

10003

Bogotá D.C., 29 de mayo de 2023

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO 30-05-2023 09:24:54

Al Contestar Cite Este Nr.:2023EE735 O 1 Fol:1 Anex:0

Origen: Sd:55 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

Destino: DIRECCION DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS

Asunto: DIRECTIVA 008 DE 2021: LINEAMIENTOS PARA PREVE

Obs.:

Doctora

MARÍA PAULA TORRES MARULANDA

Directora Distrital de Asuntos

Disciplinarios Carrera 8 No. 10-65

Email:

ddad@secretariajuridica.gov.co

Bogotá - D.C.

Asunto: Directiva 008 de 2021 “Lineamientos para prevenir conductas irregulares relacionadas con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información”.

De manera atenta, a continuación, nos permitimos dar a conocer las acciones realizadas por el Instituto Distrital de Turismo **durante la vigencia 2022**, con ocasión a las instrucciones impartidas en la circular No 008 de 2021 y dando continuidad con el informe presentado en la vigencia 2021, así:



1. Cumplimiento del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales

En este aspecto, los servidores de la planta de personal desarrollan sus funciones de conformidad con el Manual de Funciones vigente, adoptado en la Resolución 264 de fecha 9 de noviembre de 2022.

1.1 Para la elaboración del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales se deberá prever que exista coherencia entre las funciones asignadas a un empleo y, las competencias y requisitos exigidos para su desempeño, evitando en todo momento, que se se asignen responsabilidades que no se adegúen al nivel jerárquico y al grado de cualificación previsto para el desempeño del cargo.

El Manual adoptado mediante la Resolución 264 del 9 de noviembre de 2022, presenta coherencia para las obligaciones dispuestas y los niveles de los cargos.

1.2 Con el fin de evitar vacíos regulatorios en torno a la gestión institucional, debe garantizarse que el manual de funciones refleje efectivamente el desglose funcional (entidad - dependencia - servidor) sobre las diferentes competencias, atribuciones y responsabilidades que le son asignadas a la entidad u organismo distrital según su objeto social.

El Manual adoptado mediante la Resolución 264 del 9 de noviembre de 2022 refleja las funciones y responsabilidades de cada empleo en coherencia con el objeto institucional.

1.3 Las unidades de personal, en el momento de posesión de los /as servidores/as públicos/as deben hacer entrega del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales del empleo correspondiente. De igual manera, en el momento en que se modifique alguno de los elementos del empleo, se debe comunicar a los/as servidores/as públicos/as, las modificaciones realizadas.

El Manual de Funciones y Procedimientos vigente, se encuentra debidamente publicado en la Intranet y en caso de efectuarse alguna actualización también es publicada y socializada a través de correo electrónico a la comunidad institucional, con el fin de garantizar el acceso de todos los servidores de la entidad, dando cumplimiento a lo establecido en el procedimiento DE-P07 Elaboración y Control de Documentos..

Del mismo modo, en cada proceso de inducción particular al cargo se realiza la socialización respectiva al servidor vinculado y al momento de tomar posesión del cargo igualmente se hace entrega de las funciones específicas para su empleo y se deposita en su historia laboral.

1.4 Al momento de asignar funciones a algún servidor (a) público (a), deberá tenerse en cuenta que se trate de responsabilidades enmarcadas en el propósito, funciones, nivel jerárquico y requisitos asignados al empleo.

Las funciones asignadas a cada servidor público de la entidad, se encuentran debidamente ajustadas con el nivel jerárquico y los requisitos establecidos para cada empleo.

1.5 Los manuales específicos de funciones y competencias laborales deben caracterizarse para ser accesibles, visibles y claros para todos los/as servidores/as públicos/as responsables de su aplicación y estar publicadas en las páginas web de cada entidad para permitir el acceso a la ciudadanía y demás partes interesadas en el ejercicio del control social, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."

El Manual de Funciones del IDT adoptado mediante la Resolución 264 del 9 de noviembre de 2022, se encuentra debidamente publicado en la sección de Transparencia y acceso a la información, en Normativa y Manuales en el siguiente link, <https://www.idt.gov.co/sites/default/files/Resolucion-264-de-2022-IDT.pdf>.

1.6 Realizar socializaciones periódicas al interior de la entidad, sobre los manuales de funciones y competencias laborales y las actualizaciones a modificaciones que se realicen a este instrumento de gestión de personal.

Durante la vigencia 2022 se realizaron socializaciones de las modificaciones al Manual, tanto a la Comisión de Personal en donde existe Representación de los Trabajadores y la comunidad institucional a través de correos electrónicos.

1.7 Incluir en los Planes Institucionales de Capacitación —PIC- jornadas de sensibilización que promuevan el conocimiento y cumplimiento de las obligaciones y deberes funcionales previstas en el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales.

La Resolución 264 del 9 de noviembre de 2022 fue socializada a todos los colaboradores del IDT durante la vigencia 2022.

1.8 En las jornadas de inducción y reinducción, así como durante la etapa de entrenamiento en el puesto de trabajo, deberán desarrollarse actividades conducentes a la apropiación del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales por parte de los y las servidoras de la entidad.

El Manual de Funciones es socializado a cada servidor público den las jornadas de inducción y reinducción, así como, en cada puesto de trabajo.

1.9 Las Oficinas de Control Interno deberán realizar las auditorías correspondientes sobre el cumplimiento de estas directrices, para levantar los planes de mejoramiento a que haya lugar.

Para la vigencia 2022, se contrató una auditoría externa, con el fin de cumplir con la programación definida en el Plan Anual de Auditorías 2022 relacionada con el SIG-MIPG, nos obstante, no se contempló auditoría al proceso de Talento Humano, las auditorías programadas y realizadas relacionadas con el SIG-MIPG fueron:

Gestión de información turística
Gestión documental
Control disciplinario interno
Evaluación institucional
Gestión de bienes y servicios
Comunicaciones
Atención al ciudadano
Gestión tecnológica

1.10 Se exhorta a los directivos y servidores con personal a cargo que ante la terminación de situaciones administrativas como el encargo o ante el traslado de dependencia o área, se continúen asignando funciones y responsabilidades a sus colaboradores que no se correspondan con el nivel jerárquico a el empleo que ejerce en dicho momento.

