

MEMORANDO

10000

Bogotá, D.C.,

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO 26-08-2025 03:39:59
Al Contestar Cite Este Nr.:2025IE1935 O 1 Fol:36 Anex0
Origen: Sd:254 - DIRECCION GENERAL/SUAREZ GILBERTO
Destino: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA/LOPEZ ROJAS T
Asunto: -INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE
Obs.:

PARA: **TATIANA LOPEZ ROJAS.**
Subdirectora de Gestión Corporativa.

IVONNE ADRIANA MARTINEZ ZAPATA.
Directora General (E)

DE: Asesor de Control Interno

ASUNTO: **Informe Final de Auditoría Interna al Proceso de Atención al Ciudadano 2025.**

En cumplimiento de lo establecido en el **Plan Anual de Auditorías vigencia 2025**, remito **Informe Final de Auditoría Interna al Proceso de Atención al Ciudadano 2025**, en el periodo comprendido entre el **1 de enero de 2024 al 30 de junio del 2025** de la auditoría realizada durante los meses de **julio y agosto de 2025** al proceso en mención de la evaluación y verificación a la conformidad del cumplimiento de los requisitos aplicables (MIPG), normatividad vigente tanto interna como externa al proceso de **Atención al Ciudadano** del IDT, para su conocimiento y fines pertinentes

Cordialmente,



GILBERTO ANTONIO SUAREZ FAJARDO
Asesor de Control Interno

Anexo(s): treinta y cinco (35) Folios.

Proyectó: Cristhian Padilla Pizarro - Profesional Contratista ACI. 



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

Versión
n:
14

Fecha:
20/06/2025

1. INFORMACIÓN GENERAL

FECHA DEL INFORME FINAL: 26 AGOSTO 2025

PROCESO/DEPENDENCIA AUDITADA: PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO - SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO / DEPENDENCIA AUDITADA: TATIANA LOPEZ ROJAS / SUBDIRECTORA GESTIÓN CORPORATIVA. (E)

AUDITOR LÍDER: CRISTHIAN PADILLA PIZARRO.

EQUIPO AUDITOR: ALEXANDER VILLALOBOS.

2. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN Y AUDITORÍA

Objetivo de la Auditoría: Evaluar la conformidad del cumplimiento de los requisitos aplicables (MIPG), normatividad vigente aplicable tanto interna como externa al proceso de Atención al Ciudadano, según los criterios de auditoría definidos, verificando, la planificación, articulación, implementación y seguimiento de actividades, canales y cualquier medio de respuesta; de la entrega de información, el acceso oportuno, efectivo y de calidad del Instituto Distrital de Turismo.

Alcance de la Auditoría: Las actividades realizadas por el proceso de Atención al Ciudadano en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 al 30 de junio del 2025.

Criterios de Auditoría: Políticas que aplican al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), caracterización, procedimientos, riesgos, indicadores, manual operativo distrital de relacionamiento integral con la ciudadanía, normatividad vigente aplicable interna y externa, así como los demás documentos pertenecientes al proceso.

3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Descripción de Hallazgo: marque con una X según corresponda: No Conformidad (NC); Observación (OBS)

No.	HALLAZGO		DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
	OBS	NC	
1	X		<i>Se evidenció que el normograma del proceso de Atención a la Ciudadanía del IDT, con fecha de actualización en diciembre de 2024, no incorpora de manera integral normas esenciales para el ejercicio de derechos relacionados con la atención ciudadana, transparencia, protección de datos y gestión de PQRS, tales como la Ley 2213 de 2022, la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015. Esta omisión puede generar incumplimiento normativo, ineficiencia en procedimientos digitales y vulnerabilidad en el manejo de la información.</i>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código: EI-F06	Informe de Auditoría	Versión n: 14	Fecha: 20/06/2025

Total, Hallazgos: No conformidades: **0** y Observaciones: **1**

NOTAS:

Las observaciones son aspectos que eventualmente pueden llegar a ser una No Conformidad.

Las no conformidades son incumplimiento de requisitos.

4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

1. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

En el marco de lo definido por la “*Guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas*” versión **4 (julio 2020)**, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP y teniendo en cuenta la metodología aplicada por la Asesoría de Control Interno, se tomaron como base la caracterización, y la documentación perteneciente al proceso, se evaluó la gestión y administración del riesgo a partir de los mapas de riesgos de gestión y de corrupción establecidos para las vigencias 2024 (periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2024) y 2025 (periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio del 2025), se verificaron indicadores, planes de mejoramiento, plan de Acción MIPG.

Para la ejecución del trabajo de campo, se tomaron como referencia los criterios de auditoría definidos en el Plan de Auditoría, así como los lineamientos asociados a la gestión de Atención al Ciudadano, los cuales se relacionan a continuación:

- SIG-F15 Caracterización de Proceso. V4 17/11/2023.
- AC-P01 Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. V9 31/05/2023.
- AC-I01 Instructivo para la Protección y Custodia de datos de los denunciantes de posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses V1 21-12-2022.
- Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2.

Como resultado de esta planeación y verificación realizada, a continuación, se describen los resultados obtenidos:

PLANEACIÓN ESTRATEGICA DEL PROCESO:

✓ **Caracterización:**

El objetivo de la caracterización del proceso es gestionar las actividades de atención al ciudadano, grupos e interés y usuarios en general, para garantizar la consulta y acceso a la información que requieran de la entidad, mediante la planificación, articulación, implementación y seguimiento de actividades, canales y cualquier medio de respuesta; con el fin de entregar información que satisfaga sus necesidades y expectativas, facilitando el acceso oportuno, efectivo y de calidad a la oferta institucional de bienes y servicios.



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

Versión:
n:
14

Fecha:
20/06/2025

Una vez verificada la caracterización de Procesos, Proceso Atención al Ciudadano Código: SIG-F15 V4 Versión: 17/11/2023, el equipo auditor verifica que las actividades de establecer los lineamientos, estrategias y protocolos de atención de los canales de servicio al ciudadano y en general cualquier medio de respuesta, la Caracterización las necesidades y expectativas de los grupos de valor y de interés y en general de la ciudadanía, así como acciones generales de caracterización de grupos de valor están direccionadas de acuerdo al:

- Manual de Servicio al Ciudadano, Política Distrital de Servicio al Ciudadano.
- Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.
- Manual de Competencias Distritales, Ley 1581 de 2012 (Ley de protección de datos personales).

Evidenciando que el proceso inicia con la planeación estratégica y protocolos de atención de los diferentes canales de Atención a la Ciudadanía, continúa con la administración del sistema de peticiones, quejas, y finaliza con la medición de la satisfacción del ciudadano y la identificación de las oportunidades de mejoramiento.

Es de anotar, que al realizar la verificación de la caracterización de procesos atención al Ciudadano, es importante excluir los Requisitos Normativos:

- ISO 9001:2015: 4.4.1, 5.1, 5.2, 6.1, 7.2, 7.5, 8.1,8.2.1.c, 8.5.5.e, 9.1.2, 9.1.3, 10.1
- ISO 14001:2015: 6.1, 7.5, 7.4.3.

✓ **Lineamientos, estrategias y protocolos de atención.**

Los lineamientos, estrategias y protocolos de atención del Instituto Distrital de Turismo de Bogotá buscan garantizar un servicio turístico digno, efectivo, oportuno y de calidad, promoviendo la participación ciudadana y el control. Estos documentos unifican la información, facilitan el acceso a datos relevantes y promueven el desarrollo de productos turísticos sostenibles, los cuales se encuentran establecidos en el siguiente Instructivo y Procedimiento:

- a) El Instructivo para la Protección y Custodia de datos de los denunciantes de posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses Código AC-I01 Fecha: 21-12-2022 el cual tiene como objetivo Establecer las acciones necesarias para la recepción y atención a denuncias de posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de interés público recibidos a través de los diferentes canales definidos por la entidad con el fin de garantizar la protección de los datos al ciudadano y/o denunciante, asegurando la total transparencia del proceso.

El equipo auditor llevó a cabo la verificación de las actividades realizadas del instructivo en mención Código AC-I01 Fecha: 21-12-2022 evidenciando el cumplimiento de la identificación del canal por el cuál ingresa la denuncia, identificación de la parte interesada que presenta la denuncia, la evaluación de conductas denunciadas y el diligenciamiento del compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información para protección de identidad del denunciante.



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

**Versió
n:**
14

Fecha:
20/06/2025

- b) El Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, Código AC-P01 Fecha: 31-05-2023 el cual tiene como objetivo establecer las acciones necesarias para recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias (PQRSD), a través de los diferentes canales definidos por la entidad, con el fin de garantizar la respuesta de manera oportuna y de calidad al ciudadano.

El equipo auditor llevó a cabo la verificación de las actividades realizadas del procedimiento en mención AC-P01 Fecha: 31-05-2023 evidenciando el cumplimiento de los trámites desde que inicia con la recepción y clasificación de las peticiones que ingresan a la entidad, y finalización del envío de la respuesta al peticionario, el monitoreo y seguimiento, el análisis de resultados de encuestas de satisfacción y la elaboración de informes.

✓ **Matriz de necesidades y expectativas.**

la Matriz de Seguimiento a las PQRSD, que da cuenta de todas las solicitudes pendientes por contestar y donde adicionalmente se indica los días restantes para dar respuesta interna y el reporte de todos los lunes de cada semana, del envío a los enlaces de cada una de las dependencias, Matriz AC-F04.

El equipo auditor llevó a cabo la verificación de las actividades realizadas para el cumplimiento de la Matriz AC-F04 de acuerdo a la información suministrada por la Subdirección Corporativa evidenciando lo siguiente:

Realizado la matriz de seguimiento y el control de las todas las solicitudes pendientes por contestar del proceso de Atención al Ciudadano en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 al 30 de junio del 2025 y el reporte semanal los lunes de cada semana a las respectivas dependencias.

Lograron dar respuesta y gestionar todos los casos dentro de los tiempos estipulados por la ley, dando cumplimiento que los PQRSD se deben atender y responder en los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015.

✓ **Caracterización de grupos de valor.**

La caracterización de grupos de valor del Instituto Distrital de Turismo de Bogotá se refiere a la identificación y análisis de los diferentes actores sociales, económicos y comunitarios que se ven impactados por las actividades y políticas turísticas de la ciudad, así como aquellos que influyen en su desarrollo.

El objetivo es comprender sus necesidades, expectativas y perspectivas para diseñar estrategias turísticas más efectivas y sostenibles.

