PLAN DE GESTIÓN 2020 - II SEMESTRE INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Proceso SIG: 12.-Atención al ciudadano

Dependencia: Subdirección de Gestión Corporativa y CID

			PROGRAMACION						EJECUCION					DIAS DE VENCIMIENTO DE LA INICIATIVA	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	**DIMENSIÓN MIPG**	**POLÍTICA MIPG**	**Iniciativa**	**Descripción de la iniciativa**	**Fecha Inicio dd/mm/aaaa**	**Fecha Fin dd/mm/aaaa**	**Entregable**	**Responsable(s) de la actividad**	**Fecha Fin dd/mm/aa**	**Evidencias del entregable**	**Medio de verificación**	**Descripción de los resultados de la gestión**	**Descripción de retrasos o impactos negativos y acciones tomadas para prevenir su repetición**		
8. Robustecer la infraestructura organizacional, física, tecnológica y operativa del IDT, para el desarrollo armónico de los procesos, logrando una gestión más efectiva y transparente para el turismo.	3. Gestión con valores para resultados	3-4. Servicio al ciudadano	Fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	Adelantar proceso de contratación para la implementación de señalización inclusiva para personas en condición de discapacidad.	14-10-2020	31-12-2020	Publicación del proceso.	Lina Alejandra Muñeton Lara, Contratista Profesional, Atención al Ciudadano. Diana Lucia Gonzalez Garzón, Contratista Profesional, Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario.		- Actas de reunión- Estudios previos	- Carpeta compartida Atención al Ciudadano Plan de Gestión Institucional	Se adelantarón reuniones y se definió los estudios previos para realizar un convenio de asociación a costo $0 cuyo objeto será "Aunar esfuerzos entre el Instituto Distrital de Turismo y el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible - CIDCCA, para prestar el servicio de apoyo técnico enfocado al cumplimiento de los criterios de accesibilidad y diseño universal en la sede y los puntos de información turística del Instituto Distrital de Turismo". - En el mes de diciembre se solicitaron los documentos jurídicos y aprobación a CIDCCA para llevar a cabo dicho convenio.	El Instituto no cuenta con el personal idóneo y especializado en el tema, razón por la cual se han presentado retrasos y se hace necesario posponer la actividad de "Adquirir e Instalar señalización para personas en condición de discapacidad.		Actividad reprogramada para culminar en 2021
7. Desarrollar acciones para el mejoramiento continuo de las habilidades y el desempeño de los servidores públicos vinculados al IDT, buscando en cada servidor la promesa de ejercer a cabalidad su labor, aplicando los principios de integridad en sus actuaciones.	6. Gestión del conocimiento y la innovación	3-4. Servicio al ciudadano	Actualización y/o creación de la documentación del proceso de Atención al Ciudadano	Adelantar actualización del Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	01-10-2020	30-11-2020	Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias V5	Lina Alejandra Muñeton Lara , Contratista Profesional, Atención al Ciudadano.	30-10-2020	Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD V5 (30-10-2020)	http://intranet.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/Procedimiento%20Atencion%20al%20Ciudadano%20V5%2030102020_0.pdf	Se realizan mejoras en cuanto al objetivo, alcance, definiciones, políticas de operación y desarrollo de las actividades del procedimiento, en donde se incluyen los canales de recepción de las PQRSD y la frecuencia para su revisión y asignación, así como las situaciones especiales en la gestión de respuestas a PQRSD	N.A.	-31	Requirió menos tiempo de lo planeado
7. Desarrollar acciones para el mejoramiento continuo de las habilidades y el desempeño de los servidores públicos vinculados al IDT, buscando en cada servidor la promesa de ejercer a cabalidad su labor, aplicando los principios de integridad en sus actuaciones.	6. Gestión del conocimiento y la innovación	3-4. Servicio al ciudadano	Actualización y/o creación de la documentación del proceso de Atención al Ciudadano	Creación del formato Matriz de Seguimiento semanal, como acción preventiva y de control para dar respuesta a las PQRSD allegadas al proceso	01-10-2020	30-11-2020	Formato Matriz de seguimiento semanal PQRSD	Lina Alejandra Muñeton Lara , Contratista Profesional, Atención al Ciudadano.	30-10-2020	Formato Matriz Seguimiento PQRSD V1 (28-10-2020)	http://intranet.bogotaturismo.gov.co/node/657	Se previene demoras en los tiempos de respuesta de las PQRSD	N.A.	-31	Requirió menos tiempo de lo planeado