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: Instituto Distrital de Turismo - IDT	**2. DEPENDENCIA A EVALUAR:** 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	Planificar y presupuestar la contratación del recurso humano requerido para apoyar la gestión del proceso de Atención al Ciudadano	100%	Se observa la planificación de la contratación del recurso humano requerido para apoyar el proceso de Atención al Ciudadano para las vigencias 2019 y 2020 en los meses de enero y agosto respectivamente. Así las cosas, la actividad se considera cumplida. Evidencia: Plan anual de adquisiciones 2019 y anteproyecto plan anual de adquisiciones 2020.
	Adelantar las gestiones necesarias a fin de fortalecer el recurso humano requerido para apoyar la gestión del proceso de Atención al Ciudadano	100%	Se verificó el cumplimiento del objeto contractual programado para la vigencia así : Contrato No. 80 de 2019. Así las cosas, la actividad se considera cumplida. Evidencia: Cto 80 de 2019
	Hacer seguimiento a la ejecución contractual del recurso humano que apoya el proceso de Atención al Ciudadano	100%	Se evidencia seguimiento mensual a diez (10) informes de ejecución e informes de Supervisión del recurso humano que apoya el proceso de Atención al Ciudadano. Así las cosas, la actividad se considera cumplida. Evidencia: Informes mensuales del Cto 80 de 2019.
Gestionar el 100% del plan de adecuación y sostenibilidad SIG-MIPG	Implementar una herramienta para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias en el IDT	100%	Se observan las gestiones realizadas por el proceso para el cumplimiento e esta actividad en los meses de mayo y noviembre con el fin de realizar la implementación de una herramienta denominada ***"AC-F02 Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS"*** la cual fue publicada el 28 de noviembre de 2019. El proceso reporta el cumplimiento de estas actividades en otros meses, por lo que se recomienda haya coherencia de lo reportado como ejecutado y las fechas en que se realizan las actividades. Así las cosas, la actividad se considera cumplida. Evidencia: AC- F02 cuadro de Control y Seguimiento a PQRS.
	Socializar el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, para su aplicación en el IDT.	100%	Se evidencia que en el mes de agosto se envía correo electrónico a la alcaldía Mayor de Bogotá, solicitando el Aval del manual de la ciudadanía, así mismo el 13 de noviembre de 2019 se realiza la socialización y publicación en la intranet del manual del de servicios al ciudadano Alcaldía Mayor de Bogotá. Teniendo en cuenta lo anterior, la actividad se considera cumplida. Evidencia: Listado de asistencia y publicación en la intranet.
	Revisar y ajustar el mapa de riesgos del proceso de Atención al Ciudadano y hacer seguimiento en la herramienta establecida	100%	Se pudo evidenciar ajuste y seguimiento a los riesgos identificados por el proceso en los meses de, abril, agosto, y diciembre de 2019. por tanto la actividad de considera cumplida. Evidencia: Aplicativo Riesgos
	Revisar y ajustar la documentación del proceso Atención al Ciudadano en el marco de adecuación y sostenibilidad del SIG.MIPG	100%	Se evidencia la actualización de 4 documentos del proceso Atención al Ciudadano en el marco de adecuación y sostenibilidad del SIG- MIPG, los documentos actualizados fueron los siguientes: * Caracterización del proceso Atención al Ciudadano V5 (29/03/2019) * Deberes y derechos de los ciudadanos. * Información atención PQRSD * Quien es el defensor al Ciudadano * Definición y tiempos PQRSD Así las cosas, la actividad se considera cumplida. Evidencia: documentos actualizados y publicados en la pagina web.