En la planta de empleos del IDT durante la vigencia del 2022, no se asignaron funciones que no tuviesen que ver con el nivel de los empleos.

2. Cumplimiento del Manual de Procesos y/o Procedimientos

2.1 Las entidades y organismos distritales deberán desarrollar actividades de revisión y actualización periódica de los procesos y procedimientos institucionales que orienten el quehacer institucional y, garantizar su difusión, socialización, publicación, así como la apropiación por los y las servidoras de la organización.

Teniendo en cuenta el Acuerdo 007 de 2022 por el cual se modifica la estructura organizacional del IDT, desde la Subdirección de Planeación se realizaron mesas de trabajo donde se revisó el mapa de procesos y se ajustó el nombre de algunos procesos a la luz del Acuerdo mencionado. Se enfatizó de igual forma en la revisión de la documentación que reposa en la intranet, a la cual se debió definir modificación, eliminación o creación de documentos, actividad que se incluyó dentro del plan de acción de MIPG para lograr la actualización del mapa de procesos, teniendo en cuenta la normatividad vigente. La difusión, socialización, publicación y apropiación de esta actividad se viene realizando paulatinamente, hasta alcanzar el 100% del nuevo mapa de procesos actualizado.

2.2 Cuando se efectúen procesos de ajuste institucional, es necesario realizar la adecuación de los procesos y procedimientos internos, asegurando que exista alineación entre el modelo operacional vigente, la estructura organizacional y el manual específico de funciones y competencias laborales.

Teniendo en cuenta el Acuerdo 007 de 2022 por el cual se modifica la estructura organizacional del IDT, desde la Subdirección de Planeación se realizaron mesas de trabajo donde se revisó el mapa de procesos y se ajustó el nombre de algunos procesos a la luz del Acuerdo mencionado. Se enfatizó de igual forma en la revisión de la documentación que reposa en la intranet, a la cual se debió definir modificación, eliminación o creación de documentos, actividad que se incluyó dentro del plan de acción de MIPG para lograr la actualización del mapa de procesos, teniendo en cuenta la normatividad vigente. El IDT ha respondido a la adecuación de los procesos y procedimientos internos, asegurando su alineación con esta modificación organizacional.

2.3 Las Oficinas Asesoras de Planeación a quienes hagan sus veces, deberán promover la permanente actualización de los procesos y procedimientos institucionales a partir de un enfoque de gestión de riesgos que permita una adecuada identificación e implementación de controles.

Desde la Subdirección de Planeación de manera cuatrimestral se hace una revisión al mapa de riesgos institucional, donde se promueve y valida la alineación de los procesos y procedimientos con los riesgos y se revisa la coherencia de los respectivos controles. Para la presente vigencia se tendrá en cuenta el nuevo mapa de procesos, el cual tiene como base el Acuerdo 007 de 2022 por el cual se modifica la estructura organizacional del Instituto.

2.4 En el diseño y funcionamiento de los procesos y procedimientos institucionales deberá asegurarse que existan claras diferenciaciones e interdependencias, así como flujos efectivos de comunicación que eviten traslapes o duplicidades de funciones y competencias y de esta manera puedan delimitarse con claridad las responsabilidades que le asisten a cada servidor o servidora pública.

Desde el nuevo proceso “Gestión SIG”, se cuenta con el Manual del Sistema Integrado de Gestión el cual tiene identificada la interacción entre los procesos del sistema de calidad y adicional cada proceso cuenta con una caracterización donde se observa claramente un flujo efectivo de comunicación y se evita la duplicidad de funciones y competencias.

2.5 Los procedimientos institucionales deben incorporar criterios y estándares de oportunidad, calidad, así como las medidas correctivas a implementarse cuando se presentan desviaciones.

Los procedimientos tienen identificados unos lineamientos o políticas de operación generales para cumplir con su objetivo y alcance, adicionalmente mediante los normogramas asociados se identifican requisitos legales. Además, desde el proceso “Gestión SIG” se cuenta con el procedimiento para la Administración de Riesgos, el cual permite detectar esas desviaciones que pueden generar los procesos, evitando la materialización de riesgos.

2.6 Las entidades y organismos distritales deben contar con políticas de operación claramente establecidas, así como manuales, guías e instructivos que orienten la gestión desarrollada por las y los servidores.

Atendiendo el nuevo mapa de procesos y la documentación que reposa aquí, se puede mencionar que los procedimientos tienen unos lineamientos o políticas de operación que guían el quehacer de cada proceso. En nuestro espacio de la intranet, dentro del menú de cada proceso se tienen clasificados los manuales, guías e instructivos tanto internos como otros documentos externos, que sirven como referencia para los(as) servidores(as) que hacen parte de cada proceso.

3. Atención Oportuna de Peticiones, Relacionamiento con la Ciudadanía y Cumplimiento diligente, eficiente e imparcial de funciones.

3.1 Disponer procedimientos institucionales de asignación de peticiones que garanticen su atención en el orden de llegada, salvo prelación legal o urgencia manifiesta.

El proceso de Atención al Ciudadano cuenta con el procedimiento AC-P01 (Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), Versión 8 con fecha de actualización 20/10/2022.

Este procedimiento establece acciones para el trámite de las PQRSD. Adicionalmente, se cuenta con el sistema de gestión documental CORDIS para asignación de radicación a las diferentes SDQS, tan pronto ingresa una solicitud al Instituto esta se radica en orden de llegada y se envía al área correspondiente en aras de dar una respuesta oportuna y respetando los términos de ley.

[https://intranet.idt.gov.co/sites/default/files/Procedimiento%20Atencion%20al%20Ciudadano%20V6%2030042021%20\(1\).pdf](https://intranet.idt.gov.co/sites/default/files/Procedimiento%20Atencion%20al%20Ciudadano%20V6%2030042021%20(1).pdf)

3.2 Controlar el cumplimiento de los términos legales para la atención de peticiones por parte de los y las servidoras distritales.

