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

MEMORANDO

10004

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO 29-06-2022 01:37:28
Al Contestar Cite Este Nr.:2022IE302 O 1 Fol:12 Anex:2
ORIGEN: Origen: Sd:62 - ASESOR DE CONTROL INTERNO/SUAREZ GILB
DESTINO: Destino: ASESOR DE PLANEACION Y SISTEMAS/ZAMBRANO
ASUNTO: Asunto: INFORME SEGUIMIENTO DE EVALUACIÓN AL FORTA
OBS: Obs.:

Bogotá, D.C.,

PARA: **Edwin Peña Roa**
Director General (E)

Verónica Zambrano
Jefe Oficina Asesora de Planeación

DE: Asesor de Control Interno

ASUNTO: Informe Seguimiento de evaluación al fortalecimiento de la transparencia y prevención de la corrupción

En concordancia con las funciones asignadas a la Asesoría de Control Interno y en cumplimiento de las disposiciones contenidas en el 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"* de manera atenta, envío el informe de seguimiento realizado al interior de la entidad correspondiente al cumplimiento de la citada norma, el mismo ejecutado durante el mes de junio del presente; donde podrá encontrar el detalle de las situaciones observadas y las recomendaciones realizadas al respecto.

Anexo la matriz de seguimiento.

Cordialmente,

GILBERTO ANTONIO SUAREZ FAJARDO
Asesor de Control Interno

Anexo(s): (2) Informe y Matriz en Excel, (23) paginas, (12) folios

Proyectó: Yerson Andres Mojica Cogollos. – Contratista C.I

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

2. **Fecha:** junio de 2022

3. **MARCO LEGAL**

- **Constitución 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 motivosde 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.

- **Ley 80 de 1993** *"Por la cual se expide el estatuto General de Contratación de la Administración Pública"*

- **Ley 1474 de 2011** "*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del controlde la gestión pública".*

- **Decreto 371 de 2010** *"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecerla 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 3º**. 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.

- **Circular conjunta No 100-008-2020** "*Recomendaciones de transparencia necesarias para la ejecución de recursos y contratación en el marco del estado de emergencia derivado del COVID-19*

- **Resolución 1519 del 2020** *"Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datosabiertos"*

4. OBJETIVO DEL INFORME

La presente evaluación tiene por objeto realizar el seguimiento al cumplimiento de lo establecido en el Decreto 371 de 2010 en el Instituto Distrital de Turismo 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 01 de junio de 2021 al 30 de mayo de 2022.

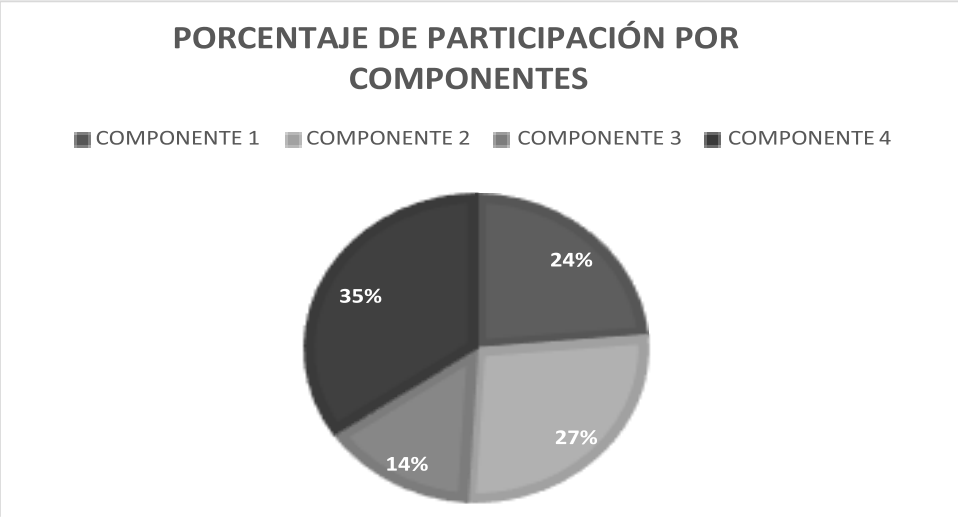
6. DESARROLLO DEL INFORME

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 2022 realizo la verificación 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 a la fecha.

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

La matriz de cumplimiento para la verificación cuenta con 55 actividades distribuidas en 4 componentes, en el siguiente grafico se puede observar el porcentaje de participación para cada uno de los componentes.



Los resultados de cada uno de estos componentes, se muestran a continuación:

- **Componente No. 1: Art 2º *"Procesos de Contratación".***

Este módulo cuenta con 13 actividades y apunta a garantizar que los procesos de contrataciónde 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 éticay buen gobierno de las mismas.

Para evaluar el cumplimiento de este componente se verifico:

1. La existencia de procedimientos, manuales, instructivos y formatos actualizados, formalizados y socializados, acordes con la normatividad vigente. La Oficina Asesora Jurídica, cuenta actualmente con los siguientes documentos:

   MANUALES:
   - JC-M01 Manual de Contratación V12 (23-10-2019)
   - JC-M02 Manual de Supervisión e Interventoría V7 (10-01-2020)
   - JC-M03 Manual de Buenas Prácticas para la Defensa Judicial en el IDT V2 (26-11-2021)
     - JC-M04 Manual de Registro y Actualización del Sistema Único de Información de Procesos Judiciales de Bogotá SIPROJ-WEB V4 (06-05-2022)
     - JC-M05 Manual de Buenas Prácticas para la Supervisión V1 (29-05-2020)
     - JC-M06 Manual de Prevención del Daño Antijurídico V1 (28-07-2020)

PROCEDIMIENTOS:

- JC-P01 Procedimiento Defensa en Acciones de Tutela V5 (03-12-2020)
- JC-P04 Procedimiento Para la Contratación Directa V2 (14-06-2019)
- JC-P05 Mínima Cuantía V2 (17-06-2019)
- JC-P06 Liquidaciones Contractuales V1 (20-11-2019)
- JC-P07 Representación Judicial y Extrajudicial V3 (26-04-2021)
- JC-P08 Procedimiento Concurso de Méritos V1 (31-12-2020)
- JC-P09 Procedimiento de Producción Normativa V1 (26-03-2020)
- JC-P10 Procedimiento de Prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión V1 (30/08/2021)
- JC-P11 Procedimiento de Licitación Pública V1 (12-11-2021)

INSTRUCTIVOS

- JU-I04 Instructivo de Modificación, Prórroga o Adición V.02 (06-01-2016)
- JU-I06 Instructivo Selección Abreviada – Subasta Inversa V.05 (06-01-2016)
- JU-I07 Instructivo Selección Abreviada – Menor Cuantía V.06 (06-01-2016)
- JU-I11 Instructivo Sistema de Contratación (SISCO) V.03 (21-07-2021)
- JU-I18 Instructivo Manejo Documental Expedientes V1 (21-04-2020)
- JC-I19 Instructivo sobre Parámetros para definir Objetos y Obligaciones contractuales V1 (30-07-2020)
- JU-I20 Instructivo para análisis de procedencia o improcedencia del llamamiento en garantía con fines de repetición y de la acción de repetición V1 (21/05/2021)

2. Se verifican 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 el ítem de *"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, las aprobaciones y autorizaciones que prueben la ejecución de los contratos, convocatoria enlos procesos a las veedurías ciudadanas.
3. Se observa la existencia de bienes y servicios objeto de la contratación en los respectivos planes de contratación de la entidad. Referente al tema dela publicación en medios electrónicos de los estudios previos para la consideración delos usuarios y ciudadanos interesados se lleva a cabo por medio de la plataforma SECOPII.

4. Se observa que en la Entidad cuenta con el JC-M01 Manual de Contratación V12 (23-10-2019), e igualmente cuenta con los procedimientos e instructivos de acuerdo a la modalidad de selección, y que aquellas situaciones que no estén contempladas se suplenacatando los instrumentos de Colombia Compra Eficiente; los cuales dan cuenta de cómo adelantar los Estudios de Mercado y Estudios de Sector que permiten establecer el presupuesto estimado y el presupuesto oficial de las adquisiciones.

