INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO 28-06-2019 11:13:53
Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE983 C 2 Fol:1 Anex:4
Origen: Sd:32 - ASESOR DE CONTROL INTERNO/DURAN CAST
Destino: ASESOR JURIDICO/HERNANDEZ QUIROGA DIANA C
Asunto: REMISIÓN INFORME DE EVALUACIÓN AL FORTALECI
Obs.: SE ANEXA UN (1) CD

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO 28-06-2019 11:01:22
Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE983 O 1 Fol:1 Anex:4
Origen: Sd:32 - ASESOR DE CONTROL INTERNO/DURAN CAST
Destino: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA Y CONT
Asunto: REMISIÓN INFORME DE EVALUACIÓN AL FORTALECI
Obs.: SE ANEXA UN (1) CD

MEMORANDO

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO 28-06-2019 11:10:35
Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE983 C 1 Fol:1 Anex:4
Origen: Sd:32 - ASESOR DE CONTROL INTERNO/DURAN CAST
Destino: ASESOR DE PLANEACION Y SISTEMAS/CASTANEDA
Asunto: REMISIÓN INFORME DE EVALUACIÓN AL FORTALECI
Obs.: SE ANEXA UN (1) CD

10004

Bogotá, D.C.,

PARA: Edwin Oswaldo Peña Roa
Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario
Fredy Alexander Castañeda Pérez
Jefe oficina Asesora de Planeación
Diana Carolina Hernández Quiroga
Jefe Oficina asesora Jurídica

DE: Viviana Roció Duran Castro
Asesora de Control Interno

ASUNTO: Remisión Informe de Evaluación al fortalecimiento de la transparencia y prevención de la corrupción (Decreto 371 de 2010)

En cumplimiento con las funciones asignadas a la asesoría de control Interno y la programación de las actividades para el mes de junio en el Plan Anual de Auditorias –PAA vigencia 2019, remito informe de la referencia donde se verifico el cumplimiento de los requisitos definidos en cada uno de los artículos del Decreto 371 de 2010 así:

- Procesos de Contratación
- Procesos de Atención al Ciudadano, los sistemas de información y atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Procesos de la Participación Ciudadana y Control Social.
- Sistemas de Control Interno

Cordialmente,

VIVIANA ROCÍO DURÁN CASTRO
Asesora de Control Interno

Proyectó: Diana Amaya, Profesional, Control Interno
Anexo(s): (1) CD

11:50 am 28/06/19

INGRESOS 28/06/19 11:49

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

AD-F7 V16

28/06/19 11:47

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

1. **INFORME SEGUIMIENTO DE EVALUACIÓN AL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN.**

2. **21 de junio de 2019**

3. **MARCO LEGAL**

- **Constitucional Política de Colombia, Art 1,2,3 y 40** los cuales consagran los principios de la democracia participativa, la soberanía nacional y el derecho fundamental de los ciudadanos a conformar, ejercer y controlar el poder político; Articulo **23** que prevé el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y, a obtener pronta resolución; **Art 86, 87, 88** por el cual se establecen los mecanismos para garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, mediante la interposición de acciones de tutela, cumplimiento y la acción popular; y el **Art 209** que ordena que el ejercicio de la función administrativa se encuentra sometido a principios de moralidad, igualdad, eficacia, economía, publicidad e imparcialidad.
- **Decreto 371 de 2010** *"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.* ***Art*** **2°.** De los procesos de contratación del Distrito Capital, **Art 3°**. De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital, **Art 4°.** De los procesos de la participación ciudadana y control social en el Distrito Capital y **Art 5°.** De los sistemas de control interno en el Distrito Capital.-Numeral 8
- **Ley 80 de 1993** *"Por la cual se expide el estatuto General de Contratación de la Administración Pública"*

4. **OBJETIVO DEL INFORME**

La presente evaluación tiene por objeto realizar el seguimiento al cumplimiento de lo establecido en el Decreto 371 de 2010 por parte los procesos de Contratación, Atención al Ciudadano, Participación Ciudadana y Control Social y Sistema de Control Interno.

