CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL

FORMATO

EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

1. ENTIDAD:	**2. DEPENDENCIA A EVALUAR:**
Instituto Distrital de Turismo - IDT	Subdirección Corporativa y de Control Disciplinario

3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:

3- Afianzar la gestión de la entidad a través de la implementación de estrategias de fortalecimiento institucional que contribuyan a posicionar al Instituto como líder, a nivel nacional e internacional, en el desarrollo de Bogotá como un destino turístico

4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	**5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS**		
	5.1. INDICADOR	**5.2. RESULTADO** (%)	**5.3. ANÁLISIS DEL RESULTADO**
Atender 100% las necesidades relacionadas con la prestación de servicios de apoyo a la gestión de la entidad	Identificar las necesidades de recurso humano para apoyar la gestión del proceso de Atención al Ciudadano	100,0	Se realizó la programación versión numero 1. del anteproyecto de presupuesto 2019, el cual fue presentado el 17 de septiembre de 2018 ante la Secretaría de Hacienda Evidencias: Listado de Asistencia mesa de inversión Secretaría de Hacienda * Oficio 2018EE2667 Anteproyecto de Ppto 2019
	Adelantar las gestiones necesarias a fin de fortalecer el recurso humano requerido para apoyar la gestión del proceso de Atención al Ciudadano	100,0	Se evidencia la suscripción de los contratos de prestación de servicios No 018 de 2018 donde al revisar las obligaciones especificas del contrato se observa que no hay obligaciones relacionadas con la actividad de "atención al ciudadano" encontrando actividades como *"Prestación de servicios de apoyo a la gestión en la recepción, atención al ciudadano la radicación y tramite de la documentación interna y externa del IDT."* y "*obligaciones de apoyo a las PQRS*" sin embargo se suscribió un contrato adicional 045 de 2018 especifico para la atención al ciudadano, sin embargo el mismo por motivos de fuerza mayor se termino en el mes de mayo sin encontrar renovación o suscripción de un contrato similar con obligaciones puntuales relacionadas con la atención al ciudadano. Aun así la meta se cumplió en un 100% Evidencias: contrato 018 de 2018 y contrato 045 de 2018.
	Hacer seguimiento a la ejecución contractual del recurso humano que apoya el proceso de Atención al Ciudadano	100,0	Se pudo evidenciar por medio de los informes de supervisión de los contratos No. 018 y 045 de 2018, el cumplimiento a las actividades programadas para darle seguimiento a la contratación del recurso humano que apoya el proceso de Atención al ciudadano. Por lo anterior la meta se considera cumplida para la vigencia. Evidencias: Informes de supervisión de los contratos No 018 y 045 de 2018.

Implementar y mantener 70% el sistema integrado de gestión de la entidad	Actualizar la documentación del SIG, asociada al proceso de Atención al Ciudadano	100,0	Se observa que se planeó actualizar la documentación relacionada con la atención al ciudadano así: para el mes de febrero caracterización y procedimiento AC-P01 Atención Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS , actividad que se cumplió hasta el mes de septiembre de 2018. y para el mes de mayo se actualizo el formato control y seguimiento de las PQRS, versión 2. Por lo anterior la meta se considera cumplida para la vigencia. Evidencias: Caracterización del proceso y procedimiento AC-P01 Atención Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS y formato de Control y seguimiento de las PQRS.
	Realizar acciones para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG, de acuerdo con los lineamientos que defina la Oficina Asesora de Planeación	100,0	Se observa la participación de la dependencia y la contribución a implementación del MIPG, al respecto se elaboró el autodiagnóstico del proceso de atención al ciudadano y se constato la asistencia a los diferentes comités de socialización de MIPG. Por lo anterior la meta se considera cumplida para la vigencia. Evidencia: Autodiagnóstico del proceso de Atención al Ciudadano Actas de comité Institucional de Gestión y desempeño
	Actualizar el mapa de riesgos de gestión y corrupción en la herramienta de riesgos del IDT y hacer seguimiento bimensual a las acciones implementadas.	100,0	Se evidencia en la herramienta de riesgos del IDT, la actualización e identificación de los riesgos del proceso y el correspondiente seguimiento al mapa de Riesgos de Atención al ciudadano de acuerdo a la programación de las actividades definidas para la vigencia 2018. Por lo anterior se considera cumplida la meta para la vigencia. Evidencia: Mapa de Riesgos en la Herramienta de Riesgos IDT.

