadro de Caracterización –Activos de Información, de igual manera en la intranet la publicación del Cronograma de Transferencias Documentales Primarias.

2.2 Procesos de Evaluación

Estos procesos miden y recopilan datos para el análisis de desempeño y la mejora de la eficiencia y la eficacia. Son una parte integral de los procesos gerenciales, misionales y de apoyo.

2.2.1 Proceso de Evaluación Institucional

Este proceso tiene como objetivo: Realizar seguimiento, evaluación y control periódico a los procesos institucionales, mediante indicadores que midan su eficacia eficiencia y efectividad, auditorías internas, evaluación independiente al sistema de control interno, quejas, reclamos o sugerencias y gestión del riesgo con el fin de, fortalecer continuamente la gestión de la Entidad.

Líder del proceso: Asesora de Control interno y Asesora de Planeación y Sistemas

Acciones y resultados:

En el desarrollo del 2015, desde la oficina de Control interno y el proceso asociado de Evaluación Institucional, se logró el cumplimiento satisfactorio de todos los roles del control interno establecidos en la ley.

Las dinámicas con las que el proceso se desarrolló en el año estuvieron guiadas bajo el principio de un control interno para la mejora continua, lo que implica el fortalecimiento de la cultura del autocontrol, la autorregulación y la autogestión en el IDT, así como la

del logro de una administración transparente y gestión de alta calidad para la ciudadanía.

Los principales impactos estuvieron relacionados con la óptima preparación y conformación de los equipos de auditores internos de calidad, asesoría a la administración a partir de los resultados de las auditorías, informes y seguimiento a la gestión liderada desde el proceso y el reporte de las auditorías de la Contraloría Distrital que se presenta a continuación:

Resultados de las Auditorías de la Contraloría Distrital

Visita Fiscal 2015

La Contraloría presentó cuatro (4) hallazgos en total, distribuidos así:

Dos (2) administrativos:

- Falta de cobertura del total de la población a beneficiar con el convenio No. 232 de 2013 con el Instituto para la Economía Social IPES y la fundación escuela taller de Bogotá, con un aporte por parte del IDT por \$100.000.000 con el objeto *“Desarrollar acciones conjuntas para el fortalecimiento empresarial y social de unidades productivas de los sectores de mercado campesino y cocinas en tres plazas de mercado de la ciudad, para potenciar la seguridad alimentaria y consolidar estas como atractivos turísticos, según lo establecido en el plan de desarrollo Bogotá Humana”* para beneficiar a 1.026 personas (costo promedio de \$97.466 cada una) en las plazas de mercado de 20 de julio, 12 de octubre y La Perseverancia. Con el desarrollo del convenio fueron favorecidas 812 personas quedando 214 pendientes, para un posible daño patrimonial en \$20.857.700.
- Falta de verificación y seguimiento de los documentos requeridos para posesión en un cargo de planta de un conductor (código 480 grado 01) con la presentación de un diploma de bachiller expedido, supuestamente, por la Institución Educativa Colegio Provincial San José de la ciudad de Pamplona, Norte de Santander, entidad que certificó que dicho título es falso. Este caso fue comunicado por el IDT a los entes competentes.

Dos (2) disciplinarios:

- No se beneficia el total de la población objeto ni se suscriben alianzas con los municipios involucrados en las rutas turísticas de conformidad con la ley, con la suscripción del convenio No. 232 de 2014 con la Asociación de Guías de Turismo profesionales de Bogotá – Región, con un aporte por parte del IDT de \$215.000.000 con el objeto *“Activar la ruta agroturística en la zona de la localidad de Ciudad Bolívar y la ruta Bogotá – Región en el circuito turístico Bogotá – Sabana Occidente”* para validar en total siete rutas con una población objetivo total de 3.220 personas (costo promedio por persona \$66.770 cada una) en Ciudad Bolívar y Sabana de Occidente. Con el desarrollo del convenio fueron en total 825 beneficiarios quedando 2.395 pendientes con un potencial daño patrimonial de \$159.914.150. Debido a que solamente se habían girado \$96.750.000, se toma esta cuantía como el presunto daño patrimonial.
- Presunto incumplimiento de las actividades del supervisor del convenio No. 236-2014 con el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC), con un aporte del IDT de