5. **ALCANCE**

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre el 15 de junio de 2018 al 15 de junio de 2019.

6. **DESARROLLO DEL INFORME**

Con el fin de verificar el cumplimiento por parte del Instituto Distrital de Turismo- IDT respecto de los lineamientos definidos en el decreto 371 de 2010, mediante los cuales se establece la metodología para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en entidades y organismos del Distrito Capital.

La asesoría de Control Interno durante el mes de junio de 2019 practico visitas a los procesos involucrados: Oficina Asesora de Planeación, Oficina asesora Jurídica, la Subdirección de Gestión Corporativa y Control disciplinario y la Asesoría de Control Interno, así como también verificó la información Publicada en la página web de la entidad durante el período de junio de 2018 a junio de 2019.

Se realizo muestra selectiva con muestras representativas agotándose la respectiva revisión de los soportes requeridos a los procesos inmersos en el mandato distrital con el propósito de verificar su cumplimiento en cada uno de los componentes:

- **Componente 1: Art 2º.** *"Procesos de Contratación";* este modulo apunta a garantizar que los procesos de contratación de las entidades se ciñan a los principios constitucionales y legales inherentes a la función administrativa, a los postulados vistos en el ideario ético del distrito y a los códigos de ética y buen gobierno de las mismas.
- ✓ Para el cumplimiento de este componente en primera medida se identifico la existencia de procedimientos, manuales, instructivos y formatos como: **Manuales:** 1. Contratación, 2. Supervisión de Contratos, 3. buenas prácticas para la defensa judicial en el IDT, 4. registro y actualización del sistema único de información de procesos judiciales de Bogotá SIPROJ-WEB, **Procedimientos:** 1. Interno para Trámite Acciones de Tutela, 2. elaboración y actualización del Normograma, 3. Contratación directa, 4. mínima Cuantía, **Instructivos:** 1. Modificación, Prórroga o Adición, 2. Selección Abreviada – Subasta Inversa, Selección Abreviada – Menor Cuantía, Instructivo Licitación Pública, Sistema de Contratación (SISCO) y de Liquidaciones Contractuales, dichos documentos se encuentran actualizados, formalizados y socializados, acordes con la normatividad vigente.
- ✓ Por otro lado, los mecanismos utilizados por la entidad para facilitar el ejercicio de control social y de participación de la ciudadanía en los procesos de contratación se encuentran en la página Web de la entidad en "Transparencia" - "Contratación" que permite acceder a la información detallada sobre la gestión contractual en el SECOP, manual de contratación, manual de supervisión, el plan Anual de adquisiciones y las aprobaciones y autorizaciones que prueben la ejecución de los contratos.
- ✓ Se pudo constatar por medio de una muestra de contratos la existencia de bienes y servicios objeto de la contratación en los respectivos planes de contratación de la

entidad en el pantallazo de adquisiciones planeadas por rubro de funcionamiento, así como también la publicación en medios electrónicos de los estudios previos en la plataforma de SECOP I.

- ✓ La oficina asesora jurídica publica en SECOP y en la página web de la entidad en " transparencia" los procesos de contratación con el fin de facilitar el ejercicio de control social y participación ciudadana.
- ✓ En la resolución 253 del 04 de diciembre de 2017 *"por la cual se conforma y reglamenta el comité de contratación"* establece la conformación, funciones, idoneidad y actualizaciones de los comités Técnicos, Financieros y Jurídicos.
- ✓ Dando cumplimiento al Decreto 1082 de 2015, el manual de contratación se encuentra actualizado con fecha del 29 de junio de 2018.
- ✓ La resolución 154 de 2016 *"Manual de Funciones"* establece las responsabilidades de los directivos en el IDT, se observa que la asignación de las supervisiones se realiza por áreas.
- ✓ Al tomar una muestra aleatoria de los contratos de la vigencia 2019, se verifica la existencia de documentos formales para realizar la designación de los supervisores de los contratos.
- ✓ La definición de acciones de coordinación para los procesos en donde intervienen otras entidades la identificación y evaluación de riesgos, procedimientos establecidos en el manual de contratación y las actas de comité de contratación.
- ✓ En cuanto a los espacios formales que utiliza la entidad para retroalimentar a sus servidores sobre las experiencias exitosas y las problemáticas encontradas en los procesos de contratación, así como sobre las acciones de prevención y mejoramiento que se deben emprender, se realizaron capacitaciones los días 15 y 28 de marzo y el día 12 de abril del 2019.