En el proceso de la caracterización de grupos de valor identificadas en las consultas más frecuentes de los ciudadanos que se acercaron al piso 23 de las instalaciones del Instituto Distrital de Turismo, el equipo auditor llevó a cabo la verificación del cumplimiento de la caracterización donde se observa que realizaron la



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

Versión:
n:
14

Fecha:
20/06/2025

identificación de las consultas más frecuentes de los ciudadanos, nombre del Consultante, por Motivo de la Consulta y Tendencias Temporales de los Motivos los cuales fueron diligenciados en el formato AC-F01 Registro de Peticiones Presenciales y Telefónicas V4, como se demuestra a continuación:

2024 caracterización de grupos de valor.

lista de restaurantes agencias y hoteles	X
presentar su orquesta en algunos lugares con ayuda del IDT	X
propone proyectos desea para incorporarse al IDT	X
Cambiar el nombre de su empresa	X
solicitud tarjeta profesional para guía turístico	X
información de todos lugares turísticos	X
información para empleo	X
apoyo del IDT para evento de feria del ministerio	X
apoyo del IDT para evento de feria del ministerio	X
información para dar a no cocer su proyecto hostel	X
información sobre fondetur de que se trata el programa	X
información para tramitar el registro nacional de turismo	X
solicita información respuesta de proceso de fondetur	X
información o guía de la revista de aves	X
solicito registro nacional de turismo	X
queja contra agencia de turismo	X
información de fondetur (que paso o pasa)	X
información de fondetur (que paso o pasa)	X
Información sobre una agencia de Viajes si existe o no	X

MOTIVO DE LA CONSULTA	Cuenta de No
apoyo del IDT para evento de feria del ministerio	2
Cambiar el nombre de su empresa	1
información de fondetur (que paso o pasa)	2
información de todos lugares turísticos	1
información o guía de las revistas de aves	1



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

Versión:
n:
14

Fecha:
20/06/2025

información para dar a conocer su proyecto hostel	1
información para empleo	1
información para tramitar el registro nacional de turismo	1
información sobre fondetur de que se trata el programa	1
Información sobre una agencia de Viajes si existe o no	1
lista de restaurantes agencias y hoteles	1
presentar su orquesta en algunos lugares con ayuda del IDT	1
propone proyectos desea para incorporarse al IDT	1
queja contra agencia de turismo	1
solicita información respuesta de proceso de fondetur	1
solicito registro nacional de turismo	1
solicitud tarjeta profesional para guía turístico	1
Suma total	19

Tendencias Temporales de los Motivos 2024.

Mes	No de personas
Julio	3
Agosto	5
Septiembre	3
Octubre	5
Noviembre	2
Diciembre	1

La profesional de atención al ciudadano refiere que el primer semestre del 2024 no hubo consultas de Registro de Peticiones Presenciales, la razón reportada fue que no se acercaron ciudadanos a consultar en las instalaciones del IDT, en el primer semestre del 2025, esta tendencia aumento desde que se visibilizó en la ciudad la IDT.

- **2025 caracterización de grupos de valor.**

MOTIVO DE CONSULTA	PRESENCIAL	TELEFONICA
Hoja de vida para empleo o practicas	X	
Ruta Turística en el centro santa Ana		X
Interesada trabajar en el IDT		X
Interesado en hacer el curso de guía turístico	X	
Interesado en tener carnet de guía turístico	X	



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

**Versió
n:**
14

Fecha:
20/06/2025

Interesado en el registro nacional de turismo (RNT)	X	
Renovar el el RNT	X	
Interesado en hacer el curso de guía turístico	X	
necesita guía turística para un evento de 40 personas	X	
para realizar sus pasantías	X	
para realizar sus pasantías	X	
información para su tarjeta profesional y el RNT	X	
información para se guia turistico	X	
información turística (mapas) PIT	X	
Información turística PIT	X	
ofreccion transporte	X	
ofreccion transporte	X	
Dirección de tienda para comprar afiches alusivos a Colombia	X	
Información para la tejeta profesional perdida		X
información para el RNT	X	
información para el RNT		X
Información por vensimiento del RNT		X
información para una entrevista sobre el turismo con unisaniatas		X
información para el RNT	X	
información de lugares turisticos		X
información de lugares turísticos para ir a visitar con 18 personas	X	
libro Bogotá en físico	X	
requiere que le idt los capacite en asme		X
información sobre RNT y curso de guianza turística	X	
información sobre RNT y curso de guianza turística	X	
información sobre RNT y curso de guianza turística	X	



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

Versión:
n:
14

Fecha:
20/06/2025

El IDT va participar este año en macro rueda	X	
pregunta sobre un derecho de petición 2024ER1507	X	
pregunta sobre un derecho de petición 2024ER1507	X	
no tenía claro su inquietud ya te le había llegado un correo pero no sabía de qué entidad	X	

MOTIVO DE LA CONSULTA	Cuenta de No
Hoja de vida para empleo o practicas	1
información de lugares turísticas para ir a visitar con 18 personas	1
información para el RNT	1
información para se guía turístico	1
información para su tarjeta profesional y el RNT	1
información sobre RNT y curso de guianza turística	3
Información turística PIT	1
información turística (mapas) PIT	1
Interesado en el registro nacional de turismo (RNT)	1
Interesado en hacer el curso de guía turístico	2
Interesado en tener carnet de guía turístico	1
libro Bogotá en físico	1
necesita guía turística para un evento de 40 personas	1
ofreccion transporte	2
para realizar sus pasantías	1
para realizar sus pasantías	1
Renovar el el RNT	1
Información por vencimiento del RNT	1
información de lugares turísticas	1
información para el RNT	1
Información para la tarjeta profesional perdida	1
información para una entrevista sobre el turismo con unisaniatas	1



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

**Versió
n:**
14

Fecha:
20/06/2025

Interesada trabajar en el IDT	1
requiere que le idt los capacite en asme	1
Ruta Turística en el centro santa Ana	1
Total, general	30

Tendencias Temporales de los Motivos 2025.

Mes	No de personas
Febrero	11
Marzo	3
Abril	5
Mayo	4
Junio	6

✓ **Respuestas a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS.**

El objetivo del procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias es establecer las acciones necesarias para recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias (PQRS), a través de los diferentes canales definidos por la entidad, con el fin de garantizar la respuesta de manera oportuna y de calidad al ciudadano.

El equipo auditor llevó a cabo la verificación de las actividades realizadas para el cumplimiento del registro de las PQRS allegadas mes a mes y consolidadas en un único cuadro AC-F02 Formato cuadro de control y seguimiento a PQRS facilitando la consulta de las mismas del proceso de Atención al Ciudadano en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 al 30 de junio del 2025, por lo tanto se evidencia que realizaron verificación del cierre de las peticiones en el Sistema Bogotá Te Escucha y realizaron monitoreo a las peticiones en proceso de respuesta.

Por otra parte se evidencia que realizaron el control y seguimiento a PQRS y su respectiva clasificación por tipo de documento, número de radicado externo, número de radicado CORDIS IDT y fecha, número de sistema distrital de quejas y soluciones – SDQS, entidad o ciudadano remitente, entidad o ciudadano remisión de respuesta, medio de presentación, clasificación, asunto o descripción, medio de respuesta, estado, días vencimiento respuesta, días hábiles empleados por el IDT para dar respuesta y observaciones.

El equipo auditor llevó a cabo la toma de la siguiente muestra del universo de PQRS del periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 al 30 de junio del 2025 en cada una de las etapas de actividades del Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. (Recepcionar y clasificar las peticiones, Radicar y remitir la petición, Articular, consolidar y revisar la respuesta, Analizar la PQRS, Gestionar la proyección y revisión de la respuesta, Remitir respuesta internamente, Radicar la respuesta en



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

Versión:
n:
14

Fecha:
20/06/2025

CORDIS, Enviar la respuesta al peticionario, Realizar monitoreo y seguimiento, Analizar los resultados de la encuesta, Realizar informes), Trazabilidad administrativa y documental con los soportes pertinentes del alcance de la auditoría a fin de verificar que la armonización de los procedimientos se encuentre en debida forma:

NÚMERO DE RADICADO CORDIS IDT
2024ER1498
2024ER1663
3233772024
3210932024
2024ER2330
2024ER2362
2024ER2709
2024ER2870
2024ER2979
2024ER3001

De acuerdo con la muestra tomada por parte de la ACI, se evidencia que el líder de atención al ciudadano recibe las PQRSD oficiales que ingresan a través del correo electrónico info@idt.gov.co, luego la registra la PQRSD en el Sistema Bogotá Te Escucha, a la cual se le asigna un número SDQS, realiza la clasificación según el tipo de petición y establece la fecha límite de respuesta oportuna, así como la dependencia responsable de proyectar la respuesta, así mismo remite las PQRSD al correo correspondenciarecepcion@idt.gov.co para asignación de radicado, indicando la dependencia responsable y el término interno de respuesta oportuna, de acuerdo con el tipo de petición.

Luego efectúan la radicación del documento en CORDIS, asignando número de radicado ER, Carga el documento en CORDIS y lo archiva en el servidor de la entidad para proceder el envío de la comunicación por correo electrónico al enlace de atención al ciudadano del área respectiva, con copia al líder de atención al ciudadano, al gestor documental y al jefe de dicha dependencia, indicando el término interno de respuesta oportuna.

El enlace de atención al ciudadano, analiza la petición y verifica si esta contempla las situaciones especiales indicadas en la política de operación del procedimiento en mención, se evidencia que las peticiones que no es de su competencia de su dependencia, la transfieren de manera inmediata o al siguiente día hábil a las dependencias correspondientes, entonces gestiona la proyección y revisión de la respuesta, revisando que la respuesta proyectada cumpla con los requisitos de forma, calidez, coherencia y calidad y remiten la respuesta por correo electrónico al líder de atención al ciudadano donde efectúan la radicación del documento en el Sistema de Correspondencia de la entidad CORDIS.



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

**Versió
n:**
14

Fecha:
20/06/2025

Con respecto a lo expuesto anteriormente, el equipo auditor llevó a cabo la verificación del procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y evidencia el cumplimiento del mismo.

Por otra parte, y teniendo en cuenta la muestra seleccionada anteriormente, se evidencia soportes del formato establecido en el procedimiento de atención al ciudadano, se puede observar que se encuentran totalmente diligenciados y cuentan las firmas correspondientes.

✓ **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) actualizado.**

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) es una herramienta virtual a través de la cual puede interponer y hacer seguimientos a sus PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) felicitaciones y denuncias que afecten a la comunidad, con el objetivo que las entidades distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.

El equipo auditor llevó a cabo la verificación de las actividades realizadas para el cumplimiento del instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, como medio o mecanismo de comunicación establecido por la entidad interrelacionarse con los funcionarios sobre temas de competencia de la entidad y que cuentan con su debido procedimiento para garantizar la trazabilidad y la adecuada gestión con el fin de atender las solicitudes dentro el periodo al alcance de la auditoria comprendido entre el 1 de enero de 2024 al 30 de junio del 2025.

De lo anterior, se evidencio que las PQRS recibidas fueron registradas en el sistema “Bogotá te escucha” a excepción de las peticiones entre autoridades, lo que significa que las peticiones se radicaron directamente en este sistema y no fue necesario proporcionar un radicado del sistema de correspondencia de la entidad.

Se evidencio el cumplimiento a la Política Cero Papel; la recepción, radicación y respuesta a las peticiones que ingresaron a la entidad a través de los canales electrónicos disponibles, tales como correo electrónico y redes sociales, de manera electrónica, y su trazabilidad quedaron registrada en el Sistema Bogotá Te Escucha y/o en el sistema de correspondencia de la entidad, de esta manera, se evitaron la impresión innecesaria de documentos.

✓ **Informe del defensor del ciudadano.**

A través del Decreto Distrital 847 de 2019 se estableció las funciones del Defensor de la Ciudadanía y asignó a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el deber de expedir el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, que contendrá lineamientos para el adecuado ejercicio de este rol, al igual que Decreto Distrital 140 de 2021 reglamentará lo referente al defensor del ciudadano en cada una de las entidades u organismos distritales conforme a las normas legales y reglamentarias.



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

Versión
n:
14

Fecha:
20/06/2025

El equipo auditor llevó a cabo la verificación de las actividades realizadas por el Defensor del Ciudadano del seguimiento y verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, validando que ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas a sus requerimientos, le resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.

Por lo consiguiente, Se evidencio la elaboración y presentación los informes semestrales en la vigencia 2024 relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital, en decir en dos momentos: en el mes de enero de cada vigencia, la información con corte 1 julio al 31 de diciembre, y, en el mes de julio, la información con corte 1 de enero al 30 de junio, los cuales se encuentran publicados en la página web del IDT en el siguiente link:

<https://www.idt.gov.co/atencion-a-la-ciudadania>

Se evidencio, el Informe del Defensor Ciudadano periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio del 2025 se encuentra en aprobación por parte de la Dirección de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor, para su publicación en la página Web del IDT.

✓ **Informes de gestión de canales de atención operativo de MIPG.**

El Informe de gestión de Atención operativo de MIPG detalla la gestión de los canales de atención del Instituto Distrital de Turismo (IDT) de Bogotá, en el marco de la política pública de atención a la ciudadanía. El IDT busca posicionar a Bogotá como un destino turístico sostenible, inteligente, responsable e incluyente, y la calidad de su servicio al ciudadano es fundamental para este objetivo.

La gestión de los canales de atención del IDT se rigen por la Política Pública Distrital de Turismo, un instrumento de planeación a largo plazo (2023-2033) que busca fortalecer el Sistema Distrital de Turismo y poner a las personas en el centro de la experiencia turística, esta política promueve un servicio basado en la empatía y la inclusión, y se alinea con los principios de la atención digna, amable y respetuosa que debe brindarse a los ciudadanos.

El equipo auditor evidencio el cumplimiento del Informe de Gestión de canales de atención operativo, dicho informe es independiente, pues la información relevante se encuentra integrada en el Informe de PQRSD concluyendo que tiene una infraestructura robusta de canales de atención que abarca opciones presenciales, telefónicas y digitales esto asegura una amplia accesibilidad para la ciudadanía y los turistas, la alineación con la Política Pública Distrital de Turismo y el enfoque en la calidad, empatía e inclusión en el servicio son aspectos destacables de su gestión.



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

**Versió
n:**
14

Fecha:
20/06/2025

✓ Informe mensual PQRSD.

Dentro de las actividades del Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias se estableció realiza informe mensual dirigido a la Veeduría Distrital, el cual se debe cargar en la página de Red de Quejas de la Veeduría los 15 primeros días hábiles del mes.

El equipo auditor llevó a cabo la verificación de las actividades realizadas para el cumplimiento de entregas de los Informes mensuales PQRSD y su publicación en la página Web del IDT que reportan aspectos como la gestión, clasificación, estado de tramites, tipologías, canales, días de gestión, monitoreo y seguimiento, los cuales se encuentran publicados en la página web del IDT en el siguiente link

<https://www.idt.gov.co/index.php/publicacion-web-pqrsd-idt>

Por lo consiguiente se evidencio el cumplimiento de las actividades para los resultados de acuerdo al marco de la implementación de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía y la Resolución 1519 de 2020, que evalúan la gestión y desempeño y contribuyen a retroalimentar la alta dirección y la toma de decisiones respeto a la oferta institucional de acuerdos a las necesidades, los intereses, las expectativas y las preferencias de los Grupo de Valor, así mismo identificar buenas prácticas y lecciones aprendidas en el proceso de atención al ciudadano del IDT.

✓ Actas de apertura del buzón de sugerencias.

Dentro de las actividades del Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias se estableció que PQRSD recibidas a través del Buzón de Sugerencias, el líder de atención al ciudadano da apertura del Buzón de Sugerencias quincenalmente y registra en el Acta de GD-F06 con testigo y respuesta del Defensor(a) del Ciudadano.

El equipo auditor llevó a cabo la verificación de las actividades de entregas y publicación de Actas de Apertura del Buzón de Sugerencias, las cuales se evidencia soportes del formato establecido en el procedimiento del proceso de la atención al ciudadano Anexo 5: GD-F06, se evidencia el cumplimiento de la actividad descrita, observando que el formato en mención se encuentra totalmente diligenciados y cuentan las firmas correspondientes.

✓ Informes de análisis de resultados.

El Informe de análisis de Resultados que tiene como objetivo medir la oportunidad en los tiempos de respuestas de las PQRSD radicadas en la Entidad, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención oportuna de sus PQRSD, mes vencido.



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

Versión
n:
14

Fecha:
20/06/2025

El equipo auditor llevó a cabo la verificación de las actividades realizadas para el cumplimiento de entrega de los informes de análisis de resultados del periodo del alcance de la presente auditoria.

Se evidencio que durante el año 2024 y el primer semestre de 2025 recibieron y tramitaron los requerimientos de PQRSD, los cuales se dio respuesta en los tiempos establecidos por ley 1755 de 2015,

Se evidencio el comportamiento de este indicador se encuentra en un 100%, esto implica que lograron el resultado esperado, sin deficiencias o pendientes, por lo tanto, el desempeño es óptimo y no quedo ningún porcentaje por completar, el compromiso de las áreas como la subdirección de Mercadeo y Desarrollo y competitividad al momento de dar respuesta cumple con el procedimiento, es importante resaltar el trabajo que realiza la Dirección General del IDT frente a las respuestas del Senado, Cámara de Representantes y Concejo de Bogotá.

✓ **Herramientas de medición y seguimiento aplicadas.**

El objetivo del proceso es garantizar el derecho de la ciudadanía de obtener respuestas de sus solicitudes de maneta efectiva con calidad y oportunidad, que permita entregar información en los términos de ley, en procura de mejorar la satisfacción de los usuarios.

El objetivo del indicador es medir la oportunidad en los tiempos de respuestas de las PQRSD radicadas en la Entidad, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención oportuna de sus PQRSD, mes vencido.

El equipo auditor llevó a cabo la verificación de las actividades realizadas para el cumplimiento herramientas de medición y seguimiento aplicadas de detallando el siguiente comportamiento de análisis por trimestre por año fiscales:

2024.

Primer trimestre 2024:

Durante el mes de enero de 2024, recibieron un total de 164 solicitudes, de las cuales dieron respuesta a 134 por las diferentes dependencias del IDT durante los tiempos establecidos por la ley, quedaban pendientes de respuestas 30 solicitudes debido a que estas ingresaron al sistema de correspondencia los últimos días del mes de enero de 2024 y por los tiempos establecidos en la ley 1755 de 2015 dieron respuesta en los días hábiles del siguiente mes.

Durante el mes de febrero de 2024, recibieron un total de 101 solicitudes, de las cuales dieron respuesta a 95 durante el mismo mes en los tiempos establecidos por la ley, quedaban pendientes de respuestas 6 solicitudes debido a que se radicaron los la última semana de febrero y estaban en tiempos de respuesta para el mes de marzo de 2024.



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

**Versió
n:**
14

Fecha:
20/06/2025

Durante el mes de marzo de 2024, recibieron un total de 89 solicitudes, de las cuales dieron respuesta a 78 durante el mismo mes en los tiempos establecidos por la ley, quedaban pendientes de respuestas 11 solicitudes debido a que se radicaron los la última semana de marzo y estaban en tiempos de respuesta para el mes de abril de 2024.

Segundo trimestre 2024:

Durante el mes de abril de 2024, recibieron un total de 77 solicitudes, de las cuales dieron respuesta a 58 por las diferentes dependencias del IDT durante los tiempos establecidos por la ley, quedaban pendientes de respuestas 19 solicitudes debido a que estas ingresaron al sistema de correspondencia los últimos días del mes de abril de 2024 y por los tiempos establecidos en la ley 1755 de 2015 dieron respuesta en los días hábiles del siguiente mes.

Durante el mes de mayo recibieron un total de 73 solicitudes las cuales se direccionaron a las diferentes dependencias, de estas dieron respuesta dentro de los términos de ley a 61 y 12 quedaron para dar respuesta en el mes de junio de 2024, debido a que llegaron a final del mes y la respuesta tiene termino para junio de 2024.

Durante el mes de junio de 2024, recibieron un total de 70 solicitudes, de las cuales dieron respuesta a 59 por las diferentes dependencias del IDT durante los tiempos de respuesta y quedaron 11 para dar respuesta el mes de julio.

Tercer trimestre 2024:

Durante el mes de julio de 2024, recibieron un total de 154 solicitudes, de las cuales dieron respuesta a 125 por las diferentes dependencias del IDT durante los tiempos establecidos por la ley, Quedaban pendientes de respuestas 29 solicitudes debido a que estas ingresaron al sistema de correspondencia los últimos días del mes de julio de 2024 y por los tiempos establecidos en la ley 1755 de 2015 dieron respuesta en los días hábiles del siguiente mes.

Durante el mes de agosto de 2024 se recibieron un total de 113 solicitudes, de las cuales se dio respuesta a 95 en los términos correspondientes y 18 fueron radicadas en el IDT la última semana de agosto y se encuentran para respuesta en términos de ley en el mes de septiembre.

Durante el mes de septiembre de 2024 se recibieron un total de 74 solicitudes en las diferentes tipologías, de estas se dieron respuestas en el mes a 51 y quedaron pendientes en términos 23, las cuales alcanzaron a emitir respuesta en el mes de octubre.

Cuarto trimestre 2024:

Durante el mes de octubre de 2024 recibieron un total de 78 solicitudes en las diferentes tipologías, de estas se dieron respuestas en el mes a 54 y quedaban pendientes en términos 20, las cuales se alcanzaron a emitir respuesta en el mes de noviembre.



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código:
EI-F06

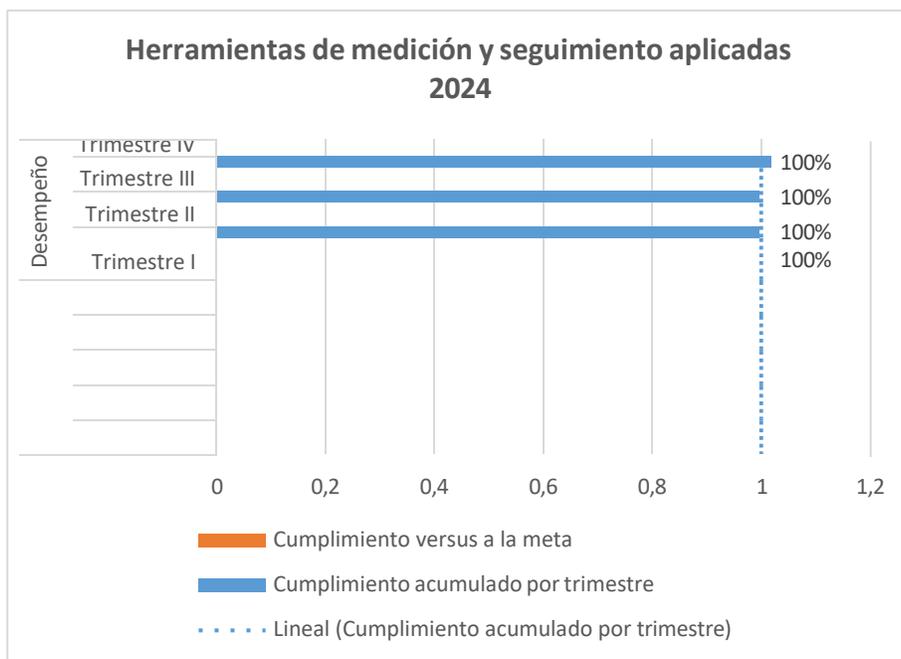
Informe de Auditoría

Versión:
n:
14

Fecha:
20/06/2025

Durante el mes de noviembre de 2024 recibieron un total de 73 PQRSD de las cuales se dio trámite de respuesta por las diferentes dependencias 42, el restante que son 36 se encuentran a este corte a este encuentran términos de respuesta y el cierre es el próximo mes.

Durante el mes de diciembre de 2024, recibieron un total de 56 clasificadas en las diferentes tipologías, de esta se respondieron dentro de los términos 32 y quedaron en términos de respuesta 24 las cuales llegaron últimos días del mes de diciembre para dar respuesta en enero 2025.



Fuente: Información tomada del Código: SIG-F06 seguimiento y análisis del indicador PQRSD 2024.

2025.

Primer trimestre 2025:

Durante el mes de enero de 2025 se recibió un total de 140 PQRSD por los diferentes canales de la entidad. Se dio respuesta a 63 solicitudes dentro del término y quedaron pendientes 77 las cuales llegaron a fin de mes, para estas se dará respuesta en los términos de ley al mes siguiente.

Durante el mes de febrero de 2025, se recibió un total de 147 PQRSD, de las cuales se dio respuesta a 118 y quedan 29 para responder en términos de ley.



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

INSTITUTO DISTRICTAL DE TURISMO

Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

Versión:
n:
14

Fecha:
20/06/2025

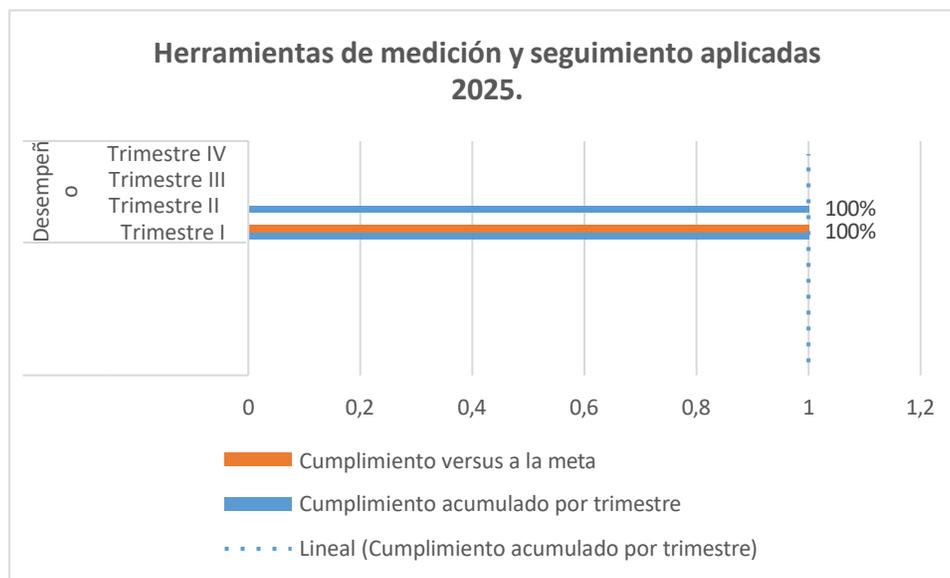
En el marco el mes de marzo de 2025 se recibió un total de 116 PQRSD por los diferentes canales de la entidad. Se dio respuesta a 90 solicitudes dentro del término y quedaron pendientes 26 las cuales llegaron a fin de mes, para estas se dará respuesta en los términos de ley al mes de abril.

Segundo trimestre 2025:

Durante el mes de abril de 2025 se recibió un total de 105 PQRSD por los diferentes canales de la entidad. Se dio respuesta a 79 solicitudes dentro del término y quedaron pendientes 26 las cuales llegaron a fin de mes, para estas se dará respuesta en los términos de ley al mes siguiente.

Durante el mes de mayo de 2025 se recibió un total de 152 PQRSD por los diferentes canales de la entidad. Se dio respuesta a 140 solicitudes dentro del término y quedaron pendientes 12 las cuales llegaron a fin de mes, para estas se dará respuesta en los términos de ley al mes siguiente.

Durante el mes de JUNIO de 2025 se recibió un total de 115 PQRSD por los diferentes canales de la entidad. Se dio respuesta a 103 solicitudes dentro del término y quedaron pendientes 12 las cuales, en la última semana del mes, para estas se dará respuesta en los términos establecidos de ley al mes siguiente.



Fuente: Información tomada del Código: SIG-F06 seguimiento y análisis del indicador PQRSD 2025.

✓ Autodiagnóstico diligenciado y evaluado.

El Autodiagnóstico Diligenciado y Evaluado en el proceso de atención al ciudadano es el conjunto de herramientas de Autodiagnóstico que permitirán a la entidad desarrollar un ejercicio de valoración del estado de cada una de las dimensiones en las cuales se estructura el Modelo Integrado de Gestión y Planeación, con el



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

**Versió
n:**
14

Fecha:
20/06/2025

propósito de que la entidad logre contar con una línea base respecto a los aspectos que debe fortalecer, los cuales deben ser incluidos en su planeación institucional.

El equipo auditor llevó a cabo la verificación de las actividades realizadas para el cumplimiento del Autodiagnóstico Diligenciado y Evaluado el cual se evidencia que realizaron el diligenciamiento de la misma en las diferentes categorías como: Caracterización usuarios y medición de percepción, Formalidad de la dependencia o área, Sistemas de información, Publicación de información, Canales de atención, Gestión de PQRSD dentro el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre del 2024.

✓ **Informes de entes de control, veedurías ciudadanas y otros actores, relacionados con la gestión de servicio al ciudadano.**

La Veeduría Distrital, en ejercicio de sus funciones como entidad de control preventivo y con el propósito de que su gestión se oriente hacia la efectividad en el servicio a la ciudadanía, como razón de ser de la gestión pública, realiza acompañamiento a las entidades distritales para verificar el cumplimiento de la normatividad vigente.

Por lo anterior, con base en los registros del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha” y la información reportada por las entidades distritales, elabora informes de análisis sobre el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS del Distrito que sirven como herramientas de gestión a la Administración Distrital.

El equipo auditor llevó a cabo la verificación de las actividades realizadas dentro del alcance de la auditoria evidenciando el cumplimiento de los reportes de los Informes a la Veeduría Distrital como entidad de control preventivo, que realiza acompañamiento a las entidades distritales para verificar el cumplimiento de la normatividad vigente, con el propósito de orientar la Gestión Distrital hacia la efectividad en el servicio a la ciudadanía, para el informe análisis de los requerimientos ciudadanos en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas “Bogotá te escucha” De conformidad con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, Acuerdo 24 de 1993 y el Decreto Distrital 371 de 2010.

✓ **Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
Código AC-P01 V9 31/05/2023.**

Este procedimiento tiene como objetivo establecer las acciones necesarias para recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias (PQRSD), a través de los diferentes canales definidos por la entidad, con el fin de garantizar la respuesta de manera oportuna y de calidad al ciudadano.

El procedimiento se encuentra en la versión 9, el alcance de este inicia con la recepción y clasificación de las peticiones que ingresan a la entidad, y finaliza con el envío de la respuesta al peticionario, el monitoreo y seguimiento, el análisis de resultados de encuestas de satisfacción y la elaboración de informes.



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

**Versió
n:**
14

Fecha:
20/06/2025

Para verificar la trazabilidad y cumplimiento se revisaron las actividades descritas dentro del documento y se verificaron los hechos de registros originados con la muestra seleccionada por el equipo auditor la cual corresponde dentro el periodo al alcance de la auditoria comprendido entre el 1 de enero de 2024 al 30 de junio del 2025 verificando que la armonización de los procedimientos se encuentra en debida forma.

Descrito lo anterior, se puede evidenciar el correcto flujo de información por actividades y responsable, clasificación y recepción de peticiones, al igual la remisión de las respuestas a los peticionarios, por lo tanto, se observa que las actividades establecidas dentro del procedimiento se están ejecutando en debida forma.

✓ **Instructivo para la Protección y Custodia de datos de los denunciantes de posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses. Código AC-I01**

Este instructivo tiene como objetivo establecer las acciones necesarias para la recepción y atención a denuncias de posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de interés público recibidos a través de los diferentes canales definidos por la entidad con el fin de garantizar la protección de los datos al ciudadano y/o denunciante, asegurando la total transparencia del proceso.

El instructivo se encuentra en la versión 1 y tiene fecha el 21 de diciembre de 2022, considerando la lucha contra la corrupción, la denuncia es una de las variables más importantes, el acto de denunciar supone una acción del individuo que tiene una información especial, es por este motivo que los sistemas de denuncia que existentes en la entidad deben considerar esta circunstancia especial y contemplar elementos necesarios tanto para la recepción de dicha denuncia, como para la protección del denunciante.

El equipo auditor llevó a cabo la verificación de las actividades realizadas para el cumplimiento del instructivo en mención para el trámite de denuncias relacionadas con posibles actos de corrupción, inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de interés público y del formato *AC-F05 Acuerdo de confidencialidad y no divulgación de la Información en caso de denuncias de corrupción.*

Descrito lo anterior se puede evidenciar el correcto flujo de información por actividades y responsable, clasificación y recepción de peticiones, al igual la remisión de las respuestas a los peticionarios, por lo tanto, se observa que las actividades establecidas dentro del procedimiento se están ejecutando en debida forma.

✓ **Indicadores de Gestión: (Indicadores publicados en la Intranet y drive de Planeación Estratégica)**

Oportunidad en la respuesta a PQRSD (Mensual)

Medir la Oportunidad en la respuesta a las PQRSD, tiene como finalidad el evaluar si la entidad está atendiendo las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias dentro de los términos legales y tiempos establecidos en su

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código: EI-F06	Informe de Auditoría	Versión: n: 14	Fecha: 20/06/2025

normatividad interna y en la Ley. Este indicador funciona como un control de gestión para asegurar que la entidad responde a tiempo, evitando incumplimientos y fortaleciendo la confianza de los usuarios.

En el marco de la auditoría el equipo auditor, revisó el indicador “Oportunidad en la respuesta a las PQRSD”, correspondiente a las vigencias 2024 y 2025. El análisis incluyó la verificación de la meta establecida, el seguimiento mensual y la revisión de los soportes documentales que respaldan la información reportada. De acuerdo a lo anterior se obtuvieron los siguientes resultados.

Vigencia 2024.

En la hoja de vida del indicador, el proceso ha establecido una meta del **100% de cumplimiento**. De acuerdo con el seguimiento y análisis realizado sobre la ficha técnica del indicador, se observa un cumplimiento del **100%**, lo cual lo ubica dentro de un rango de gestión **satisfactorio**.

Adicionalmente, en la carpeta de evidencias se encuentran los respectivos soportes que permiten verificar la respuesta oportuna de cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) radicada ante la entidad durante lo transcurrido del año.

Enlace ficha del indicador:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1A37oEat8255Kqza07hOlgoXxw-7w3Q7Gwvb_M23BZJA/edit?gid=798224957#gid=798224957

Enlace evidencias:

<https://drive.google.com/drive/folders/1PHBL3xFsLGxyJP4-RcqHwYkY62JwI183VIENCIA>

Vigencia 2025.

Para la vigencia 2025 el indicador no presenta variaciones en su descripción y medición, tiene establecida una meta del 100%, dentro del seguimiento y análisis de la ficha del indicador se observa un porcentaje promedio de cumplimiento de la meta del 100% ubicándose en un rango de gestión Satisfactorio.

Enlace ficha del indicador:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1GqrmomRxd4MuDz5keiHQqHao6SgGD8wp/edit?gid=1823894474#gid=1823894474>

Enlace evidencias:

<https://drive.google.com/drive/folders/1D8UfZbDi6UY8SXjWcGN5IF9YY8K3X-fB>

Una vez verificados los soportes que respaldan la información reportada por el proceso en el Análisis del Comportamiento del Indicador, se confirma que la cantidad de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRSD) radicadas en la entidad corresponde con lo reportado en el seguimiento del indicador.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código: EI-F06	Informe de Auditoría	Versión n: 14	Fecha: 20/06/2025

De acuerdo con la periodicidad definida en la hoja de vida del indicador, se cuenta con los reportes mensuales correspondientes a la vigencia 2024 y hasta julio de 2025. El equipo auditor verificó que no se hayan presentado respuestas fuera de los términos legales establecidos.

Nivel de Satisfacción de las repuestas PQRSD (Mensual).

El Nivel de Satisfacción de las respuestas a las PQRSD, se mide para conocer qué tan conformes están los ciudadanos con la calidad, oportunidad y pertinencia de las respuestas que la entidad brinda a sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Es un termómetro que ayuda a medir la calidad del servicio desde la voz del usuario, y a usar esa información para mejorar la gestión y satisfacción ciudadana.

En el marco del seguimiento el equipo auditor revisó el indicador “Nivel de Satisfacción de las respuestas a las PQRSD”. El análisis comprendió las vigencias 2024 y 2025, verificando la consistencia de la información reportada, los soportes documentales y los resultados consolidados. De acuerdo a lo anterior se obtuvieron los siguientes resultados.

Vigencia 2024.

En el marco del seguimiento y análisis de la ficha del indicador, se evidencia que para la vigencia 2024 se alcanza un porcentaje promedio de cumplimiento de la meta del 84%, lo que ubica el resultado en un rango de gestión **Aceptable**. En la carpeta de evidencias se encuentran los reportes correspondientes a cada mes, los cuales detallan la aplicación de la encuesta de medición de la satisfacción frente a la atención de las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), realizada mediante formulario virtual, así como el promedio mensual de calificación reportado.

Enlace ficha del indicador:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1i5FDOeq4OWbeKIUd_95LT9p_XIZaatSA_I9m5Y7H4s4/edit?gid=892761440#gid=892761440

Enlace evidencias:

<https://drive.google.com/drive/folders/1PHBL3xFsLGxyJP4-RcqhWYkY62JwI183>

Vigencia 2025.

Para la vigencia 2025 el indicador no presenta variaciones en su descripción y medición, tiene establecida una meta de 4.5%, dentro del seguimiento y análisis de la ficha del indicador se observa un porcentaje promedio de cumplimiento de la meta del 3.98% ubicándose en un rango de gestión **Aceptable**.

Enlace ficha del indicador:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1SCDYcXhAGdl-2NmJe_E7aYPJ3XjnYrCzCz5k89mFgCc/edit?gid=987666157#gid=987666157

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código: EI-F06	Informe de Auditoría	Versión n: 14	Fecha: 20/06/2025

Enlace evidencias:

https://drive.google.com/drive/folders/11IE5uZ-QOUbHORltE9sYOV4Ypws0r4_W

Recomendación: Implementar acciones de mejora orientadas a fortalecer la calidad de la respuesta a las PQRSD, dado que el indicador “**Nivel de Satisfacción de las Respuestas a las PQRSD**” ha evidenciado una **disminución en su promedio de cumplimiento**, pasando de un **84% en la vigencia 2024 (calificación promedio de 4.09)** a un **88.4% de cumplimiento en 2025 (calificación promedio de 3.98)**, sin alcanzar la meta institucional establecida de 4.5.

✓ **Mapa de aseguramiento.**

El Mapa de Aseguramiento es una herramienta diseñada para lograr una adecuada coordinación entre los diferentes actores internos y externos encargados de la función de aseguramiento en una organización, de modo que se minimice la duplicidad de esfuerzos y se garantice una cobertura adecuada en las tareas relacionadas con riesgos, control y auditoría

Este instrumento permite visualizar claramente cómo se ejecutan y se coordinan las funciones de control y gestión del riesgo, identificando conexiones y responsabilidades entre las partes involucradas. Es particularmente útil para fortalecer el ambiente de control, optimizar recursos y proporcionar un nivel de aseguramiento adecuado, todo lo cual aporta a una gestión pública más eficiente, transparente y confiable

Teniendo presente el contexto anterior, el equipo auditor revisó el Mapa de Aseguramiento actualizado en febrero de 2025, identificando que el proceso de Atención a la Ciudadanía cuenta con un aspecto clave orientado a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Esta revisión permitió constatar la aplicación de las actividades definidas en el Procedimiento AC-P01 para dar respuesta a las PQRSD, soportadas en registros como el AC-F02 Cuadro de Control y Seguimiento a PQRSD y la AC-F04 Matriz de Seguimiento PQRSD, diligenciados de forma mensual durante la vigencia, lo que evidencia el cumplimiento de los lineamientos establecidos para el proceso.



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

INSTITUTO DISTRICTAL DE TURISMO

Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

Versión:
n:
14

Fecha:
20/06/2025

Proceso	Aspecto clave de éxito Productos (bien y/o servicio) / procedimiento / tema específico / subsistema	Segunda línea de defensa (seguimiento global / supervisión)	Función de Aseguramiento
PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Oportunidad en la asignación de la correspondencia allegada a la entidad por los diferentes canales.	Subdirector(a) de Gestión Corporativa	<p>Aplicar e implementar de forma correcta las actividades establecidas y descritas en el procedimiento AC-P01 Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD.</p> <p>Elementos que soportan la función de aseguramiento</p> <p>1. AC-F02 Cuadro de Control y Seguimiento a PQRSD. 2. AC-F04 Matriz Seguimiento PQRSD</p> <p>3. Realizar una segunda verificación por parte de la auxiliar administrativa de Gestión Corporativa (Recepción y correspondencia) a los requerimientos que ingresan (Control Disciplinario Interno y Asesoría de Control Interno), con el fin de asegurar la asignación adecuada al destinatario. Dejar como evidencia envíos por correo electrónico y la trazabilidad.</p>

Fuente: Mapa de aseguramiento actualizado febrero de 2025

De acuerdo a la función de aseguramiento, se evidencia la aplicación de las actividades definidas en el procedimiento AC-P01 Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD. Lo anterior se evidencia a través de los tres elementos:

Actividad 1 y 2. El diligenciamiento del AC-F02 Cuadro de Control y Seguimiento a PQRSD.

<https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1M3VD6tcj-WiSMIIJCX83C9offI0xnoBV>

Actividad 3. Se observa el registro de la AC-F04 Matriz Seguimiento PQRSD para cada uno de los meses la vigencia

<https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1M3VD6tcj-WiSMIIJCX83C9offI0xnoBV>

✓ REVISIÓN DE LOS RIESGOS DEL PROCESO

La revisión de los riesgos se realiza para evaluar si el proceso auditado ha identificado, valorado y gestionado adecuadamente los eventos que pueden afectar el logro de sus objetivos. Esta revisión permite a los auditores emitir juicios sobre la capacidad del proceso para anticiparse y responder a eventos adversos, fortaleciendo así la mejora continua y la toma de decisiones informada.