5. La Oficina Asesora Jurídica, de acuerdo a lo reglamentado por los Decretos 1082 de 2015, tienen la obligatoriedad de publicar en SECOP (publicaciones que se realizan en línea) 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, al respecto se verifica el cumplimiento de este requisito.
6. Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011, el Decreto 1082 de 2015 y siguiendo las directrices establecidas por Colombia Compra Eficiente en los Manuales, Guías y Circulares, el manual de contratación se encuentra actualizado con fecha del 23 de octubre de 2019, se verifica que los estudios previos de acuerdo al Manual de Contratación, procedimiento e instructivo, cuentan con la estructuración y requerimientos Jurídicos – Técnicos – Económicos-Financieros, adelantados por líderes técnicos de cada área.
7. Se evidencia en el Manual de Contratación en el numeral 6. El análisis de Riesgo y la forma de mitigarlo: Análisis que comprende la valoración de los riesgos previsibles que un proponente o la entidad convocante asumen al solicitar o presentar una oferta en una convocatoria pública, adelantada por una entidad estatal, o que asumen la entidad públicay el contratista, al suscribir un contrato, que se traduce en el valor asegurado, en los tiposde amparos y cuantías de los mecanismos de cobertura, en las medidas de mitigación quese adopten en la ejecución de lo pactado y en el panorama financiero del contrato; e igualmente se corrobora que los procesos cuentan con un Formato denominado JC-F36 Matriz de Riesgos V2 (24-05-2017), que permiten la calificación evaluación del riesgo;como anexo a cada proceso contractual.
8. La Entidad cuenta con un documento formal denominado "JC-M02 Manual de Supervisión e Interventoría V7 (10-01-2020)" en el cual se describe las funciones y responsabilidades de los interventores y supervisores de contratos, los mecanismos parasu selección y para la verificación de idoneidad. E igualmente cuenta con el JC-M05 Manual de Buenas Prácticas para la Supervisión V1 (29-05-2020); documentos que permiten dar cuenta e identificar al supervisor en su idoneidad para el ejercicio de su labor y el desarrollo de las actividades, encaminadas a la publicidad en la plataforma SECOPII. La designación se adelanta conforma los documentos ídem, y en el clausulado de cada contrato queda estipulada, así como las funciones que ejerce dentro de la ejecución contractual.
9. Se verificó la existencia de bienes y servicios objeto de la contratación en el respectivo PAA, así como también la publicación en medios electrónicos de las etapas precontractuales y contractuales en la plataforma de SECOP II. De igual forma, se evidenciala asignación de los supervisores e interventores para cada contrato celebrado por entidad,previo nombramiento en el cual se le informan las funciones a adelantar
10. La Entidad cuenta con documento formal denominado "JC-M02 Manual de Supervisión e Interventoría V7 (10-01-2020)" en el cual se describe las funciones y responsabilidades de los interventores y supervisores de contratos, los mecanismos para su selección y parala verificación de idoneidad. E igualmente cuenta con el JC-M05 Manual de Buenas

Prácticas para la Supervisión V1 (29-05-2020); documentos que permiten dar cuenta e identificar al supervisor en su idoneidad para el ejercicio de su labor y el desarrollo de las actividades, encaminadas a la publicidad en la plataforma SECOPII.

11. Se definen las acciones de Coordinación para los procesos en donde intervienen otras entidades la identificación y evaluación de riesgos, procedimientos establecidos en el

    "JC-M01 Manual de Contratación V12 (23-10-2019)" y las actas de comité de contratación.
12. El IDT únicamente cuenta con instancias de Coordinación Intra sectorial los cuales atañen a relaciones con proveedores, contratistas, otras empresas sanitarias, comunidades, entre otros. Así las cosas, se verifica en el proceso contractual las obligaciones, estudio previo que sustenta el contrato y *"Los documentos que soporten la operación de las instancias de coordinación, dentro de la ejecución de la contratación.*
13. Durante el periodo evaluado se evidenciaron los espacios formales que utiliza la entidad para sensibilizar a sus servidores.

Componente No. 2: Art 3º. *" Procesos de Atención al Ciudadano, Sistemas de información y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias de los Ciudadanos".*

Este componente cuenta con 15 actividades y 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. Así las cosas y con el fin de darle cumplimiento a este componente, se realizaron verificaciones de cada uno de losítems evidenciándose lo siguiente:

1. El funcionario responsable del proceso de atención al usuario es idóneo, muestra de ello se evidencia mediante el contrato número 079 de 2022 y documentos precontractuales que dan cuenta de la idoneidad del responsable de Atención al Ciudadano
2. Dentro del proceso de Atención al Ciudadano, como instrumento para medir la calidez, la amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, se utiliza la Encuesta de Percepción Ciudadana AC-F03 disponible en la Intranet: https://intranet.idt.gov.co/atencion-al-ciudadano. Los resultados para el año 2021 se anexan evidencias de las encuestas contestadas durante la vigencia 2021.
3. El proceso de Atención al Ciudadano cuenta con la Encuesta de Percepción Ciudadana AC-F03 disponible en la Intranet: https://intranet.idt.gov.co/atencion-al-ciudadano. Los resultados para el año 2021 ofrecen una calificación promedio de 4,06, lo que significa que los ciudadanos se encuentran satisfechos con la atención ofrecida por la entidad. En la mencionada encuesta se cuenta con una pregunta asociada a la satisfacción de los usuarios con la respuesta obtenida. El resultado promedio para esta pregunta fue de 4,33 (satisfecho) en una escala de calificación

de 1,0 (Totalmente Insatisfecho) a 5,0 (Totalmente Satisfecho).

4. Se evidencia la existencia del documento formal llamado " AC-P01 Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD V7 (27-05-2022), el cual establece los lineamientos de atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recursos logísticos, asignación de personal y designación del defensor del ciudadano.
5. Se verifica la existencia de mecanismos (Video realizado por comunicaciones informando su gestión al interior del IDT) para el despliegue del cliente interno, sobre las funciones y competencias del defensor del ciudadano y la interacción con los procesos y las personas de la Institución.
6. Se verifica la existencia de mecanismos y canales de atención al ciudadano en general, en la página Web de la entidad sobre las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano, derechos, su ubicación y formas de contacto. https://www.idt.gov.co/es/atencion-al-ciudadano
   Adicionalmente se cuenta con los informes de gestión del Defensor presentados semestralmente a la Veeduría y que pueden ser revisados en los siguientes links: https://www.idt.gov.co/es/atencion-al-ciudadano y el informe semestral del Defensor Ciudadano
   https://www.idt.gov.co/sites/default/files/Informe-IISemestre2020%E2%80%93ISemestre2021-Defensor-Ciudadano.pdf
   https://www.idt.gov.co//sites/default/files/INFORME-DEFENSOR-CIUDADANO-II-SEMESTRE-2021.pdf.
7. El registro total de las peticiones se realiza mes a mes en la Matriz AC-F02 V5 (07-03-2022), la cual es envía la Secretaría General de las PQRSD que son ingresadas al Sistema Bogotá Te Escucha, esta matriz es alimentada a diario de acuerdo a las peticiones recibidas por todos los canales y a las respuestas enviadas.
8. Se evidencia que dentro de Comité Institucional de Gestión y Desempeño, llevado acabo el día 21 de septiembre del 2021 (revisión por la dirección), se presentaron los temas referentes al resultado de la satisfacción del cliente y de las partes interesadas.
9. Se evidencia que, entre los diferentes procesos y la persona encargada, (profesional de atención al ciudadano) de PQRSD, se tiene coordinación frente a la gestión y seguimiento con el fin de dar respuesta a los requerimientos de los usuarios oportunamente conforme a lo establecido en el AC-P01 Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD V7 (27-05-2022)
10. En el procedimiento actualizado "AC-P01 Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD V7 (27-05-2022) " del proceso atención al Ciudadano establece los lineamientos o políticas de operación, los canales de recepción de las PQRS y la frecuencia para su revisión, la descripción del procedimiento. Adicional.

11. Desde la Asesoría de Control Interno se realiza de manera permanente Auditorías que dan cuenta de la gestión efectuada durante el periodo en evaluación y en busca de la mejora continua se han tenido en cuenta cada una de las observaciones suscribiendo planes de mejora al proceso.
12. Las instalaciones del área de Atención al Ciudadano cuentan con espacios apropiados, adecuado para la prestación del servicio.
13. El proceso de Atención al Ciudadano cuenta con los siguientes indicadores deGestión referente al 2021:

    - Oportunidad respuesta PQRS: En 2021 con un cumplimiento del 85% un rango de gestión aceptable. En el 2022 con un cumplimiento del 99% un rango de gestión satisfactorio.

    -Nivel de satisfacción de las respuestas PQRSD: En 2021 con un cumplimiento del 88% un rango de gestión aceptable. En 2021 con un cumplimiento del 92% un rango de gestión satisfactorio.

Estos indicadores, se encuentran publicados en la Intranet de la entidad por medio del formatoDE-F06 V7 "formato Hoja de Vida Indicador".

14. Se toma como muestra las siguientes respuestas de la institución ante las peticiones de los usuarios en las cuales se puede verificar la coherencia, claridad, calidez, oportunidad y trazabilidad de las siguientes peticiones:

- SDQS2781812021
- SDQS 2445392021
- SDQS 2273642021
- SDQS 1779272021
- SDQS 1698362021
- SDQS 1387762021

15. Se evidencia la asistencia y participación de la encargada del proceso de Atención alciudadano a las capacitaciones relacionadas con las PQRSDF, promovidas por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital.