- **Componente 2: Art 3º.** *"Procesos de Atención al Ciudadano, Sistemas de información y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias de los Ciudadanos";* este componente está dirigido al aseguramiento de la prestación de los servicios de atención a los ciudadanos en condiciones de equidad, transparencia y respeto, la racionalización de trámites, su efectividad y acceso fácil.

Con el fin de darle cumplimiento a este componente, se realizaron verificaciones de cada uno de los ítems observándose lo siguiente:

- ✓ La profesional de Atención al Ciudadano de la entidad, ha recibido capacitación por parte de la Veeduría Distrital constantemente durante la vigencia 2018 y 2019.
- ✓ El proceso realiza encuestas de satisfacción a los usuarios por medio de correo electrónico toda vez la PQRS es contestada.
- ✓ Se verifica la existencia del documento formal "Atención Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS", el cual establece los lineamientos de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recursos logísticos, asignación de personal y designación del defensor del ciudadano.

- ✓ Se toma una muestra aleatoria de PQRS recibidas en la entidad a través de diferentes canales y se comparan con el registro en el SDQS.
- ✓ Existe una coordinación entre los procesos y el encargado de atención al Ciudadano con el fin de gestionar las respuestas a los usuarios.
- ✓ La alcaldía Mayor de Bogotá, se recibe mensualmente el reporte de la gestión de las peticiones mes vencido, para de esta forma permitir el mejoramiento continuo del proceso atención al Ciudadano.
- ✓ Se revisaron los indicadores a través de los cuales se mide la gestión del proceso de atención al usuario, los cuales se encuentran publicados en la intranet de la entidad, observándose "Oportunidad respuesta PQRS".
- ✓ Se toma una muestra aleatoria de las PQRS con el fin de verificar la coherencia de las respuestas ante las peticiones de los usuarios.

- **Componente 3: Art 4º.** *"Procesos de Participación Ciudadana y Control Social";* apunta a garantizar la existencia, promoción y desarrollo de los procesos de participación ciudadana en el marco de la Constitución y la ley.
  Con el fin de verificar el cumplimiento de este componente se observa que la entidad:

- ✓ Realiza convocatorias a través de pliegos de condiciones o por medio de invitación publica dirigidas a las personas o veedurías interesadas en realizar control social sobre los procesos de contratación.
- ✓ Los canales definidos por IDT para comunicarse permanentemente con la ciudadanía es la pagina web de la entidad en la cual se informa sobre objetivos, planes, metas, programas, proyectos y los beneficios que estos traen, así como los resultados de gestión y en el ítem de "transparencia" se encuentra el detalle del informe y análisis de la rendición de cuentas.
- ✓ En el documento "manual de contratación" numeral 5.1 *"Buenas prácticas de gestión contractual"* se evidencia la participación de personas o veedurías ciudadanas en el control social sobre planes, proyectos, y procesos de contratación en la entidad.
- ✓ En la página web de la entidad en el ítem de "transparencia" se publican los ejercicios que se han llevado en el tema de rendición de cuentas y la consolidación de las actividades ejecutadas en el informe final.
- ✓ En cuanto al cumplimiento de los ítems 4, 5, 6 y 7 "Verificar programaciones y evidencias de realización de audiencias públicas en las entidades u hospitales(…)", "Verificar acciones de promoción de la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones (…)" "Verificar la existencia de registros en medios físicos y/o electrónicos(…)", "Verificar evidencias de priorización de acciones identificadas en los eventos de participación ciudadana en la gestión y el control social para el mejoramiento institucional", por parte de la asesoría de Control Interno; No fue posible evidenciar acciones encaminadas al

cumplimiento de dicha actividad, sin embargo, el área de Gestión Jurídica y Contractual argumenta que dicha labor no aplica para el IDT.