Implementar el 100% de las estrategias de atención al ciudadano.	Ejecutar los lineamientos establecidos en PAAC 2018 y reportar el cumplimiento de las actividades programadas en el Componente Atención al Ciudadano.	83,3	Se evidencia la ejecución de actividades a cargo del proceso de atención al ciudadano las cuales están contempladas en el PAAC, así: 1. Actualización de la caracterización del proceso Atención al Ciudadano Versión 3. 2. Actualización del procedimiento de atención peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias - PQRS Versión 2. 3. Se realizaron las actividades de cliente incognito de manera presencial y telefónica en el IDT y en los PITS, sin lograr evidenciar la suscripción de acciones de mejora empleadas por parte del proceso. 4. Diseño en la Pagina WEB de la Entidad de un espacio en Servicio al Ciudadano denominado SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS, 5. Se realiza seguimiento de las solicitudes mediante Pagina Web de la entidad, canales de atención a las solicitudes de PQRS Y SDQS de los ciudadanos. Link: página principal - http://www.bogotaturismo.gov.co/. 5. Capacitaciones sobre calidad en el servicio a los informadores de los PITS del 13 de marzo y agosto de 2018, 6. Se realizó socialización a la comunidad institucional de la "Guía Ciudadana" mediante correo electrónico del 27 de agosto de 2018.
	Elaborar Informes de la Entidad, relacionados con Atención al Ciudadano PQRSDF	91,6	Se realizaron los informes correspondientes a los once (11) primeros meses de la vigencia, con relación al cumplimiento de la PQRS. No se pudo evidenciar el informe del mes de diciembre-2018, el mismo no se encuentra disponible en la pagina Web de la Entidad.
	Llevar acabo procesos de capacitación a la Comunidad Institucional orientados a la atención al ciudadano.	75,0	Se evidencia la realización de capacitaciones en el primer semestre de la vigencia sobre calidad en el servicio a los informadores de los Puntos de Información Turística con el fin de fortalecer conocimientos relacionados con la prestación del servicio. Para el mes de agosto se socializó mediante correo electrónico la Guía del Ciudadano y se capacitó a los informadores de los PITS en colaboración con un delegado de la veeduría; sin embargo, no se observan evidencias de actividades de capacitación a la totalidad de la comunidad institucional, únicamente los informadores de los PITS. Evidencias: Correo electrónico guía del ciudadano a la comunidad institucional en agosto y listados de asistencia a capacitaciones.
	Unificar los canales establecidos por el IDT para la atención al ciudadano en materia de PQRs, através del Sistema Distrital de Quejas y Sugerencias - SDQS.	100,0	Se observa base de datos donde se registran las PQRS allegadas a la entidad y que luego son ingresadas al sistema SDQS, para el caso no aplica el registro de las solicitudes del concejo, solicitud de información entre entidades, fotocopias de documentación, entre otras. Evidencias: Registro de PQRS, ingresadas al SDQS.

CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL

FORMATO
EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Para la vigencia 2018, el área suscribió diez (10) compromisos en su plan de gestión, el cumplimiento se discrimina de la siguiente forma:

Cantidad de compromisos	EJECUCIÓN %
1	100,0
2	100,0
3	100,0
4	100,0
5	100,0
6	100,0
7	83,3
8	91,6
9	75,0
10	100,0
TOTAL % EJECUCIÓN:	**95,0**

El nivel de cumplimiento a los productos planteados en el plan de acción para la vigencia 2018 es de un 95% , con un criterio de cumplimiento ***"Avanzó sustancialmente"***

En cuanto a la evaluación que realiza la Asesoría de Control Interno a la gestión de Atención al Ciudadano, se observa lo siguiente:

• Teniendo en cuenta que la Planeación es dinámica y que las evaluaciones periódicas permiten determinar las situaciones que inciden en el cumplimiento de los objetivos previstos, se recomienda en los casos en que sea necesario realizar los ajustes a las actividades previstas en el PGI, estas se efectúen con la justificación correspondiente a factores externos, internos, re direccionamiento de políticas, cambio de prioridades o de recursos, entre otros.

• Recordar que los Planes de Gestión Institucional son el instrumento por medio del cual las entidades dan cumplimiento a lo establecido en su Planeación Estratégica, por lo cual es muy importante su formulación y correlación con esta última así como su cumplimiento.

7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

• Se recomienda implementar las acciones necesarias que permitan corregir las situaciones señaladas en este reporte y según sea necesario definir o implementar plan de mejoramiento por procesos, que permita identificar y dar tratamiento a las causas de las situaciones evidenciadas en el presente informe.

• Socializar el presente informe con todos los funcionarios y contratistas de la dependencia, con el fin de dar a conocer los resultados sobre el cumplimiento de las metas y analizar los posibles errores evidenciados.

• Se recomienda que el seguimiento al plan de acción se haga de manera permanente por parte de cada una de las dependencias y líderes de proceso, con el propósito de determinar el grado de avance y solicitar de manera oportuna los ajustes requeridos en caso de ser necesario.

• Asegurarse que las actividades planteadas en el PGI para cumplimiento de las metas tengan relación con las funciones asociadas a la dependencia.

8. Fecha: 30 de enero de 2018

9. Firma: ***ORIGINAL FIRMADO***