- NODO SECTORIAL DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIA Y TURISMO JULIO DE 2021
- PLENARIA DE CIERRE DICIEMBRE DE 2021
- NODO DE COMUNICACIONES Y LENGUAJE CLARO 09/11/2021

- NODO INTERSECTORIAL FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN SEPTIEMBRE 2021
- NODO SECTORIAL DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIA
- NODO INTERSECTORIAL FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN JUNIO 2021
- NODO INTERSECTORIAL FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN MARZO 2021
- NODO DE COMUNICACIONES Y LENGUAJE CLARO 17/6/2021
- NODO DE COMUNICACIONES Y LENGUAJE CLARO 21/9/2021

Componente No. 3: Art 4º. *"Procesos de Participación Ciudadana y Control Social".*

Este componente cuenta con 7 actividades que apunta a garantizar la existencia, promoción y desarrollo de los procesos de participación ciudadana en el marco de la Constitución y la ley. Así las cosas, se procede a verificar el cumplimiento de este componente observando:

1. La entidad realiza convocatorias a través de pliegos de condiciones definitivo o por medio deinvitación publica dirigidas a las personas o veedurías interesadas en realizar control social sobre los procesos de contratación, debidamente publicados en la plataformaSECOPII.
2. Se verifica que los documentos de participación de personas o veedurías son plasmados en los pliegos de condiciones, invitación pública o convocatoria de cada proceso, debidamente publicado en la plataforma de SECOP II, de acuerdo a la modalidad de selección.
3. Los canales definidos por el IDT para comunicarse permanentemente con la ciudadanía es la página 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, e igualmente los enlaces que nos remite a las diferentes redes sociales, como son Facebook, Twitter e Instagram los cuales son:

- Página web
- https://www.idt.gov.co/
- https://www.idt.gov.co/es/transparencia-y-acceso-la-informacion
- https://bogotadc.travel/
- https://www.idt.gov.co/es/fondetur
- Micrositio de dialogos ciudadanos: https://www.idt.gov.co/es/dialogos-ciudadanos
- Rendición de cuentas: https://www.idt.gov.co/es/rendicion-de-cuentas-2021
- APP
- Bogotá D.C Travel
- Redes sociales
- https://www.facebook.com/IDTBogota/
- https://twitter.com/IDTBogota

- https://www.instagram.com/bogota_turismo/
- https://www.youtube.com/user/turidt1

4. El IDT, por medio de la plataforma SECOPII, programa las diferentes audiencias públicas, en la cual participan todos aquellos que se crean con interés en participar enlos procesos contractuales. Evidencia de la realización de las mismas son:
   - Página web Micrositio de dialogos ciudadanos: https://www.idt.gov.co/es/dialogos-ciudadanos
   - Rendición de cuentas: https://www.idt.gov.co/es/rendicion-de-cuentas-2021

5. Se verifica la existencia de los registros en medios físicos y/o electrónicos y su administración mediante la Página web
   Micrositio de dialogos ciudadanos: https://www.idt.gov.co/es/dialogos-ciudadanos
   Rendición de cuentas: https://www.idt.gov.co/es/rendicion-de-cuentas-2021

6. Se evidencia la priorización de acciones en los siguientes eventos de participación ciudadana en la gestión y control social para el mejoramiento institucional:
   - Dialogos ciudadanos (Página web Micrositio de dialogos ciudadanos: https://www.idt.gov.co/es/dialogos-ciudadanos)
   - Rendición de cuentas (https://www.idt.gov.co/es/rendicion-de-cuentas-2021 Informe Final Rendición de Cuentas 2021 https://www.idt.gov.co/sites/default/files/Informe-Final-Rendicion-de-Cuentas-2021.pdf)

7. Se evidencia la identificación y selección de la información que se presentó de acuerdo con los resultados metas, proyectos, programas que ejecutó el IDT, en cumplimiento de la gestión y los logros obtenidos en cumplimiento con las metas plan de desarrollo "*Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI"*, programadas para la vigencia 2021 de manera oportuna y de fácil comprensión para la ciudadanía (Diálogos ciudadanos, Rendición de cuentas - Informe sobre la gestión del IDT - Memorias Rendición de Cuentas IDT 2021 - Informe Final Rendición de Cuentas 2021)

- **Componente No. 4: Art 5º.** *"Sistemas de Control Interno".*

Este componente cuenta con 19 actividades y hace referencia a los sistemas de Control Interno y su adaptación al modelo Estándar de Control Interno –MECI, frente a los puntos contemplados en la norma, al respecto se puede evidenciar:

1. En el marco del fortalecimiento de la cultura del control, se están llevando a cabo procesos continuos de inducción y reinducción al personal del IDT:
   a. 2022: Jornadas de inducción y reinducción: llevados a cabo el 4 y 11 de mayo

2. En cuanto a la cobertura de los procesos de inducción y re inducción, el IDT realiza las capacitaciones de manera general al principio de la vigencia o de manera individual cada vez que hay vinculación. De igual forma dentro de Jornadas de inducción y reinducción realizadas, se evidencia que éstas van orientadas tanto a personal de planta como a contratistas del IDT.
3. En cuanto al cumplimiento y cobertura del plan de capacitación a los servidores públicos del IDT, se logra evidenciar:
    a. 1. En cuanto al Ser, y al Saber (sin erogación) el temario para la jornada de Inducción se basará en:
        i. Cultura organizacional (Busca sensibilizar acerca de la plataforma filosófica institucional, y el rol del servidor público).
        ii. Entrenamiento en el puesto de trabajo. El entrenamiento en el puesto de trabajo se desarrollará a través de una charla introductoria a las generalidades de la entidad; Política Distrital de Turismo, Sistema Integrado de Gestión, Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, Políticas y programas del PIGA, entre otros.
    b. 2. En cuanto al Saber hacer (con erogación):
        i. Abastecimiento estratégico - Estructuración proceso contractual
4. Las herramientas de medición que usa Talento Humano para identificar la eficiencia y efectividad de las capacitaciones brindadas son encuestas, las cuales son realizadas una vez terminada la actividad. Lo anterior se puede evidenciar mediante la encuesta realizada sobre evaluaciones del conocimiento.
5. Se verifica que se realiza el despliegue de información a los colaboradores a través de medios electrónicos como el Info al día, Conecta Distrito, Mailings intranet, pantallas digitales. Info al día: Circula una vez por semana a través del correo institucional y cumple el objetivo de informar a los servidores sobre la gestión del director (a), eventos internos y externos. Boletín Conecta Distrito: Cumple el objetivo de informar sobre actividades y campañas de las diferentes entidades adscritas al Distrito. Correo electrónico institucional: es el medio para apoyar la difusión de las actividades de carácter interno y externo. También aplica para hacer sinergia con las campañas de la Alcaldía. Intranet: Portal y herramienta institucional de comunicación que sirve para mantener informado a los servidores sobre: campañas y procesos administrativos.

    Pantallas digitales: Se publican contenidos relacionados con la gestión institucional, convocatorias a eventos, cursos y talleres suministrados por la Alcaldía de Bogotá. Además, son un espacio para divulgar contenidos informativos, campañas, fotos y material audiovisual de interés general.

    https://drive.google.com/drive/folders/1Wzd-mcmtRvcro_SwHllngvgGJ1LiQ3Hq

    Se realiza el seguimiento a la ejecución de las actividades planteadas en el Plan

Estratégico de Comunicaciones, en el componente interno, en este se desagregan a parte de los anteriores, las actividades que complementan el accionar desde el enfoque interno.

PEC 2021-Interna https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1YSPWWU8aQmsO5i9GB_M3XD-FwZgStXR1

PEC 2022-Interna https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1aGQjVZ2ec9DogxM-XyHLINDOr3RoQG2L

6. El Instituto Distrital de Turismo hace seguimiento a la ejecución de políticas, planes, programas y proyectos mediante la herramienta Dashboard Drive de planeación estratégica link:https://drive.google.com/drive/folders/1dbS2EkdnMOC-Hduqb6EB9Y_U4qROfwP

   En el cual se puede visibilizar el avance cualitativo y cuantitativo de los proyectos de inversión, plan de acción de MIPG, indicadores de gestión y la actualización del plan anual de adquisiciones.

   Cabe mencionar que el IDT cuenta con la estrategia de "Café con la directora", donde participan funcionarios y contratistas, para recibir retroalimentación por parte de la alta dirección acerca de temas de interés, avance de la gestión, fortaleciendo la cultura de rendición de cuentas al interior de la entidad, evidencia disponible en https://intranet.idt.gov.co/es/cafe-con-la-directora

7. Se realizan encuestas semestralmente desde la Asesoría de Comunicaciones con el propósito de evaluar la efectividad de la gestión del proceso a través de los canales comunicativos, se realizó en noviembre 2021 y junio 2022 respectivamente.

   La primera se efectuó con una participación de 86 colaboradores https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScLsmg4GRYmmHkNOBZ2MauVP4ysxCtgy0b0oJmcCthgyuxMlQ/viewform

   La segunda se realizó durante la jornada del segundo café con la directora, aún se encuentra abierta.

   https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeK2I832efh2_Tv9-k4N0139eqXqR7t2YLtHG4BeXEK5KoqVg/viewform

   Se anexan el análisis de la encuesta realizada el año pasado, con resultados y análisis, el cual fue socializado con la Alta Dirección y se tuvo en cuenta en la definición del PEC del presente año. https://drive.google.com/drive/folders/1itCC3m7P4L5hOA1S57h0su2S9a7PlWYW

8. En lo que respecta al Modelo Integrado de Planeación y Gestión se cuenta con

soporte mediante los actos administrativos relacionados con el comité de gestión y desempeño recopilados en las resoluciones 130 de 2018 y 082 del 2021, disponibles en la intranet en el link:https://intranet.idt.gov.co/direccionamiento-estrategico