- ✓ **Componente 4: Art 5º.** *"Sistemas de Control Interno";* hace referencia a los sistemas de Control Interno y su forzosa adaptación al modelo Estándar de Control Interno –MECI, frente a los puntos contemplados en la norma.

  - ✓ Por parte del proceso de Talento humano se realizan capacitaciones de inducción y re inducción al inicio de vigencia en temas como: Misión, Visión, Marco Plan de Desarrollo, Valores enmarcados en el código de integridad, Organigrama, Propósito general de la Dirección General, y del cuerpo directivo, Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, Política de alcohol, tabaquismo y drogas, Reglamento de higiene y seguridad Industrial, Política Distrital de Turismo (Manual de SIDEAP, Código de Integridad, Plan Anticorrupción, SG-SST). Formaciones que son dirigidas a los empleados y contratistas del IDT, al terminar dichas actividades se envían encuestas vía internet con el fin de identificar la eficiencia y efectividad de las capacitaciones brindadas.
  - ✓ Existen mecanismos para el despliegue de información a los servidores públicos en las cuales se relaciona el que hacer institucional y los resultados de la gestión del IDT, como los planes de bienestar y SG-STT los cuales se adoptan según las resoluciones 106 del 30 de mayo de 2019 y 086 del 14 de mayo de 2019 respectivamente.
  - ✓ Existe el manual de procesos y procedimientos a cargo del proceso Gestión del Talento Humano llamado " Provisión y desvinculación del Talento Humano" el cual tiene como objetivo brindar las pautas necesarias para llevar a cabo la provisión y desvinculación laboral del talento humano del IDT.
  - ✓ Según acto administrativo inherente al desarrollo del Sistema de Control Interno; Resolución 129 del 26 de julio de 2018 *"por la cual se crea el comité Institucional de coordinación de control Interno del Instituto Distrital de Turismo y se establece su reglamento"*, y otros documentos que evidencian la operatividad de los niveles de autoridad y responsabilidad del sistema como lo son: Código de ética Oficina de Control Interno, estatuyo del auditor, procedimientos Auditoría Interna, Atención a Entes de Control, plan de Mejoramiento, e instructivos Metodologías Análisis de Causas, Evaluación de Socializaciones.
  - ✓ Se evidencia en la página Web de la entidad la actualización del mapa de riesgos por procesos e institucional con corte al primer cuatrimestre de 2019.
  - ✓ El IDT cuenta con el Plan estratégico 2016-2020, el cual establece las actividades del proceso y consolida los sistemas de información Institucional anualmente.

- ✓ El proceso de Gestión tecnológica desarrolla actividades con el fin de capturar información primaria, procesarla y analizar los datos.
- ✓ Existen mecanismos que permite el mejoramiento continuo de cada proceso como lo son: planes de mejoramiento producto de auditorías internas y externas, seguimientos realizados por entes de control, seguimientos o informes realizados por C.I., resultados de planes, programas y proyectos asignados, resultados de revisiones por la dirección al SIG, mapas de riesgos: institucionales, por procesos y de corrupción , seguimientos al comportamiento de las salidas no conformes, resultados de desempeño de proveedores, seguimiento a la matriz de cumplimiento legal, resultados de medición de la satisfacción del cliente y partes interesadas, comportamientos de PQRS, entre otros.
- ✓ En la página web de la entidad en el ítem "Transparencia" la publicación de planes, programas, proyectos, eventos de participación ciudadana, indicadores e informes de gestión periódicos.
- ✓ Durante la vigencia 2019 se han realizado 2 comités Institucional de coordinación de control Interno, en el primero que se llevo a cabo en el mes de enero se socializo la presentación del PAA vigencia 2019, los resultados del seguimiento al cumplimiento metas plan de desarrollo cuatro trimestre de 2018 y la presentación de las acciones de mejora del plan de mejoramiento Institucional y por procesos, Y el del mes de abril en el cual se realizo la presentación de resultados al seguimiento Metas Plan de Desarrollo primer trimestre de 2019 y el estado de las acciones de mejora planes de mejoramiento - Primer trimestre de 2019. sin embargo, a la fecha no se han tratado los resultados a las auditorias de los procesos de contratación, peticiones y servicio al ciudadano, participación comunitaria y control social ya que se encuentran programadas para el segundo semestre de 2019.
- ✓ Se verifico la existencia y ejecución del procedimiento "Plan de Mejoramiento" para la elaboración del plan de mejoramiento institucional que integra las evaluaciones internas y externas realizadas a la entidad como también las quejas, reclamos y solicitudes de la ciudadanía en caso que así se requiera.

