

PORCENTAJE CUMPLIMIENTO				100%	
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Normativo y Procedimental	Oficina de Planeación / Talento Humano / Atención al Ciudadano	<p>Integrar elementos del conflicto de interés en los procedimientos internos donde sean aplicables.</p> <p>Capacitar anualmente a los funcionarios de las dependencias encargados de tramitar las peticiones, en temas relacionados con la normatividad, reglamentación, procedimiento y uso del aplicativo de PQRSD.</p>	70%	<p>Se realizó el Procedimiento para el manejo del conflicto de interés en los procedimientos internos del Instituto desde la vigencia 2021, y se divulgó por correo al personal de la entidad para su socialización e implementación. Se registra actualización, sin implementación o monitoreo al mismo, es decir que durante la vigencia 2024 y lo que va de 2025 no se ha socializado con el nuevo personal.</p> <p>Durante el periodo evaluado, se ha realizado capacitación sólo a los funcionarios que diligencian la matriz pero se recomienda a los demás funcionarios de las dependencias sobre la tramitación de las peticiones referente al Procedimiento de PQRSD.</p>
	Fortalecimiento de los canales de Atención	Oficina de Atención al Ciudadano / Tic's	<p>Mantener actualizado el Link de "Atención al Ciudadano", con información que oriente al ciudadano sobre la forma de presentar las PQRSD.</p> <p>Implementar acciones de seguimiento a la calidad y respuesta oportuna a las PQRSD, que permita generar una estrategia para lograr un mejor desempeño en las respuestas a las mismas.</p>	50%	<p>La página Web del Instituto, se encuentra construyendo recientemente el link de atención al ciudadano, así como las preguntas y respuestas que le informan al ciudadano la forma de presentación de los mismos y demás inquietudes que puedan tener. Adicionalmete en la web se deberá cargar nuevamente el Procedimiento para tramitación de las PQRSD en la entidad.</p> <p>No se están realizando reuniones periódicas que permite mantener un mejor seguimiento y evaluar el desempeño en el manejo de las PQRSD, lo que se traduce en falta del control, por lo que se recomienda mayor cumplimiento en la periodicidad establecida para estas reuniones por parte del área responsable. Sin embargo, se están realizando ajustes para atender las observaciones de los informes.</p> <p>La OCI realizó el seguimiento semestral a la calidad y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRDS) recepcionadas en la entidad durante el 1er semestre de 2025 a través de los canales que la entidad tiene actualmente establecidos para el uso por parte de los ciudadanos, la cual arrojó un resultado negativo.</p> <p>No se evidencia el uso del buzón de sugerencias, pero el mismo se encuentra implementado en la página web de la entidad y no se realizó la capacitación según lo establecido en el cronograma de capacitaciones febrero de 2025.</p>
	Talento Humano	Talento Humano	Difundir y gestionar enlaces para ofertar capacitaciones que fortalezcan las habilidades de los servidores públicos en la atención a la ciudadanía.	0%	<p>Durante el 2do cuatrimestre NO se presento avance en cuanto a las capacitaciones al interior del Instituto en especial en temas referentes a la atención de la ciudadanía.</p> <p>Se recomienda para el proximo cuatrimestre de la vigencia 2025 cimentar aún más la programación de capacitaciones de TH y se sugieren nuevamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Curso lengua de señas para atención a población discapacitada, para todos los funcionarios. * Capacitación en participación ciudadana la cual se contemplo para realizar en 2024, la cual se viene recomendando desde vigencias anteriores y ante la ausencia de formación se ha debido programar para inicios de la vigencia 2025. * Capacitación el lenguaje claro para servidores, el cual se actualizó durante la vigencia 2024, pero no se incorporó en el cronograma que se encuentra publicado en la página web para capacitación a los funcionarios. * Capacitación sobre la implementación de política de Talento Humano y Sigep de la Función Pública. * Curso de Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción para servidores, entre otras incluidas en el cronograma en 2024 y nuevamente en 2025.