De acuerdo al contexto anterior, el equipo auditor revisó la gestión y seguimiento de los riesgos asociados para las vigencias 2024 y 2025. Se constató que el proceso tiene identificados dos riesgos principales: uno de gestión, relacionado con el posible incumplimiento de los términos legales en la respuesta a las PQRSD, y uno de corrupción, vinculado a la eventual manipulación de la información de dichos trámites con fines particulares.



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

**Versió
n:**
14

Fecha:
20/06/2025

La verificación incluyó el análisis de los controles y acciones de tratamiento establecidos, así como la revisión de los soportes documentales correspondientes, lo que permitió identificar tanto los mecanismos de seguimiento implementados como los ajustes realizados durante el periodo, incluyendo modificaciones en la redacción de riesgos y la eliminación de acciones que no generaban valor agregado al control. Lo anterior se detalla en mayor medida a continuación:

VIGENCIA 2024.

Para el primer cuatrimestre de la vigencia 2024 el proceso de Atención a la Ciudadanía contaba con los siguientes riesgos:

En este periodo el proceso elimina la acción **AC-00028** perteneciente al riesgo **RG-00015**.

CONTROLES Y ACCIONES DE TRATAMIENTO.

- **Riesgo de Gestión RG-00015:** Posible afectación económica por multa y sanciones en general por parte de un ente regulador, debido al incumplimiento de los términos legales para la respuesta de las solicitudes de los usuarios.

Se evidencia el seguimiento a la ejecución del control **RG-00015-CT-00172** referente a "*El profesional de atención a la ciudadanía enviará semanalmente el reporte de la matriz PQRSD con el número de semana y mes respectivo al proceso encargado de la respuesta a la PQRSD, verificando que el área correspondiente entregue la respuesta en los términos*". Una vez verificadas las evidencias adjuntas por el proceso se logra identificar el reporte de la matriz de PQRSD para el primer cuatrimestre de la vigencia 2024.

Se evidencia el seguimiento a la ejecución del control **RG-00015-CT-00121** referente a "*El Profesional de atención a la ciudadanía mantiene actualizado el Sistema SDQS y el cuadro de control y seguimiento de PQRSD según en el Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD AC-P01 en donde se realiza seguimiento semanal a las peticiones mediante la matriz AC-F04, y se envían alertas a las diferentes áreas de los tiempos que les quedan para responder dichas solicitudes*". Frente a este control se logra identificar la matriz AC-F04 para cada una de las semanas del primer cuatrimestre de la vigencia 2024 y las alertas mediante correo electrónico a los diferentes procesos de la entidad.

Se evidencia el seguimiento a la ejecución de la acción **RG-00015-AC-00028** referente a "*Reporte semanal del estado de respuesta a PQRS a las áreas del IDT, a las cuales contestaron las PQRSD, en el mes vigente*". Una vez verificados los documentos aportados por el proceso se logran identificar los reportes semanales por parte del proceso de Atención al Ciudadano.

Se evidencia el seguimiento a la ejecución de la acción **RG-00015-AC-00148** referente a "*Gestionar capacitación en el manejo de PQRSD*". Una vez verificados los documentos aportados por el proceso no se logra evidenciar soporte de la capacitación en el manejo de PQRSD".



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

Versión
n:
14

Fecha:
20/06/2025

● **Riesgo de Corrupción RC-00016:** Posibilidad de alterar o manipular la información del trámite a una petición queja, reclamo o sugerencias, denuncias (PQRSD) buscando beneficio particular

Se evidencia el seguimiento a la ejecución del control **RC-00016-CT-00122** referente a *"El profesional designado verifica las respuestas consolidadas según los lineamientos del Procedimiento AC- P01 para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, revisando la trazabilidad mediante el Cordis de salida y/o correo electrónico según aplique"*. Una vez verificadas los soportes adjuntos por el proceso se logra evidenciar el AC-F02 Control Seguimiento PQRSD debidamente actualizado para el primer cuatrimestre de la vigencia 2024, generando así cumplimiento del control dentro del riesgo.

Se evidencia el seguimiento a la ejecución de la acción **RC-00016-AC-00029** referente a *"Recolección de las respuestas consolidadas por el líder de Atención a la Ciudadanía"*. Una vez verificados los documentos aportados por el proceso se logra identificar la evidencia que da cumplimiento a esta acción dentro del riesgo para el primer cuatrimestre de la vigencia 2024.

Para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2024 el proceso de Atención a la Ciudadanía contaba con los siguientes riesgos:

En este periodo el proceso ajusta la redacción del riesgo **RG-00015**, donde se especifica que la evidencia resultante del control es el formato AC-F02 Cuadro de seguimiento y control. De igual manera, para el riesgo **RC-00016** elimina la acción **AC-00029** dado que la evidencia a entregar era la misma que la reportada en el control por lo cual no es una acción que complementa el control.

CONTROLES Y ACCIONES DE TRATAMIENTO.

Los controles y las acciones de tratamiento en la gestión de riesgos son medidas implementadas para prevenir, detectar, corregir o reducir la probabilidad e impacto de eventos que puedan afectar el logro de los objetivos de una entidad; los controles son mecanismos permanentes como procedimientos, políticas o herramientas que mitigan riesgos de forma continua, mientras que las acciones de tratamiento son actividades planificadas y con plazo definido para modificar, eliminar, transferir o aceptar un riesgo; en conjunto, sirven para proteger los recursos, garantizar la continuidad operativa, cumplir con la normativa y fortalecer la capacidad institucional de respuesta ante situaciones adversas.

De acuerdo a lo anterior el equipo auditor realizó el seguimiento a los controles asociados a los riesgos del proceso de atención a la ciudadanía, para lo cual se obtuvo el siguiente resultado:

● **Riesgo de Gestión RG-00015:** Posible afectación económica por multa y sanciones en general por parte de un ente regulador, debido al incumplimiento de los términos legales para la respuesta de las solicitudes de los usuarios.



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

**Versió
n:**
14

Fecha:
20/06/2025

Se evidencia el seguimiento a la ejecución del control **RG-00015-CT-00172** referente a *"El profesional de atención a la ciudadanía enviará semanalmente el reporte de la matriz PQRSD con el número de semana y mes respectivo al proceso encargado de la respuesta a la PQRSD, verificando que el área correspondiente entregue la respuesta en los términos"*. Una vez verificadas las evidencias adjuntas por el proceso se logra identificar el reporte de la matriz de PQRSD para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2024.

Se evidencia el seguimiento a la ejecución del control **RG-00015-CT-00121** referente a *"El Profesional de atención a la ciudadanía mantiene actualizado el Sistema SDQS y el cuadro de control y seguimiento de PQRSD según en el Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD AC-P01 en donde se realiza seguimiento semanal a las peticiones mediante la matriz AC-F04, y se envían alertas a las diferentes áreas de los tiempos que les quedan para responder dichas solicitudes"*. Frente a este control se logra identificar la matriz AC-F04 para cada una de las semanas del segundo cuatrimestre de la vigencia 2024 y las alertas mediante correo electrónico a los diferentes procesos de la entidad. Dando cumplimiento a este control dentro del riesgo.

Se evidencia el seguimiento a la ejecución de la acción **RG-00015-AC-00148** referente a *"Gestionar capacitación en el manejo de PQRSD"*. Una vez verificados los documentos aportados por el proceso se logra evidenciar la asistencia a la capacitación realizada el día 28 de agosto sobre el trámite de PQRSD". Generando así el cumplimiento de esta acción de tratamiento para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2024.

● **Riesgo de Corrupción RC-00016:** Posibilidad de alterar o manipular la información del trámite a una petición queja, reclamo o sugerencias, denuncias (PQRSD) buscando beneficio particular.

Se evidencia el seguimiento a la ejecución del control **RC-00016-CT-00122** referente a *"El profesional designado verifica las respuestas consolidadas según los lineamientos del Procedimiento AC- P01 para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, revisando la trazabilidad mediante el Cordis de salida y/o correo electrónico según aplique"*. Una vez verificadas los soportes adjuntos por el proceso se logra evidenciar el AC-F02 Control Seguimiento PQRSD debidamente actualizado para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2024, generando así cumplimiento del control dentro del riesgo.

Para el tercer cuatrimestre de la vigencia 2024 el proceso de Atención a la Ciudadanía contaba con los siguientes riesgos:

En este periodo el proceso unifica los controles del riesgo **RG-00015**, quedando únicamente el Control **CT-00121**.

CONTROLES Y ACCIONES DE TRATAMIENTO.

● **Riesgo de Gestión RG-00015:** Posible afectación económica por multa y sanciones en general por parte de un ente regulador, debido al incumplimiento de los términos legales para la respuesta de las solicitudes de los usuarios.



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

Versión
n:
14

Fecha:
20/06/2025

● Se evidencia el seguimiento a la ejecución del control **RG-00015-CT-00121** referente a *“El Profesional de atención a la ciudadanía mantiene actualizado el Sistema SDQS y el cuadro de control y seguimiento de PQRSD (AC-F02) según en el Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD AC-P01 en donde se realiza seguimiento semanal a las peticiones y genera las alertas correspondientes a los procesos mediante la matriz AC-F04 Matriz Seguimiento PQRSD”*. Una vez verificadas las evidencias por el proceso se logra identificar el reporte semanalmente de la matriz de PQRSD para el cuatrimestre en evaluación, tal cual como lo reporta el proceso *“Se realiza el envío semanal de la matriz de seguimiento PQRSD a las diferentes áreas del IDT que tienen peticiones cargadas a su nombre y competencia identificando el mes y la semana a la que corresponde”*. De igual manera se logra identificar la matriz para el control y seguimiento de PQRSD. De igual manera se observa capacitación realizada sobre el manejo de las PQRSD y el aplicativo Bogotá Te Escucha.

● Se evidencia el seguimiento a la ejecución de la acción **RG-00015-AC-00148** referente a *“Gestionar capacitación en el manejo de PQRSD Capacitación manejo de las PQRSD y el aplicativo Bogotá te Escucha, al interior de la entidad y según lo establecido en la Ley 1755 de 2012”*. Para esta acción se evidencia cumplimiento por medio de listado de asistencia remitido por el proceso de la capacitación en manejo de las PQRSD.

● **Riesgo de Corrupción RC-00016:** Posibilidad de alterar o manipular la información del trámite a una petición queja, reclamo o sugerencias, denuncias (PQRSD) buscando beneficio particular.

Se evidencia el seguimiento a la ejecución del control **RC-00016-CT-00122** referente a *“ El profesional designado verifica las respuestas consolidadas según los lineamientos del Procedimiento AC- P01 para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, revisando la trazabilidad mediante el Cordis de salida y/o correo electrónico según aplique”*. Una vez verificadas los soportes adjuntos por el proceso se logra evidenciar el cuadro de control y seguimiento a PQRSD debidamente actualizado para el cuatrimestre en evaluación, generando así cumplimiento del control.

VIGENCIA 2025.

Para el primer cuatrimestre de la vigencia 2025 el proceso de Atención a la Ciudadanía contaba con los siguientes riesgos:

En este periodo el proceso ajusto la periodicidad de la acción **AC-00148** del riesgo **RG-00015**, quedando de manera anual.

● **Riesgo de Gestión RG-00015:** Posible afectación económica por multa y sanciones en general por parte de un ente regulador, debido al incumplimiento de los términos legales para la respuesta de las solicitudes de los usuarios.

● Se evidencia el seguimiento a la ejecución del control **RG-00015-CT-00121** referente a *“El Profesional de atención a la ciudadanía mantiene actualizado el Sistema SDQS y el cuadro de control y seguimiento de PQRSD (AC-F02) según en el Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD AC-P01 en donde se realiza seguimiento semanal a las peticiones y genera las alertas correspondientes a*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código: EI-F06	Informe de Auditoría	Versió n: 14	Fecha: 20/06/2025

los procesos mediante la matriz AC-F04 Matriz Seguimiento PQRSD". Una vez verificados los documentos aportados por el proceso se logra evidenciar la Matriz Seguimiento PQRSD y correo electrónico alertas generadas, esto para los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2025. Dando cumplimiento a la aplicación de este control.

- Se evidencia el seguimiento a la ejecución de la acción **RG-00015-AC-00148** referente a "*Gestionar capacitación en el manejo de PQRSD de manera anual*". Esta acción se desarrollará en el 2do semestre 2025.

- **Riesgo de Corrupción RC-00016:** Posibilidad de alterar o manipular la información del trámite a una petición queja, reclamo o sugerencias, denuncias (PQRSD) buscando beneficio particular.

Se evidencia el seguimiento a la ejecución del control **RC-00016-CT-00122** referente a "*El profesional designado verifica las respuestas consolidadas según los lineamientos del Procedimiento AC- P01 para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, revisando la trazabilidad mediante el Cordis de salida y/o correo electrónico según aplique*". Una vez verificadas los soportes adjuntos por el proceso se logra evidenciar el cuadro de control y seguimiento a PQRSD debidamente actualizado para el cuatrimestre en evaluación, sin embargo, no se evidencia el correo remitido con el visto bueno y/o firma del subdirector o jefe del área encargada.

Recomendación: Fortalecer la evidencia del seguimiento al control **RC-00016-CT-00122**, garantizando que dentro del registro documental se incluya de forma sistemática el soporte del visto bueno y/o firma del subdirector o jefe del área encargada, ya sea mediante correo electrónico o documento formal, según aplique. La ausencia de este respaldo limita la trazabilidad completa del control y puede generar debilidades en la verificación de la aprobación formal de las respuestas consolidadas.

ACCIONES ADELANTADAS POR EL PROCESO FRENTE A LA REVISIÓN DEL RIESGO

- ✓ Se realizó la revisión y ajuste a las recomendaciones y/u observaciones del último seguimiento generadas por parte de la Asesoría de Control Interno.
- ✓ Se realizó revisión de controles, probabilidad e impacto y acciones complementarias y validación del mecanismo de materialización de los riesgos.
- ✓ Se registra la información correspondiente en el aplicativo y se realiza el seguimiento cuatrimestral.
- ✓ Se realiza verificación del contexto para los riesgos establecidos y se evidencia la asociación de las caracterizaciones.

CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

- ✓ Se evidencia que los riesgos identificados guardan coherencia con el objetivo del proceso.
- ✓ Las causas guardan relación con el riesgo y los controles.
- ✓ Existe un control para cada causa definida.
- ✓ Se evidencia que los controles definidos previenen y permite enfrentar la situación de materialización del riesgo.
- ✓ No se reporta materialización de los riesgos del proceso durante el alcance de la presente auditoria.

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código: EI-F06	Informe de Auditoría	Versión n: 14	Fecha: 20/06/2025

✓ **PLAN DE MEJORAMIENTO:**

Suscribir planes de mejoramiento en el proceso tiene como finalidad, formalización de los compromisos y acciones necesarias para corregir debilidades, incumplimientos o hallazgos identificados durante auditorías, evaluaciones o seguimientos. Es la hoja de ruta para elevar el desempeño del proceso, garantizando que los problemas detectados no se repitan.

De acuerdo a lo anterior, el equipo auditor realizó la verificación del Consolidado Base General del Plan de Mejoramiento Institucional (PMI) y del Plan de Mejoramiento por Procesos (PMP), correspondientes a la vigencia 2024 y hasta el mes de julio de 2025, información publicada en la Intranet y en la página web del IDT.

El análisis tuvo como propósito identificar las acciones correctivas, preventivas o de mejora implementadas por el proceso en respuesta a hallazgos derivados de auditorías internas o externas. Como resultado de la revisión, se constató que durante el periodo evaluado no se registraron actividades específicas en los planes de mejoramiento derivadas de auditorías anteriores, en la medida en que no se generaron hallazgos que así lo exigieran.

✓ **NORMOGRAMA.**

El normograma es un documento o herramienta que recopila y organiza de forma sistemática toda la normatividad aplicable —leyes, decretos, resoluciones, acuerdos, circulares, normas técnicas, entre otras— que regulan o inciden en el desarrollo de un proceso. Su finalidad es identificar, consultar y aplicar fácilmente los requisitos legales y reglamentarios vigentes, asegurando que las actividades del proceso se ejecuten conforme a la ley, evitando incumplimientos y facilitando la trazabilidad normativa. Además, permite mantener actualizada la base legal del proceso, apoyar la toma de decisiones y orientar al personal en la correcta interpretación y cumplimiento de las disposiciones que lo rigen

Para la definición de requisitos legales se tiene establecido el Procedimiento SIG-P18 Procedimiento para la actualización del Normograma V5, cuya su finalidad, es establecer y mantener una metodología que permita identificar, actualizar y verificar el cumplimiento de los requisitos legales que aplican a los procesos del Instituto. De acuerdo a lo anterior el equipo auditor verifica el normograma asociado al proceso de atención al ciudadano encontrando lo siguiente:

Aunque el documento se encuentra formalmente actualizado (hasta finales de 2024), no incluye algunas normas recientes y relevantes que deberían considerarse debido a su impacto directo sobre el ejercicio del derecho a la atención ciudadana, peticiones, transparencia y servicio público. Esta situación se detalla en mayor medida dentro de los hallazgos del presente informe.



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

**Versió
n:**
14

Fecha:
20/06/2025

✓ PLAN DE ACCION MIPG 2024 – 2025.

La implementación del Plan de Acción del MIPG en el IDT es un instrumento de seguimiento que sirve para operatizar los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, asegurando que las políticas de gestión y desempeño institucional se traduzcan en acciones concretas, medibles y con responsables definidos.

Teniendo en cuenta lo anterior, el equipo auditor procedió a revisar los avances y resultados presentados en el seguimiento al Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) del proceso, correspondiente a la vigencia 2024 y al periodo transcurrido de la vigencia 2025. Esta revisión tuvo como objetivo determinar el nivel de cumplimiento de las acciones definidas en cada una de las dimensiones del modelo aplicables al proceso, con el propósito de fortalecer la gestión institucional, promover la mejora continua y asegurar la alineación con los objetivos estratégicos del Instituto.

La verificación incluyó el análisis de las metas establecidas, las evidencias de ejecución y los porcentajes de avance reportados por los responsables, con el fin de identificar logros, posibles retrasos o desviaciones, así como oportunidades de mejora y garantizar el cumplimiento de los compromisos institucionales frente a los lineamientos aplicables. De acuerdo a lo anterior se evidencia lo siguiente:

Vigencia 2024

Descripción de la actividad		Meses de Entrega	Fecha Fin dd/mm/aa	Descripción de los resultados de la gestión
1	Socializar el Manual del Servicio a la Ciudadanía, emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	Abril	16/4/2024	Se evidencia que en el mes de abril se socializó a la comunidad Institucional, pieza comunicativa respecto al manual del Servicio a la Ciudadanía, emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
1	Socializar el Manual del Servicio a la Ciudadanía, emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	junio	25/6/2024	Se observa la socialización a la comunidad Institucional, pieza comunicativa respecto al manual del Servicio a la Ciudadanía, emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
1	Socializar el Manual del Servicio a la Ciudadanía, emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	Septiembre	9/9/2024	En el mes de septiembre se realizó la socialización del Manual de Servicio a la Ciudadanía de la secretaria general de la Alcaldía Mayor
1	Socializar el Manual del Servicio a la Ciudadanía, emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	Diciembre	12/12/2024	Se realiza desde la subdirección de gestión corporativa (-correo de la subdirectora) la socialización del manual a la ciudadanía a la comunidad IDT
2	Actualizar la caracterización del proceso.	Mayo	7/5/2024	Se realiza la actualización de la Caracterización del proceso de Atención a la Ciudadanía.