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

FORTALEZAS

- La participación de los subdirectores o jefes de oficina en la etapa precontractual a través de los estudios previos
- La entidad tiene establecido en el manual de contratación el procedimiento de Matriz de Riesgos en concordancia con el Decreto 1082 del 2015, en el cual todos los procesos de contratación se está realizando.

- Los *"Riesgos cubiertos bajo el Régimen de Garantías"* se controlan con las pólizas únicas con valores calculados exactamente y adquiridas oportunamente
- Manual de contratación adaptado para el IDT
- Los supervisores del IDT tienen los conocimientos para desarrollar la función.
- Excelente disponibilidad para atender a la persona encargada de realizar el seguimiento.
- Se observa una buena organización en general de la documentación puesta a disposición de la persona encargada de realizar el seguimiento.

RECOMENDACIONES

- Componente 1, ítem 3; "*Verificar, en una muestra de los contratos, de acuerdo con el volumen de contratación de cada entidad: *La publicación en medios electrónicos de los estudios previos para la consideración de los usuarios y ciudadanos interesados"*; referente a este tema, no es posible evidenciar la publicación de los estudios previos de los contratos 1 al 80 de la vigencia 2019, los cuales se encuentran cargados en la plataforma SECOP II, por tanto se recomienda contar con la información completa en la totalidad de los contratos.
- Componente 2, ítem 1, "*Verificar si los funcionarios responsables del proceso de atención al usuario son idóneos y han sido capacitados*" si bien es cierto que la profesional de atención al ciudadano ha sido capacitada por parte de la veeduría Distrital, no se observa que la entidad realice capacitación referente a este tema a la funcionaria, se recomienda incluir en el plan de capacitación tema referente a atención al ciudadano.
- Componente 2, ítem 8 "*Evidenciar que los informes de resultados de peticiones, sean presentados y analizados en los comités institucionales, para identificar oportunidades de mejoramiento en la prestación de los servicios a los cuidadosos*" No hay evidencia que los informes de resultados de PQRS, se vengan presentado en los comités institucionales, se recomienda que a partir de la fecha se establezca en el orden del día para ser analizadas y de esta forma identificar oportunidades de mejoramiento en la prestación del servicio.
- En cuanto al componente 2, ítem 12, "*Verificar de manera directa o a través de medios audiovisuales, que las instalaciones del área de atención al ciudadano estén ubicadas estratégicamente. Para el caso de las entidades donde no existe una ventanilla única de atención a ciudadanía, es importante instalar avisos o señalización donde se indique en qué sitio pueden registrar sus requerimientos"*. Si bien esta la persona encargada para atención al ciudadano, se recomienda que las instalaciones del área se adecuen de conformidad con la normatividad vigente, la cual indica que este espacio debe estar señalizado y adecuado para prestar el servicio al público.

- En el componente 4, ítem 14; no es posible evidenciar "*Verificar las actas del Comité Coordinador donde se haga referencia a la presentación de los resultados de las auditorías a los procesos de contratación, peticiones y servicio al ciudadano, participación comunitaria y control social y, las acciones que el Comité adopte*" puesto que las mismas se encuentran programadas para el segundo semestre de 2019.

VIVIANA ROCIÓ DURAN CASTRO
Asesor(a) Control Interno

Elaboró: Diana Marcela Amaya Suárez