	Relacionamiento con el ciudadano	Talento Humano	Medir el grado de satisfacción del servicio al cliente (Ciudadanía) que brinda la entidad, del periodo anterior.	0%	<p>Se elaboró el formato de encuesta de satisfacción para evaluar la satisfacción del ciudadano referente a sus temas de interés, necesidades, implementando la estrategia del lenguaje claro durante la vigencia 2021, del cual no se registra evidencia de su implementación durante la presente vigencia ni la anterior.</p> <p>De la misma manera se sigue recomendando realizar a dicha encuesta de satisfacción el seguimiento y evaluación respectivos para fortalecer la cultura del buen servicio al ciudadano.</p>
PORCENTAJE CUMPLIMIENTO				30%	
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Lineamientos de Transparencia Activa	Tic's / Gestión Documental	<p>Mantener actualizada la información del link "Transparencia y acceso a la información" de la página web con las solicitudes de publicaciones emanadas por las diferentes dependencias del INDETUR.</p> <p>Gestionar la información para el diligenciamiento de la Matriz de Cumplimiento - Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA, de conformidad con las disposiciones del artículo 23 de la ley 1712 de 2014.</p> <p>Modificar, actualizar y aprobar el Plan Anual de Adquisiciones (PAA) 2025, de acuerdo con solicitudes formuladas por la Dirección o la Subdirección Corporativa.</p> <p>Plan de Acción elaborado.</p> <p>Publicar el plan anual de auditorías e informes generados del plan.</p> <p>Elaborar y publicar informes de PQRSD, por medio del portal web de la entidad.</p>	90%	<p>El link de Transparencia durante la vigencia 2025 se encuentra en proceso permanente de actualización. Sin embargo, se recomienda implementar la NTC 5854 para mayor accesibilidad a la misma.</p> <p>Se están incorporando un gran número de documentos en la página Web atendiendo los lineamientos exigidos en el Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA , sin embargo, aún falta el cargue de información. Se realizó el reporte del ITA ante la PGN sobre la vigencia 2025.</p> <p>Se elaboró y aprobó el PAA y el Plan de Acción de la vigencia 2025, y se encuentran publicados en la página Web, sin embargo se recomienda incorporar las modificaciones al mismo.</p> <p>Se elaboró y publicó en la página Web el Plan de Acción Institucional 2025 y ya se están publicando los informes de seguimiento que a la fecha se han generado.</p> <p>Se encuentran debidamente publicados el Plan Anual de Auditorías de la vigencia 2025 y los informes que de el se derivan en la página Web de la entidad, sobre lo que ha generado durante la presente vigencia.</p> <p>El informe correspondiente a las PQRSD se realizó con relación al 1er semestre de la vigencia atendiendo los requerimientos de Ley y se publicó en la página Web de la entidad, dentro del término de Ley establecido para su realización, junto con su posterior plan de mejoramiento. Queda pendiente para la siguiente vigencia el correspondiente al segundo semestre.</p>
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Oficina de Planeación / Subdirección Corporativa / Gestión Documental / Comunicaciones	<p>Difundir entre las partes interesadas, el Informe de medición del desempeño del sistema de control interno en el Estado colombiano.</p> <p>Elaborar diseño y puesta en marcha del modelo de gestión del conocimiento para los Equipos Transversales.</p> <p>Elaborar y publicar en la página web el inventario de eliminación documental.</p> <p>Mantener actualizados los canales de comunicación de la entidad como redes sociales, portal web, correo masivo, medios de comunicación, micrositos, intranet, entre otros.</p>	30%	<p>Se atendió la evaluación de la Política de control interno evaluada bajo los resultados FURAG de la vigencia 2024 y se recibieron las observaciones durante la vigencia 2025, por lo que se recomendó la realización de un plan de acción para la toma de los correctivos de las observaciones establecidas por la Función Pública. Por otra parte, la OCI realizó el reporte de resultados mediante Acta del comité de gestión y desempeño.</p> <p>NO se continuaron construyendo las estrategias de gerencia pública articulada a través de redes de trabajo colaborativas para implementarlas al interior del Instituto.</p> <p>NO se continuaron construyendo los procesos de gestión documental aplicados (TVD y TRD), por lo cual se recomienda su aprobación y pronta implementación para la vigencia 2024 ya que se viene requiriendo desde la vigencia 2021, sin embargo, se solicitó reporte al archivo genral de la Alcaldía para conocer el estado de los mismos.</p> <p>Se han elaborado estrategias de comunicaciones y difusión de la gestión institucional implementada y se ha aumentado el uso del correo, redes sociales, página web, etc.</p> <p>Por lo anterior, se precia que frente a este aspecto NO hubo mayor avance durante el periodo evaluado.</p>