\$603.8 millones con el objeto “Aunar esfuerzos Técnicos, Administrativos y financieros para realizar la conservación de los monumentos en el espacio público asociados a la plazoleta del Chorro de Quevedo y el mantenimiento de su entorno inmediato”, el cual no ha iniciado su desarrollo y, según información del IDT se encuentra en la etapa precontractual, no se han suscrito los contratos con los ejecutores de las obras ni se han realizado por parte del IDT las acciones de información, divulgación y promoción para el posicionamiento nacional e internacional de la Plazoleta Chorro de Quevedo, a pesar de haber transcurrido la mitad del plazo acordado; sin embargo, se evidenció sólo un informe de ejecución para el primer trimestre (informes que deberían ser mensuales) que da fe del satisfactorio cumplimiento del objeto y obligaciones estipuladas en el convenio.

Vigencia	Cantidad Hallazgos	Incidencia		
		Fiscales	Disciplinarios	Penales
Visita Fiscal 2015	4	0	2	0

ESTADO ACTUAL DEL PLAN DE MEJORAMIENTO CONTRALORÍA DE BOGOTÁ:

El Instituto formuló acciones de mejora para cada uno de los hallazgos, cuyos totales se discriminan a continuación:

Vigencia	Hallazgos	Acciones
2013	10	21
2014	11	14
Total	21	35

En el plan de mejoramiento, a la fecha se encuentran en ejecución cuatro (4) hallazgos con cuatro (4) acciones de mejora.

ESTADO ACTUAL DEL PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS:

Actualmente se encuentran en ejecución veintisiete (27) acciones de mejora formuladas con el fin de eliminar las desviaciones encontradas en las auditorías internas; en cada informe se han presentado las recomendaciones pertinentes y se ha reiterado la importancia de fortalecer el componente de autoevaluación y el principio de autocontrol dentro de las áreas con el fin de establecer el grado de desarrollo, implementación y fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión para el cumplimiento de las metas de la Entidad.

3 Conclusiones

a. En competitividad, Inclusión social e integración regional:

- Se logró consolidar una estrategia que permitió encaminar la gestión del destino turístico desde el IDT en consistencia con el desarrollo de acciones dirigidas al diseño, estructuración e implementación de los productos turísticos de Bogotá, mediante acciones de cualificación y ampliación de la oferta de nuestro destino turístico, a partir de la transversalización de la Política Pública de Turismo.
- Se consolidan los diseños de cinco (5) productos turísticos: de Naturaleza, Cultural, Gastronómico, LGBTI e Idiomático, contando con el beneficio de 22.765 personas en lo corrido del Plan de Desarrollo comprendido entre 2012-2015.
- La apropiación turística de Bogotá entre sus residentes es materia de integración social y reconocimiento de la cultura turística de los capitalinos, en este marco se logra la participación de 26.386 personas en el programa de cultura turística, así como la vinculación de 18 instituciones educativas al programa de colegios amigos del turismo entre 2012 y 2015.
- Las estrategias de fortalecimiento empresarial lograron impacto de 1.205 empresas en distintos niveles y proyectos dentro de los que destacan, incubación, emprendimiento, certificación en normas técnicas de calidad y prevención de ESCCNA.

b. Promoción y posicionamiento de Bogotá como destino turístico:

- La buena gestión turística de la ciudad ha permitido un posicionamiento significativo de la misma a nivel internacional, muestra de ello es el reconocimiento de Bogotá como la principal ganadora de los WTA 2015, incluyendo el premio de Mejor Entidad Promotora del Turismo de Suramérica (Otorgado al IDT). Estos reconocimientos ratifican que Bogotá es el primer destino turístico del país y uno de los más importantes de Latinoamérica y el mundo. Abriendo nuevamente las puertas para que la capital colombiana compita con los mejores destinos turísticos a nivel mundial.
- Bogotá mantiene un comportamiento positivo como destino turístico, considerando el aumento de llegadas de turistas nacionales e internacionales. Poco a poco la ciudad se consolida como destino real para el segmento vacacional además del corporativo y de negocios.
- El fortalecimiento de la promoción turística de Bogotá ha permitido entregar a la Capital productos que muestran los múltiples beneficios de escoger a Bogotá como destino turístico, videos promocionales, campañas en medios, cuñas radiales, publicaciones entre otros, son muestra del esfuerzo por posicionar cada vez más a Bogotá en el mapa del turismo nacional e internacional.

- La red de información turística mantiene logros sobresalientes, alcanzando la atención de 1.006.921 consultas de información turística entre 2012 y 2015 a través de los Puntos de Información Turística fijos y virtuales, así como mediante otros medios de consulta puestos a disposición de los interesados. Se destacan aquí los esfuerzos administrativos por fortalecer tecnológicamente el proceso, evidenciando el lanzamiento del portal bogotatravels.co.

c. Gestión de información para el sector

- En el periodo comprendido entre el 2011 y el 2015 (proyectado para el último trimestre) se alcanzó un crecimiento del 42.86 % en la llegada de turistas internacionales a la capital, pasando de 878.774 en 2011 a 1.255.226 a 31 de diciembre de 2015. Se tiene que durante el año 2013 se alcanzó un hito histórico para la capital, al sobre pasar el millón de visitantes foráneos en y generar una expectativa de comportamiento similar para los años posteriores.
- Respecto a la llegada de turistas nacionales se tienen importantes logros también, con incremento del 2.05 % en la llegada de turistas nacionales, Bogotá recibió en 2015 (py) a 7.461.288 turistas nacionales, mientras que en 2011 se venían reportando 7.310.961.
- En una comparación con las dinámicas del turismo internacional, se tiene según datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT) y el Observatorio de Turismo de Bogotá (OTB) que la llegada de turistas internacionales a Bogotá presentó entre 2011 y 2014 un crecimiento por encima del promedio mundial (14.95 %) y mayor al crecimiento de los países considerados en las Américas (20.30 %).
- Se logró la realización de 4 investigaciones
 - Investigación de viajeros: I semestre 2014 y anual 2014 publicadas. Pendiente publicación I semestre 2015.
 - Establecimientos de alojamiento: I semestre 2014 y anual 2014 publicadas. Pendiente publicación I semestre 2015. Se ha recolectado información de 287 establecimientos de alojamiento los cuales han dado respuesta de la encuesta anual y mensual, un falta 310 establecimientos por reportar la información mensual y anual, a los cuales les está haciendo seguimiento telefónico. La publicación se realizará en 2016.
 - Encuesta de satisfacción de los turistas: En cuentas publicadas de enero a agosto de 2015. Pendiente último cuatrimestre, debido a falta información secundaria de diciembre por parte de la Aerocivil y Monserrate.
 - Índice de Precios del Turismo.
 - De manera complementaria con las investigaciones, se elaboraron 4 boletines de perfiles de mercado emisores: México, Brasil, Ecuador y Perú.

4 Retos para 2016

Los retos a los que enfrenta el IDT para el año 2016 y con este inicio, para el Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá para Todos” 2016-2020 son significativos, el potencial del sector es promisorio por sus amplios reconocimientos y las condiciones socioeconómicas que enfrenta el país, permiten pensar en una **Bogotá Turística de Talla Mundial**, para esto, los retos que se asumirán desde este nuevo gobierno estarán dirigidos principalmente en los siguientes frentes:

- ✓ Promocionar a Bogotá como primer destino turístico del continente
- ✓ Promover la llegada de más turistas internacionales y convertir a la ciudad en un escenario vivo, atractivo y agradable para la generación de nuevos emprendimientos.
- ✓ Crear la mesa de competitividad turística que reúna a los gremios, las entidades oficiales, la academia, el gobierno nacional y demás actores de la industria; para conjuntamente, convertir la ciudad en un destino mundial amigable, sostenible y de ensueño.
- ✓ Lograr que Bogotá supere las fronteras, y se convierta en un destino obligado y óptimo para hacer turismo, siendo un punto de referencia en los mercados emergentes para la realización de sus actividades de negocios, culturales, de gastronomía y/o de escapada.
- ✓ Buscar que al ciudad lleguen nuevos emprendimientos, se fortalezca la cadena productiva y se genere una buena y sana competencia entre los diferentes operadores y empresarios del sector.

De manera desagregada, los retos según los componentes de la política distrital de turismo son:

a. En competitividad, Inclusión social e integración regional:

De acuerdo a la programación de actividades para dar cumplimiento a las metas programadas para el 2015, se describen a continuación los retos planteados:

- Profundizar el sentido de apropiación de Bogotá como ciudad incluyente, mediante acciones de sensibilización dirigidas a grupos de ciudadanos residentes en la capital que son estratégicos para la cadena de valor del turismo.
- Continuar el fortalecimiento de la corresponsabilidad de los prestadores de servicios turísticos de Bogotá en materia de prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes asociadas al turismo.
- Señalar nuevos sectores favoreciendo la exploración, descubrimiento y conocimiento de la oferta turística de la ciudad.
- Continuar la implementación del programa nacional colegios amigos del turismo (CAT) Nodo Bogotá, a través de la articulación de contenidos turísticos de forma transversal a los Proyectos Educativos Institucionales (PEI) de las instituciones educativas que se vinculen al programa.

- Consolidar la gestión local del turismo, en el marco del Sistema Distrital de Gestión Turística, con las respectivas modificaciones reglamentarias.
- Hacer efectiva la participación ciudadana en los procesos de desarrollo turístico.
- Consolidar las tipologías de producto turístico de la ciudad en función de sus vocaciones.
- Dar cumplimiento a la ejecución física de las metas del Plan de Desarrollo frente a las reducciones sustanciales en el presupuesto asignado a la Subdirección.

b. Promoción y posicionamiento de Bogotá como destino turístico:

- Lograr un buen posicionamiento de la marca ciudad como elemento de identificación y buena imagen de Bogotá.
- A través de las campañas, lograr que los públicos objetivos prefieran y adquieran el producto turístico que ofrece la ciudad. Poder influir en su comportamiento, o por lo menos, modificar poco a poco el imaginario de la ciudad, lo cual se logra a través de las campañas de promoción.
- Avanzar en el posicionamiento del producto multi-destino en conjunto con Cartagena, Medellín y Quindío para la promoción de los destinos en los mercados que se encuentran a más de 6 horas de vuelo de la ciudad.
- Consolidar el diseño de paquetes turísticos a un costo razonable para el turismo nacional e internacional de corto alcance para dinamizar la actividad turística de Bogotá en los fines de semana.

Retos en Mercadeo de Ciudad

- Lograr la consolidación en mercados ya trabajados, así como la participación efectiva en las ferias propuestas tratando en lo posible que la presencia de Bogotá en los stand de Colombia sea más activa que en años anteriores, con presencia de marca y de actividades que redunden en posicionamiento de marca y de destino.
- Generar capacitaciones de destino y workshop con alto impacto que redunde en acciones más puntuales como alianzas entre mayoristas de Bogotá y otros países para de esta manera lograr incrementar el número de llegadas a la ciudad.

Retos para la Red de Información Turística

- Implementar el sistema de identificación y llamadas y análisis de la información que se recopila a través en la línea gratuita 018000, con reportes estadísticos y seguimiento al sistema.
- Implementar un mecanismo de registro de consultas virtuales que permita avanzar en el cumplimiento de la meta y una ,mayor cobertura en la atención al turista
- Implementar el sistema virtual de encuesta de satisfacción al usuario, mejorando el servicio a través de la evaluación oportuna, tomando acciones de mejora y seguimiento sobre las consultas.

- Mejorar las condiciones de infraestructura y operatividad de los PIT existentes.
- Definir acciones puntuales para la reanudación del servicio en los PIT que se encuentran sin operar y vincularlos a la Red.
- Potenciar el alcance de los servicios ofrecidos a través de la red de Información turística del IDT.

c. Gestión de información para el sector

- Uno de los más grandes retos que enfrenta el Observatorio Turístico del IDT es la determinación de un estándar de calidad uniforme en los resultados de investigación que permitan un equilibrio entre las necesidades de información, la calidad de los resultados y el presupuesto disponible.
- Es importante lograr hacer un seguimiento a los usuarios de la información que produce el Observatorio Turístico IDT con el fin de lograr priorizar temáticas y evidenciar la utilidad de la información generada. Además, es muy relevante el mejoramiento de procesos de publicación y difusión de resultados.
- Finalmente, si bien el Observatorio Turístico IDT ha hecho las veces del Centro de Estudios y Estadística del Turismo de Bogotá, este no da cumplimiento completo a lo estipulado en el Decreto 327 de 2008, que especifica que “la conformación (...) se realizará mediante convocatoria abierta, (...) se invitará a participar a las entidades con interés académico y de investigación (...), para que constituyan el Centro desde el cual se aplicarán metodologías de gestión del conocimiento como palanca para el desarrollo institucional, académico y del sector privado.” (Artículo 9). Entonces, se hace relevante la reestructuración de esta oficina asesora en el Centro de Estudios mencionados, que a la vez permitirá acceder a más recursos y desarrollar así procesos de mejoramiento en líneas de investigación tradicionales y de fortalecimiento de líneas de investigación emergentes.