La Asesoría de control interno en cumplimiento al plan Anual de Auditorías vigencia 2022 realizó el **Informe de atención al ciudadano sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias** correspondiente al primer semestre 2022, donde se concluyó el siguiente resultado:

De las 379 peticiones recibidas, el 96,84% fueron resueltos en los términos legales establecidos y el 3,16% fue resuelto de manera extemporánea.

Adicionalmente se plasmaron las siguientes recomendaciones:

- Continuar con el cumplimiento en la emisión de las respuestas a las PQRSD dentro de los términos y tiempos establecidos en los procedimientos internos de la entidad.
- Seguir con la adecuación de espacios en cuanto a señalización y orientación.
- Revisar cada una de las áreas las peticiones que se contestaron de manera extemporánea,

con el fin de establecer las causas y proponer acciones de mejora tendientes reducir a cero este tipo de situaciones

- Tener en cuenta la ley 2207 del 17 de mayo de 2022 "Por medio de la cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020" normalizó los tiempos de respuesta a las peticiones, por lo tanto, la entidad debe ajustar los términos a los establecidos en la ley 1437 de 2011.

De las citadas recomendaciones, surgió la oportunidad de mejora respecto a los términos legales para la atención de peticiones, así:

Oportunidad de mejora: Se identifican controles como: el procedimiento AC-P01 y la matriz semanal. El riesgo residual es moderado. Se establecen las siguientes acciones para reducir la valoración del riesgo: Capacitaciones en manejo de PQRSD, reporte semanal del estado de las respuestas.

3.3 Adoptar medidas institucionales que garanticen la atención eficaz y de fondo de las peticiones de la ciudadanía, grupos de valor y/o requerimientos de los organismos de control.

La Asesoría de Control Interno en cumplimiento de su cuarto rol “relación con entes externos” sirve como puente entre los entes externos de control y la entidad con el fin de facilitar el flujo de información con dichos organismos. Con el fin de garantizar la atención eficaz y oportuna a los requerimientos remitidos por los entes de control la Asesoría cuenta con el siguientes, procedimientos:

EI-P05 Procedimiento atención a entes de control v8: Tiene el objetivo de definir las actividades para la atención oportuna y adecuada de las visitas de los entes de control externos, así como la atención de los diferentes requerimientos solicitados por cada uno de ellos, ya sean por medio virtual o físico, realizando el seguimiento a cada una de las solicitudes o compromisos adquiridos por parte de los responsables del IDT.

3.4 Establecer protocolos que aseguren que las respuestas se emiten consultando el bien común y salvaguardando los derechos y la satisfacción general de las necesidades de la ciudadanía.

El IDT cuenta con el AC-P01 Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD V8 (20-10-2022) procedimiento que se encuentra acorde con el

Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital con el fin de llevar cabo los lineamientos y protocolos para que los servidores de la entidad y contratistas brinden a la ciudadanía un servicio que satisfaga sus necesidades y el cumplimiento de sus derechos.

3.5 Dentro del proceso de gestión documental de la entidad, deberán disponerse mecanismos que permitan asegurar la entrega oportuna, mediante los medios de comunicación dispuestos por la entidad y acorde con lo solicitado por el peticionario, garantizando la reserva y protección de los datos de los peticionarios.

La entidad ofrece las respuestas a los ciudadanos basados en los tiempos determinados en la Ley 1755 de 2015 tal y como lo estipula el procedimiento AC-P01 versión 8 (Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias). Sin embargo, con el Decreto 492 de 2020 algunos de los tiempos para dar respuesta cambiaron y aún se mantienen vigentes ya que aún nos encontramos en Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica. Según el procedimiento AC-P01, las solicitudes son respondidas mediante el mismo canal de ingreso de esta, salvo que el peticionario manifieste lo contrario. De otra parte, el IDT cuenta con una política de tratamiento de datos personales que garantiza la reserva del peticionario.
<https://www.idt.gov.co/politicas-de-privacidad-y-condiciones-de-uso>

3.6 Disponer procesos y procedimientos de atención y relacionamiento con la ciudadanía con enfoque poblacional-diferencial.

La Entidad basa su atención en el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General, versión 2, donde se encuentran las pautas para la atención con enfoque de derechos, poblacional y diferencial.

https://intranet.idt.gov.co/sites/default/files/manual_de_servicio_a_la_ciudadania_del_distrito_capital_julio_2019%20%281%29.pdf.

3.7 Establecer información clara y oportuna sobre los diferentes canales y horarios de atención a la ciudadanía.

La Asesoría de Control Interno en desarrollo del Informe de atención al ciudadano sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias correspondiente al segundo semestre de 2021 evidencio que la Entidad adopta los conceptos y lineamientos generales de las sedes electrónicas, ventanillas únicas y los portales de programas transversales del Estado para integrar sus sedes electrónicas al Portal Único del Estado colombiano, aplicando lo señalado en los artículos

2.2.17.6.1. del título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, 60 de la Ley 1437 de 2011, 14 y 15 del Decreto 2106 del 22 de noviembre de 2019.

- **Vía Telefónica**, el IDT tiene dispuesta la siguiente línea telefónica para la Atención al Ciudadano: 2710711 Ext 1033
- **Correos Institucionales**; el IDT tiene dispuestos los siguientes correos institucionales para atención al ciudadano: Info@idt.gov.co y defensorciudadano@idt.gov.co
- **Formulario Electrónico**: Se pone a disposición de los usuarios link de quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de fácil acceso en donde los ciudadanos pueden realizar sus solicitudes en el canal de Bogotá te Escucha.
- **Correo físico**, el IDT tiene dispuesto en la recepción de la entidad el buzón de sugerencias, el cual tiene apertura cada quince (15) días, como lo establece el procedimiento “AC-P01 Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD V5 (30-04-2021) y como registro quedan actas denominadas “Actas de apertura de Buzón”.
- **Canales Virtuales**: Como consecuencia de la coyuntura presentada, por el aislamiento preventivo obligatorio en todo el territorio colombiano, que garantiza el derecho a la vida, a la salud en conexidad con la vida y la supervivencia, los gobernadores y alcaldes, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19, por lo que el gobierno central ha promovido la optimización de mecanismos virtuales para facilitar el acceso a la información. Frente a lo anterior el IDT fortaleció los canales virtuales en la página web institucional. Igualmente se cuenta con otros canales de comunicación, como son las redes sociales Facebook, Instagram, Twitter y YouTube.