9. Se evidencia que la entidad cuenta con un aplicativo denominado “Aplicativo riesgos IDT” el cual cuenta con la actualización del mapa de riesgos por procesos e institucional
10. La entidad cuenta del documento Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI, su aplicación documenta a través de los proyectos de servicios tecnológicos que se encuentran descritos en este documento, el PETI se encuentra disponible en la intranet institucional en el link: https://intranet.idt.gov.co/sites/default/files/2022-03/PETI%202022%20IDT%20%281%29.pdf
11. Se desarrollan actividades y existen controles por parte del proceso de Gestión de la Información turística de acuerdo con lo establecido en el procedimiento para el Desarrollo
12. De las Operaciones Estadísticas elaboradas por el Observatorio de Turismo Para el mejoramiento continuo de cada proceso se lleva a cabo un plan 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 SG, mapas de riesgos: instituciones, por procesos y de corrupción , seguimientos al comportamiento de las salidas no conformes, seguimiento a la matriz de cumplimiento legal, resultados de medición de la satisfacción del cliente y partes interesadas, comportamientos de PQRS, desempeño de los indicadores de gestión, resultado de las mediciones de la percepción de la satisfacción de los usuarios y ejercicios de autocontrol y autoevaluación.
13. Se observa en la página Web de la entidad en el ítem de "Transparencia" la publicación de planes, programas, proyectos, eventos de participación ciudadana, indicadores e informes de gestión periódicos.
14. Los resultados de las auditorías a los procesos de contratación, PQRSD, participación y ciudadana y control social, se presentaron durante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, llevados a cabo durante la vigencia 2021 y 2022.
15. Existen 3 procedimientos los cuales se aplican en el IDT: TH-P02 Procedimiento para la provisión del Talento Humano en empleos de carrera administrativa V13 (30/09/2021), TH-P20 Procedimiento para la provisión del Talento Humano en empleos de libre nombramiento y remoción V3 (08-10-2020) y TH-P19 Procedimiento para la desvinculación del Talento Humano V2 (08-11-2019) creados a partir de acciones puntuales avaladas por la normatividad vigente.
16. Se observa que el Plan Anual de Auditoria de la entidad para la vigencia 2022, fue aprobado por el Comité Institucional de Control Interno del mes de enero del 2022, este documento comprende las auditorías a los procesos de contratación, atención al ciudadano, participación ciudadana y control social solicitadas por la Veeduría

Distrital.

17. Existe el procedimiento denominado "EI-P06 Plan de Mejoramiento V2 (14-06- 2019)" el cual es un procedimiento formal para la elaboración del plan de mejoramiento Institucional que integra las evaluaciones internas y externas realizadasa la entidad como también las quejas, reclamos y solicitudes de la ciudadanía en casoque así se requiera.
18. La Asesoría de Comunicaciones permanentemente actualiza la información en los portales tanto de la página web institucional como de la intranet, dando cumplimiento a la normativa vigente y de acuerdo a la información que las áreas suministran. Con el propósito de blindar dicha actividad, hace seguimiento al cumplimiento del PAAC - componente de Transparencia, se catalogó como un factor clave de éxito dentro del Mapa de Aseguramiento del IDT, y estas actividades hacen parte intrínseca del componente de Comunicación Digital en el Plan Estratégico de Comunicaciones.

19. Evidencias Artículo 2°. DE LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN EN EL DISTRITO CAPITAL

    Se convocó a las entidades adscritas y de soporte técnico de la administración distrital al desarrollo de la Estrategia de fomento del control social a la gestión del talento humano en el Distrito, en el marco de la implementación de la Política Pública de Gestión Integral del Talento Humano, aprobada mediante documento CONPES Distrital 07 de 2019, el IDT asistió a las 4 sesiones que se realizaron:

    1.Participación ciudadana y control social con énfasis en caracterización de usuarios. (18 de abril de 2022) 9am - 12 am

    2. Sesión de preguntas y respuestas sobre rendición de cuentas al talento humano del distrito y Política Pública de Gestión Integral de Talento Humano.(05 de mayo de 2022) 9:00 am -11:00 am

    3. Orientación frente al desarrollo del reto “diálogo ciudadano” con enfoque en transparencia e integridad. (19 de mayo de 2022)

    4. Medidas anticorrupción y talento humano (02 de junio de 2022)

    Artículo 4°. -DE LOS PROCESOS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL EN EL DISTRITO CAPITAL

    Sumado a lo anterior se ha participado en capacitaciones que ha realizado la Veeduría Distrital:

    1. Habilidades para el diálogo
    2. Cómo moderar un diálogo
    3. Fortalecimiento rendición de cuentas
    4. Colibrí
    5. Herramienta de Seguimiento a la Gestión Pública Local-HSGPL
    6. Índice de participación ciudadana
    7. Observatorios mesas de pactos locales

De acuerdo a la revisión, de toda la información anteriormente descrita y teniendo en cuenta los criterios de evaluación del presente informe, se identifica y se describe las siguientes recomendaciones:

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

FORTALEZAS

.

- El IDT realizo el ejercicio de rendición de cuentas enfocado a un control social con una adecuada y transparente interlocución con los grupos de valor, de igual forma se realizó la publicación de la actividad garantizando el acceso público a la información.
- Los procesos contractuales cuentan con una matriz interna que facilita la consulta y accesibilidad a la información.

RECOMENDACIONES

- Es recomendable que la Entidad cuente con un Manual de Buenas Prácticas en la Contratación Estatal.
- Es de sugerir que los informes de resultados de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, adicional a ser presentados comités institucionales, los mismos sean analizados, a fin de identificar oportunidades de mejora, en la prestación de los servicios al ciudadano
- Se recomienda incentivar a la ciudadanía y grupos de valor para el diligenciamiento integral de la encuesta de percepción de los usuarios sobre la prestación del servicio y mitigar el impacto de deserción
- Incentivar la divulgación en el proceso de rendición de cuentas la información sobre la oferta de conjuntos de datos abiertos disponibles en la entidad para que sean utilizados por los ciudadanos o grupos de interés
- Publicar en la página de la entidad la matriz de riesgos actualizada por proceso
- Establecer, mediante variables cuantificables, si los ejercicios de rendición de cuentas han incrementado la participación de la ciudadanía en general.