	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Jefe de Planeación / Gerencia / Tic's	<p>Elaborar y socializar el informe de análisis de los resultados para el cierre de brechas frente a los resultados FURAG. (Sujeto a entrega de resultados por parte del DAFP).</p> <p>Revisar, actualizar y publicar la estrategia de tecnologías de información institucional (TI) para incorporar la seguridad de la información, la ciberseguridad, la privacidad y los datos personales considerando la seguridad.</p>	60%	<p>Se realizó la medición del MIPG, y se socializaron de los resultados del FURAG ante los comités de Gestión y Desempeño y de Coordinación de Control Interno atendiendo el MDI y posteriormente se recomendó trabajar en un Plan de Acción para la mejora continua de la entidad.</p> <p>Se dio inicio desde vigencias anteriores (2022) a la construcción de documentos para la implementación de la estrategia de tecnologías de información institucional (TI), y se avanzó en la construcción e implementación de los documentos faltantes durante el periodo evaluado, pero falta su socialización y publicación.</p>

	Criterio diferencial de accesibilidad	Jefe de Planeación / Gerencia / Tic's	<p>Verificar el estado de cumplimiento de la implementación del Decreto 2011 de 2017, por medio del portal web de discapacidad.</p> <p>Formular e Implementar estrategia para promover y fortalecer el control social a la implementación de las acciones que garantizan los derechos de población con sexo/género diverso en desarrollo de la Política Pública para la garantía del ejercicio efectivo de los derechos de las personas que hacen parte de los sectores LGBTI adoptada por el Decreto 762 de 2018, en coordinación con el Ministerio del Interior.</p>	10%	<p>Se esté en proceso de construcción en el Portal Institucional de un icono para la presentación de la información y las condiciones de acceso y usabilidad a personas en condición de discapacidad, y se recomienda la implementación de la NTC 5854.</p> <p>Ya se elaboró el Plan LGBTI, desde vigencias anteriores que permite la realización de trámites y su participación en el Instituto, y si bien se evidencia actualización, no se percibe implementación ni seguimiento al mismo.</p> <p>La entidad para al vigencia 2023 cambió sus instalaciones mejorando con ello las condiciones de accesibilidad para las personas con discapacidad atendiendo los lineamientos de la política de servicio al ciudadano, fortaleciendo con ello la implementación de la NTC 6047, pero se recomienda su revisión a efectos de verificar su implementación de manera integral.</p> <p>Por lo anterior, se precia que frente a este aspecto NO hubo mayor avance en la entidad durante el período evaluado.</p>
	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Gestión Documental / Tic's	Publicar e implementar el Plan Institucional de Archivos (PINAR), por medio del portal web de la entidad.	70%	Se encuentra elaborado y aprobado el Plan Institucional de Archivos (PINAR), el cual tiene una vigencia hasta 2025, pero no se evidencia seguimiento al mismo con relación a su implementación. Sin embargo, se iniciaron acciones colaborativas para la mejora en la siguiente vigencia.
PORCENTAJE CUMPLIMIENTO				52%	
Acciones Adicionales	Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana	Subdirección de Promoción y Mercadeo / Control Interno	<p>Divulgar información sobre los logros y resultados institucionales de Plan de Desarrollo Distrital 2024-2027.</p> <p>Brindar asistencia técnica en control interno a las distintas dependencias en los casos requeridos por éstas.</p>	60%	<p>Se encuentra aprobado el nuevo PDD 2024-2027, debidamente divulgado para su posterior implementación y seguimiento a los avances del mismo, en la plataforma que corresponde de acuerdo a los nuevos lineamientos que se establezcan. Sin embargo, no se reporta avance hasta la fecha del nuevo PDD a la OCI durante la presente vigencia.</p> <p>Desde la OCI, se realiza de manera permanente apoyo a cada una de las áreas en aquellos temas de su interés y/o requerimiento.</p>
	Promoción efectiva de la participación ciudadana	Subdirección Gestión Destino / Subdirección Promoción y Mercadeo/ Atención al Ciudadano	<p>Adelantar mesas de trabajo con los delegados de los operadores turísticos.</p> <p>Apoyar las convocatorias de los espacios de participación con piezas de comunicación definidos por la entidad.</p>	100%	<p>Se han realizado mesas de trabajo de manera regular con los operadores turísticos, de lo cual se generan como resultados actas, informes, boletines de prensa, etc. Pero falta articulación con los gremios.</p> <p>De la misma manera se han desarrollado piezas para comunicar los espacios de participación a la ciudadanía pero falta evidencias de la trazabilidad de dichas actuaciones.</p>
	Gestión Ética	Oficina Jurídica / Talento Humano	<p>Implementar la política del daño antijurídico.</p> <p>Difundir y gestionar enlaces para ofertar capacitaciones para fortalecer en lo servidores públicos los valores de Ética, Integridad, Transparencia o Lucha contra la Corrupción.</p>	50%	<p>Se elaboró el manual de formulación e implementación de políticas de prevención del daño antijurídico desde la vigencia 2022, y se actualizó y aprobó en la vigencia 2025 debidamente publicado, por lo cual se recomienda su pronta implementación.</p> <p>Se sugiere ofertar las capacitaciones para fortalecer a los servidores públicos en los valores de Ética, Integridad, Transparencia o Lucha contra la Corrupción, lo cual no se ha venido realizando.</p> <p>Por lo anterior, se precia que frente a este aspecto hubo poco avance en el período evaluado.</p>
PORCENTAJE CUMPLIMIENTO				70%	
TOTAL PORCENTAJE CUMPLIMIENTO				70.5%	