<https://www.idt.gov.co/es/atencion-al-ciudadano>

3.8 Implementar acciones de formación a servidores distritales enfocados a la resolución y manejo de conflictos, estrategias de atención efectiva de la ciudadanía, comunicación asertiva y lenguaje claro.

En aras de ofrecer la mejor Atención, la entidad participa de todos los módulos de capacitación ofrecidos tanto por la Secretaría General como por la Veeduría Distrital, quienes ofrecen capacitaciones en Atención al Ciudadano y Lenguaje Claro. Estas capacitaciones son replicadas a los enlaces que manejan PQRSD al interior de las diferentes dependencias de la entidad, con el objeto de ofrecer siempre el mejor servicio al ciudadano.

↳ **4. Pérdida, o deterioro, o uso indebido de bienes y/o elementos.**

4.1 Implementar un sistema, formato o instructivo de control para la entrega, traslado, movimiento, salida o devolución de elementos o bienes asignados a servidores y colaboradores del Distrito Capital.

El Instituto Distrital de Turismo (IDT) dentro de los manuales y procedimientos correspondiente al Proceso de Gestión de Bienes y Servicios, responsable de salvaguardar y custodiar todos los bienes de la entidad, se han actualizado conforme a lo establecido en el Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para el manejo y control de los bienes en las Entidades de Gobierno de Bogotá D.C., expedido por la Secretaría Distrital de Hacienda y Contador de Bogotá D.C., mediante Resolución 001 de 2019, que busca establecer los lineamientos, herramientas y procedimientos de orden administrativo y contable, para la clasificación, registro, control, ingreso, salida y baja de los bienes, así como dar a conocer las responsabilidades administrativas derivadas del manejo y control de los mismos, de acuerdo con la normatividad vigente.

De tal manera, se establecen Cuatro (4) procedimientos:

GB- F01 Ingreso de Elementos a Almacén V9 del 30/08/2021 que tiene como objetivo establecer los lineamientos generales para el ingreso de bienes al Almacén, con el fin de garantizar el cumplimiento de las actividades de cada dependencia del IDT.

GB- F02 Salida de Bienes de Consumo Almacén V4 del 28/04/2023 con el fin de establecer los lineamientos generales y actividades para la salida de elementos de consumo, con el fin de garantizar el cumplimiento de las actividades de cada dependencia del IDT.

GB- F03 Administración de Bienes V5 del 30/08/2021 con el propósito de establecer un instrumento administrativo que permita hacer más eficiente el proceso de administración y control de inventarios en el Instituto Distrital de Turismo.

GB – F04 Retiro Definitivo de Bienes del IDT V2 del 06/06/2022 con el fin de determinar las actividades para el retiro definitivo de los bienes devolutivos por inservibles, obsoletos, servibles pero que no son útiles, entre otros en el IDT.

Asimismo, el IDT tiene suscrito el Contrato No. 248 de 2022 con la empresa ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA EC mediante el cual adquirió las pólizas de seguros que amparan los intereses patrimoniales actuales y futuros, así como los bienes de propiedad del Instituto Distrital de Turismo, que estén bajo su responsabilidad y custodia y aquellos que sean adquiridos para desarrollar las funciones inherentes a su actividad y cualquier otra póliza de seguros que requiera la entidad en el desarrollo de su actividad.

La actual Póliza Todo Riesgo Daños Materiales No. 980 83 994000000254 está vigente hasta las 23:59 horas del 13/10/2023.

4.2 Asegurar que se disponga de los medios de conservación y seguridad indispensables para la salvaguarda de los bienes que forman parte del mobiliario de las oficinas y puestos de trabajo, con especial énfasis en los sitios donde se almacenan elementos.

Las áreas de bodegaje con las que cuenta el IDT, ayudan al adecuado almacenamiento de los elementos de consumo, los bienes de grandes dimensiones como gigantografías, carpas y skylines están guardados en container prestado por la Secretaría de Desarrollo Económico mientras se surte el proceso contractual para el arrendamiento de una bodega con las especificaciones técnicas requeridas, con los recursos presupuestales aprobados por la Secretaría Distrital de Hacienda. Además, se realiza la limpieza y mantenimiento del mobiliario de las oficinas y puestos de trabajos mediante Orden de Compra 107988, Contrato No. 223 de 2023 suscrito con UNIÓN TEMPORAL EMINSER SOLOASEO 2023 vigente hasta diciembre 20 de 2023.

Es preciso señalar que dentro del contrato de arrendamiento No. 023 de 2023 suscrito con la empresa FAMOC DEPANEL SA, el IDT cuenta con un sistema de vigilancia las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana en la recepción y zonas comunes. La vigilancia se presta con medio humano y medios tecnológicos con el propósito de salvaguardar los bienes y documentos de la entidad. Al interior de la sede IDT, en los pisos 22 y 23 se cuenta con circuito cerrado de TV compuesto por 8 cámaras de seguridad, 4 por cada piso para el monitoreo respectivo.

Cabe anotar que el mobiliario para los puestos de trabajo está incluido en el canon de arrendamiento, teniendo en cuenta que el contrato de arriendo es “llave en mano”.

4.3 Suscribir, hacer seguimiento a la constitución, vigencia y cobertura de las pólizas de seguros de sus bienes y elementos.

El Instituto Distrital de Turismo cuenta con un programa de seguros que ampara todos los bienes de la entidad por daño, pérdida por hurto o robo suscrito con la empresa ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA EC, la póliza está vigente hasta las 23:59 horas del 13/10/2023. Se realizan las inclusiones de los elementos devolutivos comprados o por los cuales es responsable el Instituto Distrital de Turismo en la póliza Todo Riesgo Daños Materiales TRDM No. 980 83 994000000254.

4.4 Tramitar por parte de los/as servidores públicos/as y contratistas los comprobantes de devolución de bienes y/o elementos al finalizar la relación laboral o contractual.

El proceso de Gestión de Bienes y Servicios cuenta con un formato *GB-F09 Devolución de Inventarios y Cancelación de Servicios V8* el cual debe ser diligenciado por los servidores públicos y colaboradores al finalizar el cargo o el contrato en el cual queda el registro de la devolución de los bienes, este se diligencia junto al informe final de ejecución.

Adicionalmente, se cuenta con el instructivo *GB-I05 Instructivo de Paz y Salvo*, donde se indican todos los lineamientos para tramitar el paz y salvo, una vez se haya realizado la entrega a satisfacción de los bienes asignados.

4.5 Implementar Políticas de Gestión Documental y Seguridad Digital en el marco del Modelo integrado de Planeación y Gestión (MIPG), a fin de que los documentos conserven su autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad.

Todos los procesos llevan el control de los documentos producidos en la gestión conforme con las series de la Tabla de Retención Documental y conservando los documentos hasta su transferencia al Archivo Central.

En todos los contratos de proveedores, están incluidas entre las obligaciones generales: *6. Dar estricto cumplimiento al Ideario Ético adoptado por el Instituto Distrital de Turismo, a las políticas y requisitos del Sistema Integrado de Gestión — SIG, así como a todas las normas internas que, en estas materias, promulgue o adopte el IDT 7. Responder por los documentos físicos o magnéticos que le sean entregados o que elabore en desarrollo del contrato, certificando que reposen en la dependencia correspondiente.*

De igual manera en los contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión, entre sus obligaciones generales se establece: *7. Responder por los documentos físicos o magnéticos que le sean entregados o que elabore en desarrollo del contrato, los cuales deberán ser devueltos en su totalidad a la finalización del plazo del contrato. 18. Apoyar las actividades de implementación, mantenimiento, y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión (SIG) y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG*

4.6 Adelantar acciones preventivas y correctivas para mitigar conductas relacionadas con la pérdida o daño de bienes, elementos, documentos e información dentro de las cuales se deben incluir capacitaciones y/u orientaciones sobre esta temática.

Como parte del programa de inducción y reinroducción de la entidad, se han realizado capacitaciones a los servidores públicos de la entidad señalando los derechos, deberes y prohibiciones contenidos en los artículos 37, 38 y 39 respectivamente, Ley 1952 de 2019 modificada por la Ley 2094 de 2021.

De igual manera desde el proceso de Gestión de Bienes y Servicios se realiza la actualización y socialización de los procedimientos para la adecuada custodia y salvaguarda de los bienes del IDT, por parte de los servidores públicos y colaboradores. La asignación de los bienes se realiza mediante la suscripción del inventario individual comprometiéndose al buen uso y cuidado de los mismos.

4.7 Incorporar el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales y en los contratos de vigilancia, funciones, cláusulas y/u obligaciones, según sea el caso, sobre la custodia y cuidado de bienes, elementos, documentos e información a cargo.

En los contratos de prestaciones de servicios de apoyo a la gestión, tienen incluido entre sus obligaciones contractuales la custodia y cuidado de bienes, elementos, documentos e información a cargo, en caso que aplique:

6. Hacer uso adecuado de los bienes a los que acceda para el desarrollo de sus obligaciones y responder por el buen estado de estos, salvo su deterioro natural, o daños ocasionados por caso fortuito o fuerza mayor. Al momento de la terminación del contrato, es necesario allegar el formato GB-F09 (vigente, modificado) Devolución de inventarios y cancelación de servicios, para que forme parte del informe final y acta de liquidación. El (la) supervisor(a) verificará que se hayan obtenido los correspondientes vistos buenos del formato anteriormente señalado para poder realizar el trámite de liquidación del contrato.

7. Responder por los documentos físicos o magnéticos que le sean entregados o que elabore en desarrollo del contrato, los cuales deberán ser devueltos en su totalidad a la finalización del plazo del contrato.

Por otra parte, cuando se suscribe el inventario individual con los bienes asignados para el cumplimiento de sus funciones o de sus obligaciones contractuales dada, en caso de funcionarios o contratistas, se concientiza del deber de custodiar, cuidar y salvaguardar los bienes asignados.

En los contratos de vigilancia, se incluyen obligaciones también sobre la custodia y cuidado de los bienes: *7) Recibir todos los bienes objeto de vigilancias debidamente inventariadas, los cuales deben coincidir plenamente con el listado de bienes suministrado por el IDT en cada unidad operativa. Este inventario hará parte del contrato y así mismo, deberá entregar los bienes del IDT debidamente inventariados, el cual debe igualmente, coincidir con el listado de bienes suministrado por el IDT a través del área de inventarios, al momento de terminar el contrato. 8) Reponer los bienes a él encomendados, en caso de que ocurra daño y/o siniestro por pérdida o hurto de los mismos, en las dependencias donde la compañía de vigilancia presta el servicio, y que se establezca que hubo negligencia, omisión, impericia y/o falta de vigilancia y custodia del servicio de vigilancia de conformidad con lo establecido por el Decreto 356 de 1994, en un término no mayor a treinta (30) días hábiles.*

4.8 Desarrollar actividades de actualización y control permanente del manejo de inventarios y su disposición.

Cada vez que se realizan las actualizaciones en los procedimientos del proceso de Gestión de Bienes se realiza la correspondiente socialización a toda la comunidad institucional y se brinda orientación constante sobre el manejo y administración de bienes.

Se realiza el levantamiento físico de los bienes del IDT en dos programaciones semestrales al año, ubicados en la sede IDT, en los puntos de información turísticas y las señales turísticas ubicadas en lugares estratégicos de la ciudad de Bogotá.

4.9 En los procesos de inducción general y de reinducción en el puesto de trabajo, orientar sobre las responsabilidades asociadas al manejo y control de los bienes, y del trámite oportuno, salvaguarda y conservación de documentos.

Como se expuso anteriormente en el IDT se brinda un programa de inducción y reinducción con el fin de vigilar y salvaguardar los bienes y valores que le han sido encomendados a cada uno de los

responsables en el manejo y control de bienes.

5. Pérdida, deterioro, o alteración, o uso indebido de documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.

5.1 Establecer protocolos, procedimientos y/o manuales para el manejo de documentos, información institucional, bases de datos y registros administrativos, con el fin de salvaguardar su integridad y su conservación adecuada.

El proceso de Gestión Documental se apoya en la y (GD-PO1) Política de Gestión Documental V2, los manuales de funciones que son transversales a los procedimientos relacionados con el manejo de los documentos, garantizando la conservación y preservación digital a largo plazo de la documentación alineado con el Sistema Integrado de Gestión. Para tal fin el proceso cuenta con el Manual GD-M01 Reglamento Interno de Archivo Versión 3, procedimientos de (GD-P04) Recepción, Radicación, Distribución y Envío de comunicaciones oficiales V9, GD-p07 Organización Documental con base en la Tabla de Retención Documental V6, GD-P09 Procedimiento Disposición Final de Documentos " V4, (GD-P10) Transferencias Documentales V6 y (GD-P12) Elaboración o actualización Tablas de Retención Documental V5, (GD-P16) Conservación de Documentos V4, (GD-PR04), GD-P17 Procedimiento para la Valoración Documental V1, GD-P18 Procedimiento para la Planeación de la Gestión Documental V1.

En cumplimiento de la Ley de Transparencia 1712 de 2014, se encuentran publicados los instrumentos archivísticos correspondientes a: Tablas de Retención Documental, Cuadro de Clasificación Documental, Tabla de Control de Acceso, Banco Terminológico, Programa de Gestión Documental – PGD, Plan Institucional de Archivos - PINAR, con el fin de garantizar el acceso a la información.

5.2 Definir mecanismos de recepción y trámite de documentos para realizar control, seguimiento y monitoreo sobre el responsable de los mismos y el estado de su tenencia.

La entidad cuenta con el GD-I06 Instructivo para la producción documental y gestión de correspondencia V5, el presente documento establece los lineamientos que permiten cumplir con el Programa de Gestión Documental, en cuanto a la producción, recepción, distribución, seguimiento y consulta de los documentos en el Instituto Distrital de Turismo.

En cuanto a la recepción, radicación y distribución se realiza a través del aplicativo CORDIS, soportado en el procedimiento GD-P04 recepción, radicación, distribución y envío de comunicaciones oficiales.

Por último, frente a los elementos de control de préstamos documentales se implementa el procedimiento de Consulta y Préstamo de Documentos formato GD-F09 y se cuenta con el procedimiento correspondiente a GD-P 15 Reconstrucción de Expedientes a partir de la Función Archivística.

Teniendo en cuenta los procedimientos anteriormente mencionados se tienen implementados diferentes formatos para hacer control en cada uno de los expedientes: GD-F25 Hoja de Control de Expediente V6, GD-F30 Testigo Documental V6 y GD-F08 Formato Único de Inventario Documental V7.

Frente a la conservación se cuenta con el Sistema Integrado de Conservación aprobado y adoptado, el cual viene implementando acciones de conservación preventiva para minimizar riesgos que logren afectar la integridad física y funcional de los documentos esenciales y vitales, la entidad cuenta con instrumentos técnicos, como los equipos Termohigrómetros Dataloggers para la medición de temperatura y la humedad relativa tanto en el Archivo Central como en el Archivo de gestión de la Oficina Asesora Jurídica, Equipos deshumidificadores para la extracción de la humedad y los muebles de archivo de acuerdo a las especificaciones técnicas establecidas en el Acuerdo 049 de 2000 del AGN y en el Acuerdo 006 de 2014 del AGN.

El Instituto Distrital de Turismo – IDT cuenta con el derecho de uso de un Sistema Integrado para la Gestión de Correspondencia y Archivo Documental – SIGA, propiedad de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a lo largo de la vigencia se adelantaron acciones para su implementación.

5.3 Implementar políticas de gestión documental que permitan verificar el cumplimiento de las normas archivísticas y de conservación documental.

El proceso de Gestión Documental se apoya en la (GD-PO1) Política de Gestión Documental V1, contemplada y formulada para dar cumplimiento en lo establecido con la Ley 594 de 2000 Ley General de Archivos, el Decreto 2609 de 2012 del Archivo General de la Nación en su Artículo 6° y también el artículo 2.8.2.5.6 del Decreto Único Reglamentario 1080 de 2015 del Sector Cultura y de esa manera el Instituto garantiza la custodia, conservación, preservación y salvaguardar el

patrimonio documental permitiendo el acceso a la información y documentación por parte de los diferentes tipos de ciudadanos.

Con esta política el Instituto establece una serie de lineamientos y directrices en miras de cumplir con la normatividad y los procesos archivísticos como lo son; planeación, producción, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición, conservación, preservación a largo plazo y valoración de los documentos tanto físicos como electrónicos que conforman el acervo documental de la entidad.

5.4 Adoptar procedimientos institucionales para asegurar la información que reposa en bases de datos, aplicativos y/o sistemas de información.

El Instituto para la vigencia 2022 contaba con los manuales GT-M03 Manual de Políticas para la Administración y Uso de las tecnologías de la información y la Comunicación TIC V6 y GT-M04 Manual de Lineamientos y Políticas de Seguridad para la Gestión de Sistemas de Información y Tecnología (V3).

Así mismo para dicha anualidad obraban los siguientes instructivos y formatos:

- GT-I-04 Instructivo para crear Backups y Copias de Seguridad V2
- GT-F07 V4 Formato para controlar las copias de respaldo de computadores de escritorio, portátiles y servidores
- GT-F09 V2 formato de control de envío de copias de respaldo a custodia con el objetivo de asegurar y respaldar la información.

Lo anterior, con el propósito de asegurar la información que reposa en bases de datos, aplicativos y/o sistemas de información en la entidad.

5.5 Generar protocolos para la suscripción de acuerdos de confidencialidad con las y los servidores que en razón de sus funciones y/o con los contratistas que, en cumplimiento de sus obligaciones, deban acceder a la información contenida en documentos físicos y/o en bases de datos y/o en sistemas de información para garantizar la reserva legal y la protección de información personal o el derecho de "habeas data" de la ciudadanía.

El instituto para la vigencia 2022 continua incorporando en sus minutas de contratos de prestación de servicios una cláusula especial referente a los derechos de autor, confidencialidad y cesión de derechos de propiedad intelectual, así mismo, se continua incorporando en las obligaciones generales, la obligación No 4 que describe lo siguiente: "...mantener estricta reserva y confidencialidad sobre la información que conozca por causa o conociación del contrato de acuerdo con las normas constitucionales y legales..."

5.6 Implementar políticas de tratamiento de datos y la de seguridad de la información.

Para la vigencia 2022 se contaba con el PETI Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (V1) como guía para la ciberseguridad de la entidad, a fin de dar cumplimiento a la implementación de políticas de seguridad de la información.

Así mismo, se contaba con el manual: GT-M04 Manual de Lineamientos y Políticas de Seguridad para la Gestión de Sistemas de Información y Tecnología (V3).

5.7 Establecer en el proceso de retiro de la entidad o ante posibles cambios de sus directivos(as) y servidores(as) públicos(as), actividades y obligaciones asociadas a la entrega integral y oportuna de la información, documentación a bases de datos que estuvieron a su cargo durante la vinculación con la entidad.

La entidad cuenta con el Procedimiento para la desvinculación del Talento Humano código TH-P19 Procedimiento para la desvinculación del Talento Humano V2, el cual Brinda las pautas necesarias para llevar a cabo la desvinculación laboral del Talento Humano de la planta de personal del Instituto Distrital de Turismo, a partir de acciones puntuales avaladas por la normatividad vigente en el siguiente link: <https://intranet.idt.gov.co/sites/default/files/TH-P19%20Proc%20desvinculacion%CC%81n%20del%20TH%20.pdf>

5.8 Implementar controles que permitan garantizar que, ante el retiro de servidores públicos a contratistas de la entidad, se inactiven o bloquee el acceso a los sistemas de información y bases de datos institucionales.

La Asesoría de Control Interno en cumplimiento de la programación definida en el Plan anual de Auditorías 2022 realizó Auditoria al proceso de Gestión de Bienes y Servicios, en el mes de octubre de la vigencia 2022, cuyo objeto fue Verificar el cumplimiento de los requisitos de las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 en el proceso y el alcance fue Los procesos: Gestión tecnológica, comunicaciones, evaluación institucional, bienes y servicios, control disciplinario interno, atención al ciudadano, información turística, gestión documental; bajo los requisitos de la ISO 9001 e ISO 14001 desde la última auditoría interna hasta la fecha; cuyos resultados fueron 8 Conformidades y 0 No conformidades.

Acciones preventivas y correctivas definidas en los planes de mejoramiento

PLAN DE MEJORAMIENTO VIGENCIA 2022 PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

No.	PROCESO	ORIGEN	ACCIÓN(ES)	TIPO DE ACCIÓN	FECHA DE FIN
GD-AP18	Gestión Documental	Resultado de auditorías (internas o externa)	Remisión de la actualización de las Tablas de Retención Documental al Consejo Distrital de Archivo para su aprobación y convalidación, acordes con la Guía de uso de la propuesta de clasificación y valoración para las series documentales producidas en los procesos transversales	Acción preventiva	30/12/2022
GD-AP18	Gestión Documental	Resultado de auditorías (internas o externa)	Definir e implementar indicadores de la gestión documental	Acción preventiva	30/3/2019
GD-AP18	Gestión Documental	Resultado de auditorías (internas o externa)	Realizar un informe semestral el cual contenga las estadísticas referentes a transferencias documentales, control de humedad, seguimientos a los archivos de gestión, y control calidad de imágenes	Acción preventiva	30/12/2019

Carrera 10 No 28 – 49
Edificio Centro Internacional Torre A –Piso 23
Código Postal 110311
Commutador: (601) 2170711 Ext. 1000
www.idt.gov.co



No.	PROCESO	ORIGEN	ACCIÓN(ES)	TIPO DE ACCIÓN	FECHA DE FIN
GD-AP18	Gestión Documental	Resultado de auditorías (internas o externa)	Elaborar e implementar el modelo de requisitos de documentos electrónicos y tablas de control de acceso	Acción preventiva	30/3/2019
GD-AP18	Gestión Documental	Resultado de auditorías (internas o externa)	Retirar de los expedientes, los documentos en soportes ópticos o discos duros, dejando como soporte el formato GD-F30 Testigo Documental V5 y trasladarlos a un ambiente de conservación adecuado en el Archivo Central de la Entidad.	Acción preventiva	31/10/2019
GD-AP18	Gestión Documental	Resultado de auditorías (internas o externa)	Realizar la actualización del documento relacionado con el Banco terminológico y presentarlo para su aprobación en el Comité del SIG.	Acción preventiva	30/3/2019
GD-AP18	Gestión Documental	Resultado de auditorías (internas o externa)	Adoptar mediante Acto Administrativo e implementar el Sistema Integrado de Conservación.	Acción preventiva	30/3/2019