GILBERTO ANTONIO SUAREZ FAJARDO
Asesor Control Interno

Elaboró: Yerson Andrés Mojica

Anexo: Matriz de Verificación

Circular 003 de 2011 Veeduría Distrital			
ARTÍCULOS	**QUÉ**	**CÓMO**	**Verificación Control Interno**
	Las entidades del Distrito Capital deben garantizar:		
ART. 2o. PROCESOS DE CONTRATACIÓN	1) La realización de procesos de contratación planeados, documentados y ágiles, que garanticen el cumplimiento de los principios que rigen la contratación estatal, en especial el de publicidad, encaminados al logro de los fines que se buscan con ella y a la implementación en dichos procesos de herramientas que reflejen el compromiso de la Entidad en la lucha contra la corrupción y que permitan la participación ciudadana y el ejercicio del control social.	Verificar que existan procedimientos, manuales, instructivos y formatos actualizados, formalizados y socializados, acordes con la normatividad vigente.	1. La existencia de procedimientos, manuales, instructivos y formatos actualizados, formalizados y socializados, acordes con la normatividad vigente. La Oficina Asesora Jurídica, cuenta actualmente con los siguientes documentos: MANUALES: o JC-M01 Manual de Contratación V12 (23-10-2019) o JC-M02 Manual de Supervisión e Interventoría V7 (10-01-2020) o JC-M03 Manual de Buenas Prácticas para la Defensa Judicial en el IDT V2 (26-11- 2021) o JC-M04 Manual de Registro y Actualización del Sistema Único de Información de Procesos Judiciales de Bogotá SIPROJ-WEB V4 (06-05-2022) o JC-M05 Manual de Buenas Prácticas para la Supervisión V1 (29-05-2020) o JC-M06 Manual de Prevención del Daño Antijurídico V1 (28-07-2020) PROCEDIMIENTOS: o JC-P01 Procedimiento Defensa en Acciones de Tutela V5 (03-12-2020) o JC-P04 Procedimiento Para la Contratación Directa V2 (14-06-2019) o JC-P05 Mínima Cuantía V2 (17-06-2019) o JC-P06 Liquidaciones Contractuales V1 (20-11-2019) o JC-P07 Representación Judicial y Extrajudicial V3 (26-04-2021) o JC-P08 Procedimiento Concurso de Méritos V1 (31-12-2020) o JC-P09 Procedimiento de Producción Normativa V1 (26-03-2020) o JC-P10 Procedimiento de Prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión V1 (30/08/2021) o JC-P11 Procedimiento de Licitación Pública V1 (12-11-2021) INSTRUCTIVOS o JU-I04 Instructivo de Modificación, Prórroga o Adición V.02 (06-01-2016) o JU-I06 Instructivo Selección Abreviada – Subasta Inversa V.05 (06-01-2016) o JU-I07 Instructivo Selección Abreviada – Menor Cuantía V.06 (06-01-2016)
		Verificar los mecanismos utilizados por la entidad para facilitar el ejercicio de control social y de participación de la ciudadanía en los procesos contratación.	2. Se verifican 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 el ítem de "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, las aprobaciones y autorizaciones que prueben la ejecución de los contratos, convocatoria en los procesos a las veedurías ciudadanas.
		Verificar, en una muestra de los contratos, de acuerdo con el volumen de contratación de cada entidad: * La existencia de los bienes y servicios objeto de la contratación en los respectivos planes de contratación o compras de cada entidad u hospital. * La publicación en medios electrónicos de los estudios previos para la consideración de los usuarios y ciudadanos interesados.	3. Se observa la existencia de bienes y servicios objeto de la contratación en los respectivos planes de contratación de la entidad. Referente al tema de la publicación en medios electrónicos de los estudios previos para la consideración de los usuarios y ciudadanos interesados se lleva a cabo por medio de la plataforma SECOP II.
	2). La elaboración de análisis detallados de los factores, elementos y componentes que deben tenerse en cuenta para determinar el valor del presupuesto oficial de cada contratación.	Verificar la existencia de documentos formales donde se establezca la metodología para la determinación del presupuesto oficial de una contratación, de acuerdo con los estudios previos y los precios del mercado.	4. Se observa que en la Entidad cuenta con el JC-M01 Manual de Contratación V12 (23-10- 2019), e igualmente cuenta con los procedimientos e instructivos de acuerdo a la modalidad de selección, y que aquellas situaciones que no estén contempladas se suplen acatando los instrumentos de Colombia Compra Eficiente; los cuales dan cuenta de cómo adelantar los Estudios de Mercado y Estudios de Sector que permiten establecer el presupuesto estimado y el presupuesto oficial de las adquisiciones.
	3). La conformación de equipos con la idoneidad y experiencia para asegurar, en la elaboración de los estudios y documentos previos y todas las demás actividades inherentes a la contratación, la materialización de lo requerido por la entidad en su contratación, asumiendo la responsabilidad de su contenido.	Verificar la conformación, funciones, idoneidad y actualizaciones de los comités Técnicos, Financieros y Jurídicos.	5. La Oficina Asesora Jurídica, de acuerdo a lo reglamentado por los Decretos 1082 de 2015, tienen la obligatoriedad de publicar en SECOP (publicaciones que se realizan en línea) 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, al respecto se verifica el cumplimiento de este requisito.
	4). El desarrollo de una metodología para la elaboración de los estudios y documentos previos, en la que se incluya, según el objeto del contrato y sus obligaciones, todos aquellos aspectos de orden técnico, legal, financiero y práctico que tengan incidencia en la ejecución del mismo, así como la elaboración de una matriz de riesgo que contenga la estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles, teniendo en cuenta que éstos son los que razonablemente pueden esperarse que ocurran en condiciones normales.	Verificar la existencia de documentos formales en los cuales se establezca la metodología para la elaboración de los estudios y documentos previos a la contratación.	6. Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011, el Decreto 1082 de 2015 y siguiendo las directrices establecidas por Colombia Compra Eficiente en los Manuales, Guías y Circulares, el manual de contratación se encuentra actualizado con fecha del 23 de octubre de 2019, se verifica que los estudios previos de acuerdo al Manual de Contratación, procedimiento e instructivo, cuentan con la estructuración y requerimientos Jurídicos – Técnicos – Económicos-Financieros, adelantados por líderes técnicos de cada área.
		Verificar la metodología empleada para la determinación de riesgos previsibles para cada proceso contractual, actas de reuniones, entre otros, (Revisar si se tuvo en cuenta la participación de la ciudadanía y otras partes interesadas.	7. Se evidencia en el Manual de Contratación en el numeral 6. El análisis de Riesgo y la forma de mitigarlo: Análisis que comprende la valoración de los riesgos previsibles que un proponente o la entidad convocante asumen al solicitar o presentar una oferta en una convocatoria pública, adelantada por una entidad estatal, o que asumen la entidad pública y el contratista, al suscribir un contrato, que se traduce en el valor asegurado, en los tipos de amparos y cuantías de los mecanismos de cobertura, en las medidas de mitigación que se adopten en la ejecución de lo pactado y en el panorama financiero del contrato; e igualmente se corrobora que los procesos cuentan con un Formato denominado JC-F36 Matriz de Riesgos V2 (24-05-2017), que permiten la calificación evaluación del riesgo; como anexo a cada proceso contractual.
		Verificar la existencia de documentos formales donde se describen las funciones y responsabilidades de los interventores y supervisores de contratos, los mecanismos para su selección y para la verificación de idoneidad.	8. La Entidad cuenta con un documento formal denominado "JC-M02 Manual de Supervisión e Interventoría V7 (10-01-2020)" en el cual se describe las funciones y responsabilidades de los interventores y supervisores de contratos, los mecanismos para su selección y para la verificación de idoneidad. E igualmente cuenta con el JC-M05 Manual de Buenas Prácticas para la Supervisión V1 (29-05-2020); documentos que permiten dar cuenta e identificar al supervisor en su idoneidad para el ejercicio de su labor y el desarrollo de las actividades, encaminadas a la publicidad en la plataforma SECOPII. La designación se adelanta conforma los documentos ídem, y en el clausulado de cada contrato queda estipulada, así como las funciones que ejerce dentro de la ejecución contractual.

ARTÍCULOS	QUÉ	CÓMO	Verificación Control Interno
	5). La definición de obligaciones específicas al control, supervisión y vigilancia a cargo de interventores y/o supervisores de los contratos, el señalamiento de las acciones de seguimiento a su labor, la racionalización en la asignación de interventorías y la verificación de condiciones mínimas de idoneidad de los mismos.	De igual forma, revisar cuantas interventorías y/o supervisiones de contratos tienen asignadas los funcionarios y que mas labores realizan.	9. Se verificó la existencia de bienes y servicios objeto de la contratación en el respectivo PAA, así como también la publicación en medios electrónicos de las etapas precontractuales y contractuales en la plataforma de SECOP II. De igual forma, se evidencia la asignación de los supervisores e interventores para cada contrato celebrado por entidad, previo nombramiento en el cual se le informan las funciones a adelantar
		Verificar, en una muestra de los contratos, de acuerdo con el volumen de contratación de cada entidad, la existencia de documentos formales donde se realiza la designación de los interventores y supervisores de los contratos.	10. La Entidad cuenta con documento formal denominado "JC-M02 Manual de Supervisión e Interventoría V7 (10-01-2020)" en el cual se describe las funciones y responsabilidades de los interventores y supervisores de contratos, los mecanismos para su selección y para la verificación de idoneidad. E igualmente cuenta con el JC-M05 Manual de Buenas Prácticas para la Supervisión V1 (29-05-2020); documentos que permiten dar cuenta e identificar al supervisor en su idoneidad para el ejercicio de su labor y el desarrollo de las actividades, encaminadas a la publicidad en la plataforma SECOPII.
	6). La definición, desde la etapa de planeación, de los procedimientos y las acciones articuladas tendientes a garantizar la colaboración y coordinación armónica y efectiva de las entidades a cuyo cargo, en desarrollo de la ejecución de los contratos, esté el otorgamiento de permisos, licencias y/o autorizaciones, así como intervenciones en los tramos en que se realizarán las obras, con el fin de evitar dilaciones en la ejecución.	Verificar la definición de acciones de coordinación para procesos donde intervienen otras entidades (Mapas de riesgos del proceso contractual - procedimientos - actas) donde se especifiquen que se han previsto estas actividades, así no apliquen a todos los procesos contractuales de la entidad.	11. Se definen las acciones de Coordinación para los procesos en donde intervienen otras entidades la identificación y evaluación de riesgos, procedimientos establecidos en el "JC-M01 Manual de Contratación V12 (23-10-2019)" y las actas de comité de contratación.
		Verificar, en una muestra de los contratos, de acuerdo con el volumen de contratación de cada entidad u hospital, * La definición previa de las Instancias de coordinación entra e inter sectorial e institucional, requeridas para el desarrollo normal de los contratos, en especial de obras. * Los documentos que soporten la operación de las instancias de coordinación, dentro de la ejecución de la contratación.	12. El IDT únicamente cuenta con instancias de Coordinación Intra sectorial los cuales atañen a relaciones con proveedores, contratistas, otras empresas sanitarias, comunidades, entre otros. Así las cosas, se verifica en el proceso contractual las obligaciones, estudio previo que sustenta el contrato y "Los documentos que soporten la operación de las instancias de coordinación, dentro de la ejecución de la contratación.
	7). La retroalimentación permanente hacia los centros de gestión de la entidad, sobre las experiencias exitosas o no en materia de ejecución contractual, y la generación de directrices para la adopción de acciones tendientes a replicar o conjurar su ocurrencia y lograr la efectiva obtención de los bienes y servicios.	Verificar 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.	13. Durante el periodo evaluado se evidenciaron los espacios formales que utiliza la entidad para sensibilizar a sus servidores.