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

Implementar el 100% de las estrategias de atención al ciudadano.	Ejecutar los lineamientos establecidos en PAAC 2019 y reportar el cumplimiento de las actividades programadas en el Componente Atención al Ciudadano.	100%	Al verificar las acciones adelantadas por el proceso se observa que el componente No 4 "Atención al Ciudadano" esta compuesto por 5 subcomponentes y 17 actividades de los cuales se observa lo siguiente: • Existe un cumplimiento total del 100% en los subcomponentes, 1) Relacionamiento con el ciudadano, y 2) Talento Humano. • Se presentó un cumplimiento parcial final del 97.5% en el Subcomponente normativo y procedimental, teniendo en cuenta que en la actividad 4.2 "revisar y actualizar OPA sobre formación de líderes" no obtuvo un resultado favorable razón por la que fue eliminada en su totalidad. • De igual manera se encontró un cumplimiento parcial del 97.7% dentro del Subcomponente de fortalecimiento de los canales de atención debido a que la actividad 2.1 no contó con la totalidad de evidencias necesarias definidas para los meses programados. • Por último, se presenta un cumplimiento parcial del 80% en el Subcomponente de Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico, debido a que las actividades 1.1, 1.2 y 1.3 no se cumplieron a cabalidad. Teniendo en cuenta lo anterior, la actividad no logro el cumplimiento integral de las
	Elaborar Informes de la Entidad, relacionados con Atención al Ciudadano PQRSDF	100%	Se observan los informes relacionados con la atención al Ciudadano PQRSD de los meses enero a noviembre de 2019, no fue posible evidenciar el informe del mes de diciembre, por tanto la acción no se cumplió en su totalidad. Evidencia: Informes publicados en la pagina web.
	Llevar acabo procesos de capacitación a la Comunidad Institucional orientados a la atención al ciudadano.	100%	Se tenia programado llevar a cabo tres (3) procesos de capacitación a la comunidad institucional orientados a la Atención al ciudadano durante los meses de abril, agosto y noviembre, no obstante en el mes de agosto no se ejecuto esta actividad y se realizaron en noviembre 2. Teniendo en cuenta lo anterior, la actividad de considera cumplida. Evidencia: * Listado de asistencia capacitación en temas de atención al ciudadano llevada a cabo el día 04/abr/2019. * Listado de Asistencia: 13/11/2019 Socialización Manual de Servicio a la Ciudadanía temas de Atención al Ciudadano * Listado de Asistencia Capacitación Taller Lenguaje Claro 22/11/2019.
	Socializaer al interior de la Entidad 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%	Se evidencia que los días 07 de junio y 11 de diciembre de 2019 se socializo al interior de la entidad los canales establecidos por el IDT para la atención al ciudadano en materia de PQRS a través del sistema Distrital de Quejas y Sugerencias SDQS. Teniendo en cuenta lo anterior, la actividad se considera cumplida. Evidencia: listados de asistencia
	Implementar señalización para facilitar el acceso de personas en condicion de discapacidad, a los espacios de atención al ciudadano en la sede del IDT	55%	Al no cumplir con los requisitos técnicos exigidos en la invitación al publico el proceso No. IDT-ID028 de 2019 se declaro desierto, por tato no fue posible, implementar en su totalidad la señalización para facilitar al acceso de personas en condición de discapacidad a los espacios de atención al ciudadano en la sede del IDT. Evidencia: Resolución 257 de 2019.
	Adecuar un espacio para la prestación y atención de Servicios a la ciudadania	100%	Se evidencia las gestiones pertinentes para adecuar un espacio para la prestación y atención de servicios a la ciudadanía durante los meses de agosto, septiembre, noviembre y diciembre así: *Agosto: Solicitud reubicación puesto de trabajo Atención al Ciudadano, enviada a la inmobiliaria. * Septiembre: Planos diseño cambio puesto de trabajo atención al ciudadano * Noviembre : Memorando IE1540 de Noviembre de 2019, radicación proceso compra de mobiliario *Diciembre: Instalación de mobiliario asignado al profesional del proceso de atención al ciudadano. Teniendo en cuenta lo anterior, la actividad se considera cumplida. Evidencia: Fotos espacio Atención al Ciudadano.

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 2019, el área suscribió trece (13) compromisos en su plan de gestión, el cumplimiento se discrimina de la siguiente forma:

Cantidad de compromisos	EJECUCIÓN %
1	100%
2	100%
3	100%
4	100%
5	100%
6	100%
7	100%
8	95%
9	91%
10	100%
11	100%
12	55%
13	100%
TOTAL % EJECUCIÓN:	**98,60%**

El nivel de cumplimiento a los productos planteados en el plan de acción para la vigencia 2019 es de un 98,6% , 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:

• Reportar las actividades del PGI con oportunidad y veracidad, lo anterior teniendo en cuenta que el proceso en las actividades No. 3.1 *"Ejecutar los lineamientos establecidos en PAAC 2019 y reportar el cumplimiento de las actividades programadas en el Componente Atención al Ciudadano"*, y 3.2 *"Elaborar Informes de la Entidad, relacionados con Atención al Ciudadano PQRSD"* plasma un cumplimiento del 100% pero al verificar las mismas, se observa que:
1). *Se presentó un cumplimiento parcial final del 97.5% en el Subcomponente normativo y procedimental, teniendo en cuenta que en la actividad 4.2 "revisar y actualizar OPA sobre formación de líderes" no obtuvo un resultado favorable razón por la que fue eliminada en su totalidad.
• Se encontró un cumplimiento parcial del 97.7% dentro del Subcomponente de fortalecimiento de los canales de atención debido a que la actividad 2.1 no contó con la totalidad de evidencias necesarias definidas para los meses programados.
•Se presenta un cumplimiento parcial del 80% en el Subcomponente de Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico, debido a que las actividades 1.1, 1.2 y 1.3 no se cumplieron a cabalidad.
2). No fue posible evidenciar el informe del mes de diciembre publicado en la pagina web de la entidad.
Teniendo en cuenta lo anterior, estas actividades no se cumplieron en su totalidad, por lo que el porcentaje de cumplimiento reportado en el marco operativo, no corresponde a la realidad.

• En términos generales se identifica que el plan de acción tiene formulación adecuada de los compromisos y de las actividades. En el caso de los compromisos, la mayoría apuntan al cumplimiento de objetivos estratégico

• 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.

* De las trece (13) actividades programadas, tres (3) de ellas no alcanzo a cumplir con el porcentaje del 100%

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

•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, redireccionamiento de políticas, cambio de prioridades o de recursos, entre otros.

• Tanto la formulación y el seguimiento al PGI debe ser apropiado por la Líder del Proceso, esto con el fin de solicitar de manera oportuna los ajustes que se requieran, así como identificar en qué se debe mejorar y medir razonablemente las actividades propias del área, buscando que estas apunten a la meta establecida. Además que reflejen con precisión el avance de ejecución.

• Es importante que tanto las dependencias como los lideres técnicos de los procesos consideren el PGI como una herramienta de gestión (control y seguimiento) que permite verificar el avance y cumplimiento de los objetivos del proceso y los estratégicos del IDT en pro de la mejora continua.

8. Fecha: 30-01-2020

9. Firma: