

MEMORANDO

Bogotá D.C, 2025-11-26 14:47:07.367672

PARA: CATALINA HOYOS VASQUEZ
Subdirector Técnico

DE: GILBERTO ANTONIO SUAREZ FAJARDO
Asesor, Control Interno

ASUNTO: Informe de Auditoría – Gestión de Mercadeo Turístico -2025

Cordial saludo:

En concordancia con las funciones asignadas a la Asesoría de Control Interno y de acuerdo a la programación del Plan Anual de Auditorias vigencia 2025, remito informe del asunto.

A partir de las observaciones identificadas, se sugiere la suscripción de un plan de mejoramiento, no obstante, queda a criterio del área evaluada su suscripción. En caso de que se decida formularlo, este deberá ser enviado a la Asesoría de Control Interno, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la recepción del presente informe.

Cordialmente,

Documento 20251010029073 firmado electrónicamente por:		
GILBERTO ANTONIO SUAREZ FAJARDO	Asesor Control Fecha firma: 26-11-2025 14:47:07	Interno
Revisó:	JOHANN RICARDO PACHON RUIZ - Contratista - Control Interno	


1817f4bfe12aae03a7e3ab61ed5e273533424749d37e6387e20513159bce972
Código de Verificación CV: 8ad4e

Anexos: 1 folios



INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código: EI-F06	Informe de Auditoría	Versión: 14	Fecha: 20/06/2025
--------------------------	----------------------	-----------------------	-----------------------------

1. INFORMACIÓN GENERAL

FECHA DEL INFORME: 25/11/2025

PROCESO/DEPENDENCIA AUDITADA: Gestión de Mercadeo Turístico –Subdirección de Mercadeo

NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO / DEPENDENCIA AUDITADA:

Catalina Hoyos Vásquez -Subdirectora de Mercadeo

AUDITOR LÍDER: Alexander Villalobos Moreno

EQUIPO AUDITOR: N/a

2. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN Y AUDITORÍA

Objetivo de la Auditoría: Evaluar la conformidad del proceso frente al cumplimiento de los proyectos de inversión y metas asociadas, así como verificar el cumplimiento de la normativa externa e interna, considerando las políticas y procedimientos aplicables al proceso, con enfoque basado en riesgos

Alcance de la Auditoría: Las actividades realizadas por el proceso en el periodo comprendido entre el 01 de octubre del 2024 al 30 de septiembre del 2025.

Criterios de Auditoría: Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), caracterización, procedimientos, instructivos, manuales, riesgos, indicadores, planes de mejoramiento, proyectos de inversión asociados, inventarios, Informes de auditoría, normatividad vigente aplicable y demás documentos pertenecientes al proceso.

Código: EI-F06	Informe de Auditoría	Versión: 14	Fecha: 20/06/2025
--------------------------	----------------------	-----------------------	-----------------------------

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		Debilidades en el cumplimiento del cronograma del plan operativo 2025 Se evidenció una falta de alineación entre las metas programadas y los resultados ejecutados mensualmente en el Proyecto 111, reflejando inconsistencias en la planeación y seguimiento del cronograma. Algunas actividades presentaron subejecución, mientras otras evidenciaron sobrecumplimientos sin ajustes formales previos. Aunque se realizaron reprogramaciones posteriores, estas fueron de carácter reactivo, realizadas después del desalineamiento, lo que demuestra falencias en la planeación preventiva y el control oportuno de la gestión. (<i>Se traslada de No conformidad a Observación</i>)
2	NA	NA	Debilidad en la trazabilidad de las actas – Piezas promocionales Se constató que las actas derivadas de las reuniones de seguimiento sobre piezas promocionales no se elaboran de manera individual por cada sesión, sino que se consolidan por mes en un solo documento. Esta práctica dificulta la identificación precisa de compromisos, responsables y decisiones adoptadas en cada reunión, afectando la trazabilidad y la claridad del seguimiento. Además, limita la evidencia documental necesaria para verificar el cumplimiento de los acuerdos y reduce la transparencia en la gestión del proceso. (<i>Se elimina como observación y queda como una recomendación</i>)
3	x		Falta de documentación formal y trazabilidad en las actividades del mercado relacional – Aliados estratégicos Se evidenció que las actividades relacionadas con la identificación, gestión y seguimiento de aliados estratégicos para el desarrollo de alianzas y/o licenciamientos de marca vinculadas al mercado relacional, si bien se documentan en un archivo tipo presentación (“Identificación de Aliados – IDT”), no se encuentran formalmente descritas, reguladas ni incorporadas dentro del Sistema Integrado de Gestión, específicamente en el procedimiento institucional GMT-P10 – Procedimiento de Mercadeo Relacional, que por su naturaleza debería contemplarlas. Esta situación limita la estandarización, trazabilidad y control formal de dichas actividades dentro del marco procedural del Instituto. (<i>Se traslada de No conformidad a Observación</i>)
4	x		Hallazgo 4. Debilidades en las condiciones operativas del Punto de Información Turística (PIT) – Centro Internacional Durante la visita al PIT del Centro Internacional se observó que el informador turístico cuenta únicamente con una chaqueta institucional, sin registro de dotación oficial reciente, y por otro lado, dos pedestales virtuales disponibles, uno no tiene conectividad a internet y el otro se encuentra fuera de servicio. Estas condiciones afectan la imagen institucional, la calidad del servicio y la disponibilidad de herramientas tecnológicas para los visitantes, evidenciando debilidades en la gestión de mantenimiento, conectividad y dotación del punto. (<i>Se traslada de No conformidad a Observación</i>)

Total Hallazgos: No conformidades: 0 y Observaciones: 3

NOTAS:

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

Las no conformidades son incumplimiento de requisitos

Código: EI-F06	Informe de Auditoría	Versión: 14	Fecha: 20/06/2025
--------------------------	----------------------	-----------------------	-----------------------------

4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

1. VERIFICACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

La caracterización constituye una herramienta de gestión que permite describir, de manera ordenada y detallada, los componentes esenciales de un proceso dentro de una entidad. Su finalidad es establecer la forma en que dicho proceso se desarrolla, precisando sus objetivos, responsables, recursos y las interacciones que mantiene con otros procesos institucionales. Esto facilita su comprensión integral, así como su control, evaluación y mejora continua. En este sentido, se observa que la caracterización correspondiente al proceso de Gestión de Mercadeo Turístico presenta las siguientes particularidades:

- Se evidencia la actualización de la caracterización del proceso en el formato SIG-F15, versión 4, con fecha 30 de septiembre de 2025, lo cual demuestra el cumplimiento de la gestión documental establecida.
- El objetivo y el alcance del proceso se encuentran alineados con las actividades que desarrolla, reflejando coherencia entre la planeación y la ejecución.
- Se identifican las actividades estructuradas conforme al ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), evidenciando un enfoque sistemático hacia la mejora continua.
- Se observa consistencia entre los proveedores internos y externos, las entradas, actividades, salidas y usuarios, lo que garantiza una adecuada articulación del proceso con los demás componentes institucionales.
- Los requisitos normativos referenciados en la caracterización se encuentran en concordancia con los objetivos estratégicos del IDT, fortaleciendo la alineación entre el marco normativo y la gestión institucional.
- El proceso contempla políticas y lineamientos claramente definidos, lo cual contribuye a la estandarización y al control efectivo de las operaciones.
- Se evidencia un enfoque integral en la planificación, ejecución, seguimiento y mejora continua, lo que refleja un compromiso con la calidad y la eficiencia del proceso.

En conclusión, el documento demuestra un alto nivel de madurez y solidez en la gestión documental y la operación. La reciente actualización y la coherente alineación de su objetivo, alcance y marco normativo con la estrategia institucional, junto con la estructuración bajo el ciclo PHVA, confirman un enfoque sistemático e integral que garantiza la estandarización, la articulación eficiente con otros componentes y un claro compromiso con la calidad y la mejora continua.

Recomendación: Solicitar al proceso de Gestión SIG, la inclusión en el formato de caracterización un espacio visible para el control de cambios, que sintetice las actualizaciones más recientes (versión, fecha, descripción y responsable), con el fin de facilitar la consulta, asegurar la trazabilidad y reforzar la gestión documental del proceso. Aunque el control de cambios se encuentre en un formato independiente dentro del sistema de gestión documental, resulta conveniente que también esté visible en el documento de caracterización del proceso, dado que este constituye una herramienta base para la comprensión y operación del proceso. Incluirlo permite que cualquier usuario o auditor identifique rápidamente la versión vigente, las actualizaciones más relevantes y la evolución del proceso, sin necesidad de consultar otros registros.

Código: EI-F06	Informe de Auditoría	Versión: 14	Fecha: 20/06/2025
--------------------------	----------------------	-----------------------	-----------------------------

2. VERIFICACIÓN A LA FORMULACIÓN, REGISTRO Y SEGUIMIENTO A LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN ASOCIADOS AL PROCESO.

La formulación y seguimiento a la ejecución de proyectos de inversión en las entidades del Distrito Capital constituye un proceso estratégico y crítico, orientado a garantizar el uso eficiente, eficaz y transparente de los recursos públicos, contribuyendo al desarrollo sostenible y al bienestar de la ciudadanía.

En este sentido, se observa que la entidad dispone de lineamientos internos que regulan la gestión de los proyectos de inversión, particularmente a través del documento *DE-P17 Procedimiento para la formulación y seguimiento a la ejecución de proyectos de inversión*, versión 3, el cual, conforme a su objetivo, define las actividades necesarias para la formulación, ejecución y monitoreo de proyectos en el Instituto Distrital de Turismo (IDT), en concordancia con el Plan de Desarrollo Distrital y los lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital de Planeación y la Secretaría Distrital de Hacienda.

De acuerdo con lo anterior, y en el marco del Plan Distrital de Desarrollo 2024–2027 “Bogotá Camina Segura”, el IDT estructuró los proyectos de inversión 111 y 112. El Proyecto 111 está completamente a cargo de la Subdirección de Mercadeo Turístico, mientras que en el Proyecto 112 esta Subdirección solo es responsable de la Actividad No. 1, relacionada con la implementación de una estrategia de mercadeo.

Considerando este contexto, en el marco de la auditoría se procedió a realizar la verificación de la formulación y el seguimiento a los anteriores proyectos, dentro del alcance definido para la auditoría, con el fin de evaluar la coherencia, cumplimiento y efectividad de su implementación.

Formulación de los proyectos de inversión:

- Se evidenció la reprogramación de los Planes de Acción a proyectos de inversión para la vigencia 2025, realizada con base en los resultados alcanzados en 2024. Lo anterior se soporta en el memorando remitido el 13 de diciembre de 2024 por la Subdirección de Planeación a todos los líderes de proceso, en el cual se establecieron los lineamientos de Planeación Institucional para el cierre 2024 y la programación 2025.
- Se evidenciaron solicitudes de modificación al Plan de Acción por proyectos de inversión, así como solicitudes de ajuste relacionadas con el presupuesto de dichos proyectos, las cuales reposan en la carpeta de Planeación Estratégica en Drive.
- Para la vigencia 2025, se realizaron modificaciones y ajustes en el plan de acción de los proyectos 111 y 112, respectivamente. Estos cambios consistieron en la reprogramación física de las metas y fueron debidamente tramitados mediante los formatos y lineamientos institucionales establecidos.
- Se verificó el registro de los proyectos de inversión en la plataforma Metodología General Ajustada MGA WEB, soportada en las fichas correspondientes a los proyectos 111 y 112.
- Se cuenta con las últimas Fichas EBI de los proyectos de inversión 111 (versión 17 del 17 de octubre del 2025) y 112 (versión 10 del 4 de marzo)
- Se constató el soporte de la transferencia de los proyectos de inversión desde la plataforma MGA Web al Sistema Unificado de Inversiones y Finanzas Públicas – SUIFP, en el marco de la transición realizada en noviembre de 2024 hacia la Plataforma Integrada de Inversión Pública – PIIP. Como evidencia las fichas actualizadas del proceso de migración correspondientes a los proyectos 111 y 112.

Código: EI-F06	Informe de Auditoría	Versión: 14	Fecha: 20/06/2025
--------------------------	----------------------	-----------------------	-----------------------------

- Se verificó la publicación de los informes de seguimiento trimestral generados en el sistema SEGPLAN, a través del link disponible en la página web institucional: <https://www.idt.gov.co/es/seguimiento-trimestral-segplan>
- Se verificó la existencia del soporte del formato DE-F39 “Documento Técnico Soporte – DTS” para los 2 proyectos de inversión.
- Se verificó el informe de seguimiento a la ejecución de los proyectos de inversión correspondiente al cierre de la vigencia 2024, y se encuentra publicado en la página web institucional: <https://www.idt.gov.co/informe-de-proyectos-de-inversion> Respecto al informe de la vigencia 2025, éste será consolidado a inicios de 2026, con base en la información registrada por las áreas en el formato F-41.
- Se verificó el historial de correos electrónicos remitidos a la Subdirección de Planeación con el reporte en el Sistema de Seguimiento a Proyectos de Inversión – SPI (PIIP), con corte al 31 de julio de 2025, correspondientes a los proyectos de inversión 111 y 112

Recomendación: Establecer controles que garanticen la confiabilidad, seguridad y formalización de la información registrada en el formato F-41 “*Informe de Seguimiento a la Ejecución de Proyectos de Inversión*”, alojada en el Drive de planeación estratégica, teniendo en cuenta que, en casos como los proyectos 111 y 112, se evidenciaron documentos en versión preliminar con comentarios y observaciones pendientes, sin certeza sobre los ajustes requeridos.

3. PROYECTO DE INVERSIÓN 111

Para el cumplimiento de su misión, el IDT cuenta con el proyecto de inversión 111 cuyo nombre corresponde a “*Desarrollo de acciones de marketing que permitan el posicionamiento y consolidación de la ciudad como destino turístico a nivel regional nacional e internacional a Bogotá D.C.*”, asociado al Plan de Desarrollo 2024-2028 “Bogotá camina segura”.

Este proyecto tiene como objetivo principal “*Aumentar el posicionamiento y atracción turística de Bogotá a través de la diversificación de estrategias de marketing*”

De acuerdo con lo anterior, y considerando el alcance de la auditoría, que abarca la revisión de diversos frentes de las vigencias 2024 y 2025, se procedió a realizar la verificación integral de la gestión presupuestal y física correspondiente a la vigencia 2024, y la evaluación de la ejecución operativa durante la vigencia 2025, obteniendo los siguientes resultados

Vigencia 2024

De acuerdo a la ejecución física y presupuestal del IDT, para las metas proyectos de inversión (actividades proyecto) las cuales se encuentran asociada al proyecto de inversión 111, se obtienen los siguientes resultados:



Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

Versión:
14

Fecha:
20/06/2025

Metas Proyecto de Inversión (Actividades proyecto)	EJECUCIÓN FÍSICA				EJECUCIÓN PRESUPUESTAL			
	Meta 2024	Cumplimiento 2024	% Cumplimiento	Apropiación	EJECUCIÓN / CRP	% Ejec. RP		
Proyecto 111-Mercadeo				\$1.516.000.000	\$1.504.228.402	99,22%		
111 - Impactar a 1.100.000 personas y/o actores de la cadena de valor del sector a través de acciones de marketing 360.	260.000	273.788	105%	\$1.516.000.000	\$1.504.228.402	99,22%		

Fuente: Consolidado tomado del seguimiento al PAA y del Seguimiento a los planes de inversión 2024

Durante la vigencia 2024, la meta principal del proyecto consistió en impactar a 1.100.000 personas mediante acciones de marketing 360°. Para este periodo, se planificó un alcance de 260.000 personas y se lograron 273.788, lo que representa un 105% de cumplimiento físico, evidenciando un desempeño superior al esperado.

En cuanto a la ejecución presupuestal, se asignaron \$1.516,0 millones, con una ejecución efectiva de \$1.504,2 millones, equivalente al 99,22%, lo cual demuestra una optimización eficiente de los recursos financieros.

Adicionalmente, se verificó que se suscribieron la totalidad de las 59 líneas contractuales programadas para la vigencia, cumpliendo con lo proyectado.

Los resultados indican una ejecución satisfactoria tanto en el cumplimiento de metas físicas como en la utilización del presupuesto, reflejando una gestión técnica y administrativa sólida.

VIGENCIA 2025- Ejecución operativa – proyecto de inversión.

Se observa que para llevar a cabo la gestión interna se diligencia el formato DE-F40 Seguimiento Plan de acción proyectos de inversión 2025 en el cual entre otras cosas se registra y se realiza seguimiento al plan operativo anual en donde se definen las tareas internas para dar cumplimiento a las actividades que componen el proyecto de inversión

De acuerdo a lo anterior, se llevó a cabo la verificación de estas actividades para la vigencia 2025,

Cod.	Descripción	Variable de medición	Programado / Ejecutado	Cronograma de Programación y Ejecución de Actividades													Ponderación vertical		ENTREGABLE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
																	Actividad	Meta		
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL				
1.1	Pauta publicitaria para el posicionamiento y consolidación de la ciudad como destino turístico	# de clics o views de la pauta publicitaria digital realizada	Prog.	#						20000		30000	3028	0	0	53.028	28	100%	Reporte de medición de la pauta ejecutada durante el periodo	Carpeta de Planeación Estratégica 2025 para el proyecto de inversión
				%						37,7		56,6	5,7							
			Ejec.	#							33028					33.028				
1.2	Desarrollar acciones que generen nuevos usuarios en la página web	# de personas nuevas (nuevos usuarios) que visitan la página web	Prog.	#	52880	17500	17500	17500	17500	19333		149135	36712	39020	367.080		27	Reporte de Analytics con los nuevos usuarios que ingresaron a la página web	Carpeta de Planeación Estratégica 2025 para el proyecto de inversión	
				%	14,4	4,8	4,8	4,8	4,8	5,3		40,6	10,0	10,6	100					



Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

Versión:
14

Fecha:
20/06/2025

Cod.	Descripción	Tareas	Variable de medición	Programado / Ejecutado	Cronograma de Programación y Ejecución de Actividades													Ponderación vertical	Entregable	Medio de Verificación
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL			
					#	%														
1.3	Desarrollar contenidos encaminados a incrementar el número de personas seguidoras de las redes sociales de Visit Bogotá	# de personas nuevas (nuevos seguidores) en las redes sociales de promoción de ciudad	Ejec.	#	52880	28180	27820	29422	33067	38328	51578	49268					310.543	1	de promoción de la ciudad	
				%	14,4	7,7	7,6	8,0	9,0	10,4	14,1	13,4					85			
			Prog.	#	6745	1000	1000	1000	1000					13528	1200	1200	26.673	15	Reporte de cada una de las redes sociales con los nuevos seguidores	Carpetas de Planeación Estratégica 2025 para el proyecto de inversión
				%	25,3	3,7	3,7	3,7	3,7					50,7	4,5	4,5	100			
1.4	Realizar acciones de promoción para que las personas visitantes a la ciudad puedan hacer reservas de bienes y servicios turísticos para el aumento del gasto turístico y el desarrollo económico de Bogotá	# de clics de personas interesadas en reservar bienes y servicios turísticos a partir de las acciones de promoción y mercadeo en la página web	Prog.	#	972	450	500	450	500	500	300	450	270	257	253	4.902	5	Reporte de reservas de actividades turísticas	Carpetas de Planeación Estratégica 2025 para el proyecto de inversión	
				%	19,8	9,2	10,2	9,2	10,2	10,2	6,1	9,2	5,5	5,2	5,2	100				
			Ejec.	#	972	338	422	296	319	316	408	310					3.381			
				%	19,8	6,9	8,6	6,0	6,5	6,4	8,3	6,3					69			
1.5	Desarrollar acciones de promoción y mercadeo, tales como ferias internacionales, nacionales y locales, workshops, presentaciones de destinos, viajes de familiarización para agentes de viajes.	# de Personas impactadas a través de las diferentes acciones organizadas y /o apoyadas	Prog.	#	14550	10	10	100	10	10	300	10	939	60		15.999	5	-Registros de asistencia -Listados de tiquetes -Encuesta de seguimiento al empresario -Informe de la acción desarrollada -Correos electrónicos con información de personas impactadas	Carpetas de Planeación Estratégica 2025 para el proyecto de inversión	
				%	90,9	0,1	0,1	0,6	0,1	0,1	1,9	0,1	5,9	0,4		100				
			Ejec.	#	14550	454	87	147	89	356	44	162					15.889			
				%	90,9	2,8	0,5	0,9	0,6	2,2	0,3	1,0					99			
1.6	Brindar información turística a través de los distintos mecanismos de atención de la Red de Información Turística	# de personas que fueron impactadas a través de la información brindada en la Red de Información Turística	Prog.	#	4000	4500	4500	4500	4500	4500	4500	4500	9100	5000	4000	49.100	5	Reporte de información brindada a través de los distintos canales de la Red de Información Turística	Carpetas de Planeación Estratégica 2025 para el proyecto de inversión	
				%	8,1	9,2	9,2	9,2	9,2	9,2	9,2	9,2	18,5	10,2	8,1	100				
			Ejec.	#	10523	4518	2966	3065	4599	5832	4597						36.100			
				%	21,4	9,2	6,0	6,2	9,4	11,9	9,4						74			
1.7	Realizar recorridos presenciales para personas interesadas en la oferta turística de la ciudad de Bogotá	# de personas impactadas a través de la participación de los recorridos turísticos presenciales realizados a través de la Red de Información Turística	Prog.	#	250	400	400	400	400	400	40	40	1780	500	500	5.430	5	Reporte de participantes a los recorridos	Carpetas de Planeación Estratégica 2025 para el proyecto de inversión	
				%	4,6	7,4	7,4	7,4	7,4	7,4	7,4	7,4	32,8	9,2	9,2	100				
			Ejec.	#	660	448	371	552	607	637	655						3.930			
				%	12,2	8,3	6,8	10,2	11,2	11,7	12,1						72			
1.8	Realizar recorridos presenciales para personas interesadas en la oferta turística de la ciudad de Bogotá	# de recorridos Presenciales realizados	Prog.	#	75	40	40	50	50	40	40	81	50	50	516	5	Reporte de participantes a los recorridos	Carpetas de Planeación Estratégica 2025 para el proyecto de inversión		
				%	14,5	7,8	7,8	9,7	9,7	7,8	7,8	15,7	9,7	9,7	100					
			Ejec.	#	90	38	33	51	53	51	50						366			
				%	17,4	7,4	6,4	9,9	10,3	9,9	9,7						71			



Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

Versión:
14

Fecha:
20/06/2025

Cod.	Descripción	Tareas	Variable de medición	Programado / Ejecutado	Cronograma de Programación y Ejecución de Actividades												Ponderación vertical	ENTREGABLE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL			
					Actividad	Meta														
1.9	Gestionar la presencia de marca en eventos con participación de turistas nacionales e internacionales y establecer la promoción del destino para el turismo de reuniones y eventos	# de eventos apoyados desde el área misional MICE mediante un trabajo colaborativo con el sector público-privado.	Prog.	#			2		7		3		8		5		25	5	Informe del evento o acción desarrollada	Carpetas de Planeación Estratégica 2025 para el proyecto de inversión
				%			8,0		28,0		12,0		32,0		20,0		100			
			Ejec.	#			2		7		3		8				20			
				%			8,0		28,0		12,0		32,0				80			

Fuente: DE-F40 Seguimiento Plan de acción proyectos de inversión 111 – Plan operativo Anual de ejecución física corte 20 octubre 2025

Frente al seguimiento del plan operativo de este proyecto se puede concluir:

- La ejecución del proyecto de promoción turística en la vigencia 2025 demuestra un alto grado de compromiso en la ejecución de las actividades misionales (publicidad, generación de contenidos, promoción y atención al turista). Se evidencia que seis de las nueve actividades (1.1, 1.2, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7) presentan un avance de ejecución igual o superior al 69%.
- Se observa que el proceso recopiló las evidencias frente a cada una de las tareas desarrolladas, dentro del Drive de Planeación Estratégica las cuales corresponden de la actividad 1.1 a la actividad 1.9.
- Se constata una marcada diferencia entre la programación y la ejecución mensual de las actividades del proyecto. Aunque en el reporte final la ejecución acumulada aparece en un nivel alto, el detalle mensual revela que la gran mayoría de las metas programadas para cada mes (Enero, Febrero, Marzo, etc.) no fueron alcanzadas en el periodo establecido. (esta situación se identifica como un hallazgo dentro del presente informe).
- Se observa que durante el trabajo de campo de la auditoría realizada a finales del mes de octubre, no se había registrado detalladamente las demoras u observaciones o factores limitantes para el cumplimiento de las actividades durante la vigencia, no obstante durante la ejecución de la auditoria se realizó la respectiva actualización por parte del proceso.