ARTÍCULOS	QUÉ	CÓMO	Verificación Control Interno
ART. 3o. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS	**Las entidades del Distrito Capital deben garantizar:**		
	1). La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.	Verificar si los funcionarios responsables del proceso de atención al usuario son idóneos y han sido capacitados.	1. El funcionario responsable del proceso de atención al usuario es idóneo, muestra de ello se evidencia mediante el contrato número 079 de 2022 y documentos precontractuales que dan cuenta de la idoneidad del responsable de Atención al Ciudadano
		Verificar si se realizan encuestas de percepción de los usuarios sobre la prestación del servicio.	2. Dentro del proceso de Atención al Ciudadano, como instrumento para medir la calidez, la amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, se utiliza la Encuesta de Percepción Ciudadana AC-F03 disponible en la Intranet: https://intranet.idt.gov.co/atencion-al-ciudadano. Los resultados para el año 2021 se anexan evidencias de las encuestas contestadas durante la vigencia 2021.
		Verificar si existen mecanismos para medir la satisfacción de los usuarios con las respuestas dadas a sus solicitudes.	3. El proceso de Atención al Ciudadano cuenta con la Encuesta de Percepción Ciudadana AC-F03 disponible en la Intranet: https://intranet.idt.gov.co/atencion-al-ciudadano. Los resultados para el año 2021 ofrecen una calificación promedio de 4,06, lo que significa que los ciudadanos se encuentran satisfechos con la atención ofrecida por la entidad. En la mencionada encuesta se cuenta con una pregunta asociada a la satisfacción de los usuarios con la respuesta obtenida. El resultado promedio para esta pregunta fue de 4,33 (satisfecho) en una escala de calificación de 1,0 (Totalmente Insatisfecho) a 5,0 (Totalmente Satisfecho).
	2). El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.	Verificar la existencia de documentos formales relacionados con los procesos y procedimientos de atención al usuario, recursos logísticos, asignación de personal y designación del Defensor del Ciudadano.	4. Se evidencia la existencia del documento formal llamado " AC-P01 Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD V7 (27-05-2022), el cual establece los lineamientos de atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recursos logísticos, asignación de personal y designación del defensor del ciudadano.
		Verificar mecanismos de despliegue al cliente interno, sobre las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano y su interacción con los procesos y las personas de la institución.	5. Se verifica la existencia de mecanismos (Video realizado por comunicaciones informando su gestión al interior del IDT) para el despliegue del cliente interno, sobre las funciones y competencias del defensor del ciudadano y la interacción con los procesos y las personas de la Institución.
		Verificar mecanismos de despliegue a los clientes externos, usuarios y ciudadanía en general, sobre las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano, como garante de sus derechos, su ubicación y formas de contacto.	6. Se verifica la existencia de mecanismos y canales de atención al ciudadano en general, en la página Web de la entidad sobre las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano, derechos, su ubicación y formas de contacto. https://www.idt.gov.co/es/atencion-al-ciudadano Adicionalmente se cuenta con los informes de gestión del Defensor presentados semestralmente a la Veeduría y que pueden ser revisados en los siguientes links: https://www.idt.gov.co/es/atencion-al-ciudadano y el informe semestral del Defensor Ciudadano https://www.idt.gov.co/sites/default/files/Informe-IISemestre2020%E2%80%93ISemestre2021-Defensor-Ciudadano.pdf https://www.idt.gov.co//sites/default/files/INFORME-DEFENSOR-CIUDADANO-II-SEMESTRE-2021.pdf.
	3). El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.	Realizar una revisión aleatoria de un número de peticiones, quejas o solicitudes recibidas por la entidad a través de diferentes medios y compararlas con su registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.	7. El registro total de las peticiones se realiza mes a mes en la Matriz AC-F02 V5 (07-03-2022), la cual es envía la Secretaría General de las PQRSD que son ingresadas al Sistema Bogotá Te Escucha, esta matriz es alimentada a diario de acuerdo a las peticiones recibidas por todos los canales y a las respuestas enviadas.
		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 cuidadanos.	8. Se evidencia que dentro de Comité Institucional de Gestión y Desempeño, llevado a cabo el día 21 de septiembre del 2021 (revisión por la dirección), se presentaron los temas referentes al resultado de la satisfacción del cliente y de las partes interesadas
	4). El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.	Verificar la coordinación existente entre los procesos institucionales y el encargado de quejas y reclamos para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios.	9. Se evidencia que, entre los diferentes procesos y la persona encargada, (profesional de atención al ciudadano) de PQRSD, se tiene coordinación frente a la gestión y seguimiento con el fin de dar respuesta a los requerimientos de los usuarios oportunamente conforme a lo establecido en el AC-P01 Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD V7 (27-05-2022)
		Verificar la existencia de procedimientos formales para la atención de los ciudadanos y la solución de sus requerimientos, donde se incluyan las acciones de coordinación entre las diferentes dependencias y las actividades de socialización de resultados.	10. En el procedimiento actualizado "AC-P01 Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD V7 (27-05-2022) " del proceso atención al Ciudadano establece los lineamientos o políticas de operación, los canales de recepción de las PQRS y la frecuencia para su revisión, la descripción del procedimiento. Adicional. desde la Asesoría de Control Interno se realiza de manera permanente Auditorías que dan cuenta de la gestión efectuada durante el periodo en evaluación y en busca de la mejora continua se han tenido en cuenta cada una de las observaciones suscribiendo planes de mejora al proceso.
		Verificar la existencia de mecanismos que permitan el mejoramiento continuo del proceso (autoevaluaciones y evaluaciones independientes).	11. Desde la Asesoría de Control Interno se realiza de manera permanente Auditorías que dan cuenta de la gestión efectuada durante el periodo en evaluación y en busca de la mejora continua se han tenido en cuenta cada una de las observaciones suscribiendo planes de mejora al proceso.

ARTÍCULOS	QUÉ	CÓMO	Verificación Control Interno
	5). La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.	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 colocar avisos o señalización donde se indique en qué sitio pueden registrar sus requerimientos.	12. Las instalaciones del área de Atención al Ciudadano cuentan con espacios apropiados, adecuado para la prestación del servicio.
	6). La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.	Revisar los indicadores a través de los cuales se mide la gestión del proceso de atención al usuario.	13. El proceso de Atención al Ciudadano cuenta con los siguientes indicadores de Gestión referente al 2021: - Oportunidad respuesta PQRS: En 2021 con un cumplimiento del 85% un rango de gestión aceptable. En el 2022 con un cumplimiento del 99% un rango de gestión satisfactorio. -Nivel de satisfacción de las respuestas PQRSD: En 2021 con un cumplimiento del 88% un rango de gestión aceptable. En 2021 con un cumplimiento del 92% un rango de gestión satisfactorio. Estos indicadores, se encuentran publicados en la Intranet de la entidad por medio del formato DE-F06 V7 "formato Hoja de Vida Indicador"
		Revisar mediante una muestra, las respuestas de la institución ante las peticiones de los usuarios, para verificar la coherencia de las respuestas.	. 14. Se toma como muestra las siguientes respuestas de la institución ante las peticiones de los usuarios en las cuales se puede verificar la coherencia, claridad, calidez, oportunidad y trazabilidad de las siguientes peticiones: • SDQS2781812021 • SDQS 2445392021 • SDQS 2273642021 • SDQS 1779272021 • SDQS 1698362021 • SDQS 1387762021
	7). La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.	Verificar la asistencia y participación del funcionario encargado del proceso de atención al usuario en las reuniones, actividades y eventos programados por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, así como la adopción de medidas sugeridas por esta red.	15. Se evidencia la asistencia y participación de la encargada del proceso de Atención al ciudadano a las capacitaciones relacionadas con las PQRSDF, promovidas por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital. • NODO SECTORIAL DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIA Y TURISMO JULIO DE 2021 • PLENARIA DE CIERRE DICIEMBRE DE 2021 • NODO DE COMUNICACIONES Y LENGUAJE CLARO 09/11/2021 • NODO INTERSECTORIAL FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN SEPTIEMBRE 2021 • NODO SECTORIAL DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIA • NODO INTERSECTORIAL FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN JUNIO 2021 • NODO INTERSECTORIAL FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN MARZO 2021 • NODO DE COMUNICACIONES Y LENGUAJE CLARO 17/6/2021 • NODO DE COMUNICACIONES Y LENGUAJE CLARO 21/9/2021