No.	PROCESO	ORIGEN	ACCIÓN(ES)	TIPO DE ACCIÓN	FECHA DE FIN
GD- AM-25	Gestión Documental	Resultado de auditorías (internas o externa)	Actualizar, publicar y socializar el documento PINAR de acuerdo a la actualización del PGD.	Mejora continua	31/1/2020
GD- AM-25	Gestión Documental	Resultado de auditorías (internas o externa)	Actualizar, publicar y socializar el documento Tabla de Control de Acceso, teniendo en cuenta cuando se apruebe la última versión de las TRD.	Mejora continua	30/10/2022
GD- AM-25	Gestión Documental	Resultado de auditorías (internas o externa)	Actualizar, publicar y socializar el documento Banco Terminológico, teniendo en cuenta cuando se apruebe la última versión de las TRD.	Mejora continua	30/10/2022
GD- AM-25	Gestión Documental	Resultado de auditorías (internas o externa)	Actualizar, publicar y socializar el PGD, verificando los planes y programas que se tienen en la actualidad.	Mejora continua	31/1/2020
GD- AM-29	Gestión Documental	Resultado de auditorías (internas o externa)	Ajustar, publicar y socializar el Plan de Prevención de emergencias y atención de desastres que está incluido en el SIC, publicar y socializar.	Acción correctiva	28/10/2022
GD- AC-31	Gestión Documental	Resultado de auditorías (internas o externa)	Elaborar el Plan de Transferencias documentales secundarias	Acción correctiva	30/11/2020
GD- AC-31	Gestión Documental	Resultado de auditorías (internas o externa)	Levantamiento de información del inventario del archivo central	Acción correctiva	31/1/2022
GD- AC-31	Gestión Documental	Resultado de auditorías (internas o externa)	Clasificación y organización física de las series y subseries documentales	Acción correctiva	30/6/2022



ALCALDÍA MAYOR

No.	PROCESO	ORIGEN	ACCIÓN(ES)	TIPO DE ACCIÓN	FECHA DE FIN
GD- AC-31	Gestión Documental	Resultado de auditorías (internas o externa)	Transferencia documental secundaria del Instituto Distrital de Turismo al Archivo de Bogotá FASE 1.	Acción correctiva	30/12/2023
GD- AC-34	Gestión Documental	Resultado de auditorías (internas o externa)	Levantamiento de información del inventario del archivo central	Acción correctiva	31/1/2022
GD- AC-34	Gestión Documental	Resultado de auditorías (internas o externa)	Realizar la eliminación de documentos, aplicando criterios técnicos.	Acción correctiva	30/11/2022
GD- AC-35	Gestión Documental	Resultado de auditorías (internas o externa)	Implementar el formato planilla de préstamos y consulta de documentos GD-F09 en su versión #8	Corrección	30/11/2022
GD- AC-35	Gestión Documental	Resultado de auditorías (internas o externa)	Realizar el seguimiento trimestral del uso de los formatos asociados al proceso que son de su control y alcance en su versión actualizada.	Acción correctiva	1/11/2023

PLAN DE MEJORAMIENTO VIGENCIA 2022 PROCESO DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS (Estas actividades vienen de auditorías realizadas en vigencias anteriores)

Carrera 10 No 28 – 49
Edificio Centro Internacional Torre A –Piso 23
Código Postal 110311
Commutador: (601) 2170711 Ext. 1000
www.idt.gov.co



NO.	PROCESO	ORIGEN	ACCIÓN(ES)	TIPO DE ACCIÓN	FECHA DE FIN
GB-AC35	Gestión de Bienes y Servicios	Resultado de auditorías (internas o externa)	Gestionar capacitaciones sobre la suscripción y seguimiento de planes de mejoramiento	Acción correctiva	31/3/2022
GB-AC35	Gestión de Bienes y Servicios	Resultado de auditorías (internas o externa)	Realizar la actualización en el módulo SAE del sistema SICAPITAL mediante la suscripción del acta respectiva para elementos de consumo (papelería)	Corrección	30/11/2022
GB-AC35	Gestión de Bienes y Servicios	Resultado de auditorías (internas o externa)	Elaborar un catálogo de los elementos de papelería para conocimiento del proceso, identificando claramente las referencias	Acción correctiva	29/04/2022
GB-AC35	Gestión de Bienes y Servicios	Resultado de auditorías (internas o externa)	Elaborar un plan de trabajo conjunto entre los procesos de Gestión de Bienes y Servicios y Gestión Tecnológica con para realizar las actualizaciones requeridas cuando existen mejoras o cambios en los equipos de cómputo	Acción correctiva	30/11/2022
GB-AC35	Gestión de Bienes y Servicios	Resultado de auditorías (internas o externa)	Elaborar un plan de trabajo conjunto entre los procesos de Gestión de Bienes y Servicios y Gestión Tecnológica con para realizar las actualizaciones requeridas cuando existen mejoras o cambios en los equipos de cómputo	Acción correctiva	30/11/2022

★ ***Relación de procesos disciplinarios iniciados por conductas de incumplimiento de manuales de funciones y de procedimientos, y perdida, a deterioro, o alteración, o uso indebido de bienes, a elementos, a documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información***

La oficina de Control Disciplinario Interno del Instituto Distrital de Turismo – IDT, durante la vigencia 2022, adelanto cuatro (4) procesos disciplinarios, por conductas relacionadas con el incumplimiento de los manuales de funciones y de procedimientos, de los cuales uno (1) se encuentra en etapa de indagación previa y tres (3) en investigación



disciplinaria; respecto a la pérdida de elementos y documentos públicos no se adelantó proceso disciplinario.

Cordialmente,

CLAUDIA MARCELA PEÑA CASTRO
Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno
Instituto Distrital de Turismo.

Se anexa en archivo adjunto matriz proyecto Directiva

Elaboró:

Catalina Beatriz Galindo – Profesional Gestión de Bienes y Servicios

Nancy Zamora- Profesional Gestión Documental

Yecyd Alfonso Pardo Villalba – Contratista

Control Interno

Diego Vargas. Profesional, Talento Humano.

Andrea Rivera -Profesional Atención al Ciudadano

Jenny Peña Durán- Profesional Oficina Asesora de

Planeación

Holman Borrás Martínez- Subdirección de Inteligencia y gestión de las tecnologías de la información

Claudia Triana- Profesional Oficina Jurídica