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

INSTITUTO DISTRICTAL DE TURISMO

Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

Versión:
n:
14

Fecha:
20/06/2025

3	Realizar taller con la Veeduría Distrital en temas de lenguaje claro (pendiente según cronograma de la Veeduría)	Noviembre	18/06/2024	Según la programación de la veeduría se llevó a cabo el taller presencial el día 18/06/2024, asistieron 8 personas del IDT el cual fue el cupo asignado por la veeduría
3	Realizar talleres que ofrece la Veeduría Distrital (pendiente los temas según cronograma de la Veeduría)	Noviembre	20/11/2024	Según la programación de la veeduría se llevó a cabo el taller virtual el día 20/11/2024, asistieron 8 personas del IDT el cual fue el cupo asignado por la veeduría
4	Socializar piezas comunicativas de accesibilidad de personas en situación de discapacidad	Mayo	05/03/2024	En el mes de marzo se socializó a la comunidad Institucional, pieza comunicativa respecto a los lineamientos de protección de datos al denunciante e información relacionada con la accesibilidad a las personas en situación de discapacidad
4	Socializar piezas comunicativas de accesibilidad de personas en situación de discapacidad	Noviembre	27/06/2024	En el mes de junio se socializó a la comunidad Institucional, pieza comunicativa respecto a los lineamientos de protección de datos al denunciante e información relacionada con la accesibilidad a las personas en situación de discapacidad
4	Socializar piezas comunicativas de accesibilidad de personas en situación de discapacidad	Septiembre	13/09/2024	Se envió información para elaboración y publicación de pieza comunicativa, la cual se realizó la socialización por el IDTOP
4	Socializar piezas comunicativas de accesibilidad de personas en situación de discapacidad	Noviembre	29/11/2024	Se envió información para elaboración y publicación de pieza comunicativa, la cual se realizó la socialización por el IDTOP
5	Realizar una mesa de trabajo con los enlaces de las diferentes dependencias, en donde se puedan identificar las oportunidades y debilidades al momento de dar respuestas a los requerimientos de los ciudadanos, garantizando que las mismas se realicen en los criterios designados por la Veeduría Distrital; Calidez, Oportunidad, Coherencia y Claridad.	Junio	26/6/2024	Se realizó reunión y se trataron los temas de pqrsd y respuestas, se revisó el procedimiento.
5	Realizar una mesa de trabajo con los enlaces de las diferentes dependencias, en donde se puedan identificar las oportunidades y debilidades al momento de dar respuestas a los requerimientos de los ciudadanos, garantizando que las mismas se realicen en los criterios designados por la Veeduría Distrital; Calidez, Oportunidad, Coherencia y Claridad.	Septiembre	26/9/2024	Se realizó el envío mesa de trabajo con los enlaces de las áreas, donde se revisó el procedimiento y se recibieron sugerencias para trabajar de manera articulada.
6	Implementar mecanismo digital (Chatbot) en la entidad, que facilite la respuesta inmediata a las preguntas frecuentes que tienen los peticionarios.	junio	28/6/2024	Se realizó en el mes de junio la mesa de trabajo con la subdirección de tecnologías, para revisar los avances de la implementación del chat boot de la entidad, en este se verifica la implementación del árbol de datos, Realizar pruebas exhaustivas para asegurar que el árbol funcione correctamente y responda adecuadamente a las consultas de los usuarios.
6	Implementar mecanismo digital (Chatbot) en la entidad, que facilite la respuesta inmediata a las preguntas frecuentes que tienen los peticionarios.	Agosto	23/8/2024	Se realizó en el mes de AGOSTO a mesa de trabajo con la subdirección de tecnologías, para revisión de los avances de la implementación el cual se encuentra en la página web del IDT

Fuente: Plan de Acción MIPG 2024 - <https://docs.google.com/spreadsheets/d/17Z3uERKn5bBc91Fsgmf6Xm-0qoaTTTCqJp78GzmSg/edit?gid=1014240471#gid=1014240471>



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

Versión
n:
14

Fecha:
20/06/2025

VIGENCIA 2025.

Descripción de la actividad		Meses de Entrega	Fecha Fin dd/mm/aa	Descripción de los resultados de la gestión
1	Socializar el Manual del Servicio a la Ciudadanía, emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	Febrero	11/2/2025	Se realizó la socialización del manual de servicio a la ciudadanía, donde se da a conocer a la comunidad idt; este manual da los lineamientos y estrategias para la atención a la toda la ciudadanía con conceptos y enfoque.
		Mayo	22/05/2025	La socialización del Manual de Servicio a la Ciudadanía se llevó a cabo para presentar a la comunidad IDT esta guía fundamental. El manual establece las directrices y estrategias esenciales para una atención integral a toda la ciudadanía, fundamentándose en conceptos y un enfoque claro.
3	Socializar piezas comunicativas de accesibilidad de personas en situación de discapacidad	Mayo	22/05/2025	Se llevó a cabo la socialización con la comunidad IDT de la pieza comunicativa de accesibilidad. En este espacio, se proporcionaron lineamientos clave para comprender las características que deben poseer los entornos, productos y servicios. El objetivo es asegurar que puedan ser utilizados por todas las personas, sin importar sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas.
4	Realizar una mesa de trabajo con los enlaces de las diferentes dependencias, en donde se puedan identificar las oportunidades y debilidades al momento de dar respuestas a los requerimientos de los ciudadanos, garantizando que las mismas se realicen en los criterios designados por la Veeduría Distrital; Calidez, Oportunidad, Coherencia y Claridad.	Junio	26/6/2025	Se realizó la mesa de trabajo con los enlaces designados de las áreas donde se revisó el procedimiento de asignación, términos de ley, criterios de respuesta. Se aclararon dudas y revisaron términos internos de las PQRSD allegadas al IDT.

Fuente: Plan de Acción MIPG 2025 -

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1kx_WwOcxVrkWfuZWc4vZWeKIU83Fwj63SLHnf347rco/edit?gid=226706420#gid=226706420

Una vez realizada la revisión detallada de la descripción de los resultados reportados por el proceso de Atención a la Ciudadanía, así como de los documentos soporte que se encuentran archivados en la carpeta correspondiente del drive de Planeación Estratégica, se pudo constatar el cumplimiento integral de las actividades programadas en el marco del Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Esta verificación permite evidenciar que las acciones ejecutadas se alinean con los compromisos establecidos para la vigencia 2024 y 2025, reflejando una adecuada gestión del proceso, tanto en términos de planeación como de ejecución, y garantizando la trazabilidad y respaldo documental de los avances reportados.

5. HALLAZGOS DE AUDITORÍA

OBSERVACIÓN No. 1 Actualización del Normograma del proceso

Aunque el normograma del proceso de "Atención a la Ciudadanía" del IDT aparece formalmente actualizado (diciembre de 2024), presenta una omisión al no incorporar integralmente normas esenciales que inciden

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código: EI-F06	Informe de Auditoría	Versión n: 14	Fecha: 20/06/2025

directamente en el ejercicio de derechos como la atención ciudadana, transparencia, protección de datos y gestión de PQRS, tales como:

- ✓ **Ley 2213 de 2022** (notificación electrónica de PQRS),
- ✓ **Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013** (protección de datos en canales virtuales),
- ✓ **Ley 1712 de 2014** (transparencia y acceso a la información),
- ✓ **Decreto 1081 de 2015** (canales de atención en el sector público).

Esta falta de inclusión podría generar debilidades legales por incumplimiento normativo, ineficiencia en procedimientos digitales y vulnerabilidad en el manejo de información, lo que podría de igual forma afectar la confianza ciudadana y la calidad del servicio

Criterio afectado: La anterior situación no permite cumplir integralmente con el definido en el SIG-P18 Procedimiento para la actualización de Normograma. **VI. Lineamientos o políticas de operación, párrafo 4.** *Para la actualización se debe tener en cuenta los requisitos legales que estén contenidos*
i. Constitución ii. Leyes iii. Decretos Legislativos iv. Decretos Ley v. Decretos Nacionales vi. Acuerdos Distritales vii. Decretos Distritales viii. Resoluciones Nacionales y Distritales ix. Directivas Nacionales y Distritales x. Circulares Nacionales y Distritales xi. Normas Técnicas / Documentos CONPES. También se deben tener en cuenta los expedidos internamente por el Instituto Distrital de Turismo a través de acuerdos, resoluciones y circulares o directivas que afecten la gestión o modifiquen el método de desarrollo de las actividades de un proceso o conjunto de procesos o la entidad en su totalidad

6. CONCLUSIONES DE AUDITORIA.

✓ FORTALEZAS Y BUENAS PRACTICAS:

- Se destaca la disposición del equipo de trabajo del proceso de Atención al Ciudadano, en especial los colaboradores que atendieron las solicitudes de información y documentación.
- La oportunidad y calidad de la información cargada al drive correspondiente para llevar a cabo el ejercicio auditor.
- La estructura organizacional del proceso es coherente y se ajusta a la gestión del mismo.
- El proceso imprime la operación de manera eficiente y oportuna, para la presentación de respuestas a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

**Versió
n:**
14

Fecha:
20/06/2025

✓ RECOMENDACIONES:

- Cumplir con los términos establecidos en la ley 1755 de 2012 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, atendiendo especialmente: i) la oportunidad en la respuesta, ii) resolución de fondo: iii) lenguaje claro y iv) cercanía al ciudadano con calidad y calidez.
- Clasificar las peticiones radicadas por temática para que sirva de insumo e información para la toma de decisiones encaminadas a: i) mejora de servicios, ii) revisión de tramites, ii) Optimización o actualización de herramientas transaccionales, iv) Implementación y fomento de los canales de comunicación, v) resolución de fondo y definitiva a lo peticionado, vi) implementación de ingeniería de datos, entre otros temas.
- Revisar la adecuada inclusión y clasificación de las peticiones registradas en el Bogotá Te Escucha en el subtema, cuando el usuario realice una clasificación diferente o no la incluya, esto permite clasificar, estudiar, analizar y evaluar las peticiones para la toma de correctivos y la implementación de acciones de mejora.
- Continuar fortaleciendo los canales digitales, los cuales son lo más usados, dichos mecanismos especialmente la utilización de la plataforma Bogotá Te Escucha.
- Fortalecer el canal de atención a través de las redes sociales, teniendo como guía la Directiva 004 de 2021 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá sobre “Lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales”.
- Fortalecer el cumplimiento generalizado en los tiempos de respuesta, para que las áreas responsables no presenten demoras significativas, realizando un diagnóstico detallado para identificar las causas y proponer estrategias de mejora.
- Realizar revisión periódica de los diferentes informes y/o documentos publicados en la en la página Web, que garantice su disponibilidad y veracidad.
- Implementar acciones de mejora orientadas a fortalecer la calidad de la respuesta a las PQRSD, dado que el indicador “Nivel de Satisfacción de las Respuestas a las PQRSD” ha evidenciado una disminución en su promedio de cumplimiento, por lo anterior se sugiere:
 - Analizar los resultados cualitativos de las encuestas para identificar aspectos recurrentes de insatisfacción.
 - Revisar los tiempos, lenguaje y pertinencia de las respuestas emitidas por las áreas responsables.



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

**Versió
n:**
14

Fecha:
20/06/2025

- Establecer acciones correctivas o de capacitación al personal involucrado en la atención y redacción de respuestas.
- Realizar seguimiento trimestral específico a este indicador para evitar una mayor disminución y garantizar la recuperación del nivel de satisfacción ciudadana.
- Actualizar el normograma del proceso de Atención a la Ciudadanía incluyendo de manera integral las normas vigentes que regulan la atención ciudadana, la transparencia, la protección de datos personales y la gestión de las PQRSD, con el fin de garantizar el cumplimiento normativo, fortalecer la seguridad jurídica del proceso y asegurar una atención adecuada y confiable a los ciudadanos conforme a los lineamientos del SIG-P18.
- Excluir las normas técnicas de calidad de los requisitos normativos: *ISO 9001:2015: 4.4.1, 5.1, 5.2, 6.1, 7.2, 7.5, 8.1, 8.2.1.c, 8.5.5.e, 9.1.2, 9.1.3, 10.1* e *ISO 14001:2015: 6.1, 7.5, 7.4.3.* de la caracterización de procesos atención al Ciudadano

Auditor Líder:

Nombre: Cristhian Padilla Pizarro.

Asesor Control Interno

Nombre: Gilberto Suarez Fajardo.