ARTÍCULOS	QUÉ	CÓMO	Verificación Control Interno
ART. 4o. PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL	**Las entidades del Distrito Capital deben:**		
	1). Garantizar, facilitar y promover la participación de los ciudadanos y las organizaciones sociales en la gestión administrativa y contractual, para que realicen control social en relación con éstos, en los términos del artículo 66 de la Ley 80 de 1993, o las normas que lo modifiquen.	Verificar que en las invitaciones públicas se convoque a las personas o veedurías ciudadanas interesadas en realizar control social sobre los procesos de contratación.	1. La entidad realiza convocatorias a través de pliegos de condiciones definitivo o por medio de invitación publica dirigidas a las personas o veedurías interesadas en realizar control social sobre los procesos de contratación, debidamente publicados en la plataforma SECOPII.
		Verificar documentos que evidencien la participación de personas o veedurías ciudadanas en el control social sobre planes, proyectos y procesos de contratación de las entidades u hospitales.	2. Se verifica que los documentos de participación de personas o veedurías son plasmados en los pliegos de condiciones, invitación pública o convocatoria de cada proceso, debidamente publicado en la plataforma de SECOP II, de acuerdo a la modalidad de selección.
	2). Diseñar e implementar estrategias de información, que permitan a la comunidad usuaria conocer los propósitos y objetivos de la entidad, sus responsabilidades y competencias, sus proyectos y actividades y la forma en que éstos afectan su medio social, cultural y económico de manera que puedan realizar un control social efectivo.	Verificar a través de qué canales la entidad se comunica permanentemente con la ciudadanía, le informa sobre sus objetivos, planes, metas, programas y proyectos y los beneficios que de éstos se obtendrán; así como los resultados de su gestión, de manera que cualquier ciudadano pueda ejercer el control social (reuniones, periódicos, boletines, medios audiovisiones, pagina Web, etc.).	3. Los canales definidos por el IDT para comunicarse permanentemente con la ciudadanía es la página 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, e igualmente los enlaces que nos remite a las diferentes redes sociales, como son Facebook, Twitter e Instagram los cuales son: • Página web • https://www.idt.gov.co/ • https://www.idt.gov.co/es/transparencia-y-acceso-la-informacion • https://bogotadc.travel/
	3). Sin perjuicio de la rendición de cuentas, realizar audiencias públicas, principalmente en aquellos proyectos que impacten de manera significativa derechos colectivos o cuando un grupo representativo de ciudadanos así lo solicite.	Verificar programaciones y evidencias de realización de audiencias públicas en las entidades u hospitales, cuando se vayan a ejecutar proyectos de alto impacto para la ciudadanía.	4. El IDT, por medio de la plataforma SECOPII, programa las diferentes audiencias públicas, en la cual participan todos aquellos que se crean con interés en participar en los procesos contractuales. Evidencia de la realización de las mismas son: • Página web Micrositio de dialogos ciudadanos: https://www.idt.gov.co/es/dialogos-ciudadanos • Rendición de cuentas: https://www.idt.gov.co/es/rendicion-de-cuentas-2021
	4). Promover, con el apoyo de la Veeduría Distrital, si es del caso, la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones y facilitar el ejercicio del control social en los procesos que desarrolla la entidad.	Verificar acciones de promoción de la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones y el apoyo al funcionamiento de las mismas por parte de cada entidad u hospital.	
	5). Documentar las intervenciones ciudadanas con el fin de contar con una memoria histórica que permita hacer seguimiento a las mismas con miras a determinar su impacto en el mejoramiento de la gestión.	Verificar la existencia de registros en medios físicos y/o electrónicos y su administración	5. Se verifica la existencia de los registros en medios físicos y/o electrónicos y su administración mediante la Página web Micrositio de dialogos ciudadanos: https://www.idt.gov.co/es/dialogos-ciudadanos Rendición de cuentas: https://www.idt.gov.co/es/rendicion-de-cuentas-2021
		Verificar evidencias de priorización de acciones identificadas en los eventos de participación ciudadana en la gestión y el control social para el mejoramiento institucional.	6. Se evidencia la priorización de acciones en los siguientes eventos de participación ciudadana en la gestión y control social para el mejoramiento institucional: • Dialogos ciudadanos (Página web Micrositio de dialogos ciudadanos: https://www.idt.gov.co/es/dialogos-ciudadanos) • Rendición de cuentas (https://www.idt.gov.co/es/rendicion-de-cuentas-2021 Informe Final Rendición de Cuentas 2021 https://www.idt.gov.co/sites/default/files/Informe-Final-Rendicion-de-Cuentas-2021.pdf)
	6). Promover en la realización de los ejercicios de rendición de cuentas la entrega de información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad.	Verificar evidencias de la entrega de información oportuna y de fácil comprensión durante los ejercicios de rendición de cuentas.	7. Se evidencia la identificación y selección de la información que se presentó de acuerdo con los resultados metas, proyectos, programas que ejecutó el IDT, en cumplimiento de la gestión y los logros obtenidos en cumplimiento con las metas plan de desarrollo "Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI", programadas para la vigencia 2021 de manera oportuna y de fácil comprensión para la ciudadanía (Diálogos ciudadanos, Rendición de cuentas - Informe sobre la gestión del IDT - Memorias Rendición de Cuentas IDT 2021 - Informe Final Rendición de Cuentas 2021)

ARTÍCULOS	QUÉ	CÓMO	Verificación Control Interno
ART. 5o. SISTEMAS DE CONTROL INTERNO	**Las entidades del Distrito Capital deben garantizar:**		
	1). La promoción de la transparencia y la prevención de la corrupción entre todos los servidores públicos, en el marco del fortalecimiento de la cultura del control, con la realización de procesos continuos de inducción y re inducción, sensibilización, divulgación normativa, entrenamiento en el puesto de trabajo y despliegue de herramientas e instrumentos para fortalecer el conocimiento de los servidores públicos sobre los principios constitucionales, el Ideario Ético del Distrito Capital, los Códigos de Ética y Buen Gobierno de cada entidad, sus obligaciones, competencias y posibilidades de mejoramiento. así como fortalecer sus habilidades para desarrollar las actividades de manera eficiente y efectiva.	Verificar evidencias de la realización de procesos de inducción y re inducción teniendo en cuenta los aspectos contemplados en el numeral uno del artículo quinto de este decreto .	1. En el marco del fortalecimiento de la cultura del control, se están llevando a cabo procesos continuos de inducción y reinducción al personal del IDT: a. 2022: Jornadas de inducción y reinducción: llevados a cabo el 4 y 11 de mayo
		Verificar la cobertura de los procesos de inducción y re inducción.	2. En cuanto a la cobertura de los procesos de inducción y re inducción, el IDT realiza las capacitaciones de manera general al principio de la vigencia o de manera individual cada vez que hay vinculación. De igual forma dentro de Jornadas de inducción y reinducción realizadas, se evidencia que éstas van orientadas tanto a personal de planta como a contratistas del IDT.
		Verificar el cumplimiento y cobertura del plan de capacitación para fortalecer la ejecución de actividades propias de las funciones de los servidores públicos.	3. En cuanto al cumplimiento y cobertura del plan de capacitación a los servidores públicos del IDT, se logra evidenciar: a. 1. En cuanto al Ser, y al Saber (sin erogación) el temario para la jornada de Inducción se basará en: i. Cultura organizacional (Busca sensibilizar acerca de la plataforma filosófica institucional, y el rol del servidor público). ii. Entrenamiento en el puesto de trabajo. El entrenamiento en el puesto de trabajo se desarrollará a través de una charla introductoria a las generalidades de la entidad; Política Distrital de Turismo, Sistema Integrado de Gestión, Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, Políticas y programas del PIGA, entre otros. b. 2. En cuanto al Saber hacer (con erogación): i. Abastecimiento estratégico - Estructuración proceso contractual
		Verificar la aplicación de herramientas de medición que permitan identificar la eficiencia y efectividad de las capacitaciones brindadas.	4. Las herramientas de medición que usa Talento Humano para identificar la eficiencia y efectividad de las capacitaciones brindadas son encuestas, las cuales son realizadas una vez terminada la actividad. Lo anterior se puede evidenciar mediante la encuesta realizada sobre evaluaciones del conocimiento.
	2). El fortalecimiento de las estrategias, mecanismos y canales de comunicación e interacción al interior de cada entidad, para que todos los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones públicas, conozcan las políticas, planes, programas y proyectos de su organización, se encuentren alineados con su ejecución y obtengan retroalimentación sobre los resultados de la gestión institucional.	Verificar la existencia de mecanismos directos (reuniones, eventos), impresos y en medios electrónicos para el despliegue de información a los servidores públicos relacionada con el que hacer institucional y los resultados de la gestión.	5. Se verifica que se realiza el despliegue de información a los colaboradores a través de medios electrónicos como el Info al día, Conecta Distrito, Mailings intranet, pantallas digitales. Info al día: Circula una vez por semana a través del correo institucional y cumple el objetivo de informar a los servidores sobre la gestión del director (a), eventos internos y externos. Boletín Conecta Distrito: Cumple el objetivo de informar sobre actividades y campañas de las diferentes entidades adscritas al Distrito. Correo electrónico institucional: es el medio para apoyar la difusión de las actividades de carácter interno y externo. También aplica para hacer sinergia con las campañas de la Alcaldía. Intranet: Portal y herramienta institucional de comunicación que sirve para mantener informado a los servidores sobre: campañas y procesos administrativos. Pantallas digitales: Se publican contenidos relacionados con la gestión institucional, convocatorias a eventos, cursos y talleres suministrados por la Alcaldía de Bogotá. Además, son un espacio para divulgar contenidos informativos, campañas, fotos y material audiovisual de interés general.
		Verificar la inclusión de actividades en los planes de acción de la entidad que permitan viabilizar las necesidades del cliente interno.	6. El Instituto Distrital de Turismo hace seguimiento a la ejecución de portafol, planes, programas y proyectos mediante la herramienta Dashboard Drive de planeación estratégica link:https://drive.google.com/drive/folders/1dbS2EkdnMOC-Hduqb6EB9Y_U4qROfwP En el cual se puede visibilizar el avance cualitativo y cuantitativo de los proyectos de inversión, plan de acción de MIPG, indicadores de gestión y la actualización del plan anual de adquisiciones. Cabe mencionar que el IDT cuenta con la estrategia de "Café con la directora", donde participan funcionarios y contratistas, para recibir retroalimentación por parte de la alta dirección acerca de temas de interés, avance de la gestión, fortaleciendo la cultura de rendición de cuentas al interior de la entidad, evidencia disponible en https://intranet.idt.gov.co/es/cafe-con-la-directora
		Verificar que existen mecanismos de evaluación de la efectividad de la comunicación organizacional.	7. Se realizan encuestas semestralmente desde la Asesoría de Comunicaciones con el propósito de evaluar la efectividad de la gestión del proceso a través de los canales comunicativos, se realizó en noviembre 2021 y junio 2022 respectivamente. La primera se efectuó con una participación de 86 colaboradores https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScLsmg4GRYmmHkNOBZ2MauVP4ysxCtgy0b0oJmcCthgyuxMlQ/viewform La segunda se realizó durante la jornada del segundo café con la directora, aún se encuentra abierta. https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeK2l832efh2_Tv9-k4N0139eqXqR7t2YLtHG4BeXEK5KoqVg/viewform Se anexan el análisis de la encuesta realizada el año pasado, con resultados y análisis, el cual fue socializado con la Alta Dirección y se tuvo en cuenta en la definición del PEC del presente año. https://drive.google.com/drive/folders/1itCC3m7P4L5hOA1S57h0su2S9a7PlWYW
	3). La operación efectiva de los diferentes niveles de responsabilidad y autoridad en materia de Control Interno -comité institucional de control interno - calidad, representante de la dirección, equipos operativos y equipo evaluador, que garantice el seguimiento de la gestión, la autoevaluación y la evaluación independiente, así como la generación y ejecución de los planes de mejoramiento, como impulsores del mejoramiento continuo y del cumplimiento de los objetivos de cada institución, bajo los parámetros de calidad, eficiencia y eficacia.	Verificar la existencia de actos administrativos actualizados inherentes al desarrollo del Sistema de Control Interno y otros documentos que evidencien la operatividad de los niveles de autoridad y responsabilidad del sistema (Comité Directivo, Representante de la alta dirección, equipo evaluador, equipo operativo), tales como agendas y actas de reuniones.	8. En lo que respecta al Modelo Integrado de Planeación y Gestión se cuenta con soporte mediante los actos administrativos relacionados con el comité de gestión y desempeño recopilados en las resoluciones 130 de 2018 y 082 del 2021, disponibles en la intranet en el link:https://intranet.idt.gov.co/direccionamiento-estrategico

ARTÍCULOS	QUÉ	CÓMO	Verificación Control Interno
	4). La aplicación de herramientas e instrumentos técnicos que permitan la identificación y valoración permanente de los riesgos de la institución, así como de los controles y acciones para prevenirlos o mitigar su impacto, incluyendo de manera especial los relacionados con los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto.	Verificar la existencia del mapa de riesgos actualizados por procesos e institucional.	9. Se evidencia que la entidad cuenta con un aplicativo denominado "Aplicativo riesgos IDT" el cual cuenta con la actualización del mapa de riesgos por procesos e institucional
	5). El mejoramiento, desarrollo y actualización de los sistemas de información y control, de manera que la información operativa, administrativa y financiera que genere y reporte la entidad sea oportuna, consistente y veraz, para la toma de decisiones en los niveles institucional, sectorial y distrital.	Verificar la existencia y aplicación del plan estratégico de sistemas de información institucional.	10. La entidad cuenta del documento Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI, su aplicación documenta a través de los proyectos de servicios tecnológicos que se encuentran descritos en este documento, el PETI se encuentra disponible en la intranet institucional en el link: https://intranet.idt.gov.co/sites/default/files/2022-03/PETI%202022%20IDT%20%281%29.pdf
		Verificar la existencia de actividades y controles para la captura de información primaria, su procesamiento y análisis de datos.	11. Se desarrollan actividades y existen controles por parte del proceso de Gestión de la Información turistica de acuerdo con lo establecido en el procedimiento Procedimiento para el Desarrollo
		Verificar la existencia de mecanismos que permitan el mejoramiento continuo del proceso (autoevaluaciones y evaluaciones independientes).	12. De las Operaciones Estadísticas elaboradas por el Observatorio de Turismo Para el mejoramiento continuo de cada proceso se lleva a cabo un plan 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 SG, mapas de riesgos: instituciones, por procesos y de corrupción , seguimientos al comportamiento de las salidas no conformes, seguimiento a la matriz de cumplimiento legal, resultados de medición de la satisfacción del cliente y partes interesadas, comportamientos de PQRS, desempeño de los indicadores de gestión, resultado de las mediciones de la percepción de la satisfacción de los usuarios y ejercicios de autocontrol y autoevaluación.
	6). La evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto y la rendición de los informes sobre el resultado de las evaluaciones de dichos procesos y sistemas al Comité de Control Interno de cada entidad y a la Veeduría Distrital, cuando ésta los solicite.	Verificar la publicación en la página Web de cada entidad de planes, programas, proyectos, eventos de participación ciudadana (citación a audiencias públicas, material que facilite el control social, etc.), indicadores e informes de gestión periódicos.	13. Se observa en la página Web de la entidad en el ítem de "Transparencia" la publicación de planes, programas, proyectos, eventos de participación ciudadana, indicadores e informes de gestión periódicos.
		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.	14. Los resultados de las auditorías a los procesos de contratación, PQRSD, participación y ciudadana y control social, se presentaron durante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, llevados a cabo durante la vigencia 2021 y 2022
	7). El mejoramiento de los procesos de entrega y recibo de cargos, ante posibles cambios de sus directivos y servidores públicos en general, con el propósito de mantener la continuidad en la gestión institucional y conservar la memoria documental de cada entidad.	Verificar la existencia y aplicación de procedimientos de entrega y recibo de cargos.	15. Existen 3 procedimientos los cuales se aplican en el IDT: TH-P02 Procedimiento para la provisión del Talento Humano en empleos de carrera administrativa V13 (30/09/2021), TH-P20 Procedimiento para la provisión del Talento Humano en empleos de libre nombramiento y remoción V3 (08-10-2020) y TH-P19 Procedimiento para la desvinculación del Talento Humano V2 (08-11-2019) creados a partir de acciones puntuales avaladas por la normatividad vigente.
	8). La inclusión de auditorías sobre los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto y de temáticas especificas solicitadas por la Veeduría Distrital, en los planes y programas de auditoría de la entidad, así como su efectiva realización.	Incluir en el programa anual de auditoría de cada entidad aprobado por el Comité Coordinador las auditorías a los procesos de contratación, atención al ciudadano, participación ciudadana y control social.	16. Se observa que el Plan Anual de Auditoria de la entidad para la vigencia 2022, fue aprobado por el Comité Institucional de Control Interno del mes de enero del 2022, este documento comprende las auditorías a los procesos de contratación, atención al ciudadano, participación ciudadana y control social solicitadas por la Veeduría Distrital.

ARTÍCULOS	QUÉ	CÓMO	Verificación Control Interno
ART. 5o. SISTEMAS DE CONTROL INTERNO	9). La existencia y desarrollo de planes de mejoramiento institucional que integren las acciones de mejoramiento, producto de las evaluaciones internas, de las auditorías y evaluaciones externas, de los controles de advertencia y solicitudes de los entes de control, así como de la escucha permanente de las inquietudes y necesidades de la comunidad usuaria y la ciudadanía en general.	Verificar la existencia y ejecución de un procedimiento formal para la elaboración del plan de mejoramiento institucional que integre las evaluaciones internas y externas realizadas a la entidad así como las quejas, reclamos y solicitudes de la ciudadanía.	17. Existe el procedimiento denominado "EI-P06 Plan de Mejoramiento V2 (14-06- 2019)" el cual es un procedimiento formal 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.
	10). La inclusión en los planes, programas, proyectos e informes de gestión y resultados de las temáticas relativas al fortalecimiento de la transparencia, la prevención de la corrupción y el mejoramiento continuo de los procesos y sistemas mencionados.	Verificar la relevancia que la entidad le da a los temas de mantenimiento de la transparencia y prevención de la corrupción en sus planes institucionales, proyectos, programas, informes de gestión y resultados, planes de mejoramiento, etc. y la publicación de dichas acciones y resultados a través de medios impresos, electrónicos (Intranet y página Web), audiencias públicas y rendiciones de cuentas a sus usuarios y a la ciudadanía en general.	La Asesoría de Comunicaciones permanentemente actualiza la información en los portales tanto de la página web institucional como de la intranet, dando cumplimiento a la normativa vigente y de acuerdo a la información que las áreas suministran. Con el propósito de blindar dicha actividad, hace seguimiento al cumplimiento del PAAC - componente de Transparencia, se catalogó como un factor clave de éxito dentro del Mapa de Aseguramiento del IDT, y estas actividades hacen parte intrinseca del componente de Comunicación Digital en el Plan Estratégico de Comunicaciones.
	11). La participación de los líderes de los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto, en las reuniones, eventos y comités liderados por la Veeduría Distrital, tendientes al mejoramiento de dichos procesos y sistemas, a la articulación de acciones interinstitucionales, al fortalecimiento de la transparencia y a la prevención de la corrupción en el Distrito Capital.	Verificar la participación de los lideres de procesos mencionados en este decreto en las actividades convocadas por la Veeduría Distrital.	19. Evidencias Artículo 2°._ DE LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN EN EL DISTRITO CAPITAL. Se convocó a las entidades adscritas y de soporte técnico de la administración distrital al desarrollo de la Estrategia de fomento del control social a la gestión del talento humano en el Distrito, en el marco de la implementación de la Política Pública de Gestión Integral del Talento Humano, aprobada mediante documento CONPES Distrital 07 de 2019, el IDT asistió a las 4 sesiónes que se realizaron: 1.Participación ciudadana y control social con énfasis en caracterización de usuarios.(18 de abril de 2022) 9am - 12 am 2. Sesión de preguntas y respuestas sobre rendición de cuentas al talento humano del distrito y Política Pública de Gestión Integral de Talento Humano.(05 de mayo de 2022) 9:00 am -11:00 am 3. Orientación frente al desarrollo del reto “diálogo ciudadano” con enfoque en transparencia e integridad. (19 de mayo de 2022) 4. Medidas anticorrupción y talento humano (02 de junio de 2022) Artículo 4°. -DE LOS PROCESOS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL EN EL DISTRITO CAPITAL Sumado a lo anterior se ha participado en capacitaciones que ha realizado la Veeduría Distrital: 1. Habilidades para el diálogo 2. Cómo moderar un diálogo 3. Fortalecimiento rendición de cuentas 4. Colibrí 5. Herramienta de Seguimiento a la Gestión Pública Local-HSGPL 6. Índice de participación ciudadana 7. Observatorios mesas de pactos locales