Recomendación: Fortalecer el registro oportuno, completo y trazable de las demoras, observaciones y factores limitantes que afecten el cumplimiento de las actividades del proceso, en el formato *DE-F40 Seguimiento Plan de acción proyectos de inversión* asegurando que dicha información sea documentada desde el inicio de la gestión y actualizada de manera continua. Para ello, se sugiere establecer lineamientos y responsables definidos, así como mecanismos de seguimiento periódico que permitan evidenciar oportunamente las situaciones que impacten la ejecución, evitando realizar actualizaciones únicamente durante el desarrollo de auditorías.

4. TRAZABILIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS AL PROYECTO 111

Procedimiento Red de Información Turística:

Se observa que el documento correspondiente al Procedimiento de la Red de Información Turística se encuentra definido en su versión 6 del 10 de marzo del 2023, cuyo objetivo es brindar información turística a residentes, visitantes, turistas nacionales y extranjeros sobre la oferta de atractivos y actividades culturales, deportivas y recreativas de la ciudad y su entorno regional, con el fin de facilitar el reconocimiento, disfrute y apropiación

Código: EI-F06	Informe de Auditoría	Versión: 14	Fecha: 20/06/2025
--------------------------	----------------------	-----------------------	-----------------------------

del destino. No obstante, se evidencia que el documento actualmente se encuentra en proceso de actualización. En ese sentido, se realizó la comparación entre la versión vigente y el documento en ajuste, con el propósito de identificar la similitud entre sus actividades y verificar la trazabilidad y cumplimiento frente a los requisitos internos y externos aplicables. Así las cosas dentro del ejercicio auditor se encontraron:

- Se mantuvieron operando los puntos existentes, definidos estratégicamente por la Subdirección de Mercadeo con base en criterios de afluencia de visitantes, accesibilidad, relevancia turística (patrimonial, cultural o de naturaleza) y coordinación interinstitucional.
- Los PIT que permanecen en funcionamiento son:
 - Centro Internacional
 - Terminal Terrestre El Salitre
 - Jardín Botánico de Bogotá
 - Monserrate
 - Aeropuerto Internacional El Dorado

Adicionalmente, el proceso adelantó acciones para fortalecer la Red mediante la reactivación del PIT Corferias, tras haberse identificado que este punto físico había dejado de operar en 2024.



Registro fotográfico del PIT Corferias suministrado por el proceso.

Composición del Equipo de la Red de Información Turística

De acuerdo a la información suministrada por el proceso, a continuación, se presenta un resumen de la composición del equipo, destacando su estructura jerárquica y operativa. La información revela que el equipo está conformado por un total de 14 integrantes, cuya vinculación principal se realiza mediante contratos de prestación de servicios.



Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

Versión:
14

Fecha:
20/06/2025

Rol / Cargo Principal	Cantidad de Personas	Tipo de Vinculación (Mayoría)
Subdirectora de Mercadeo	1	Libre nombramiento y remoción
Informadores Turísticos	10	Contratista
Guías Turísticos	2	Contratista
Apoyo Operativo y Tecnológico	1	Contratista
Total de Integrantes del Equipo	14	

Elaborado por el equipo auditor:

De acuerdo a lo anterior, se observa que la Red de Información Turística del IDT, se caracteriza por tener una fuerte base operativa, con los Informadores Turísticos constituyendo el rol más numeroso (10 de 14 integrantes). Esta estructura prioriza la función misional de atención al visitante y promoción. El equipo está liderado por la Subdirectora de Mercadeo y se complementa con Guías Turísticos y personal de Apoyo Operativo y Tecnológico.

Recomendación: Fortalecer la estabilidad del equipo de la Red de Información Turística mediante estrategias de retención o vinculación permanente para los cargos operativos clave, priorizando la continuidad del conocimiento y la calidad en la atención al visitante. Así mismo, se sugiere implementar controles para la gestionar la transferencia de conocimiento, con el fin de mitigar el impacto de la rotación contractual.

Gestión de la calidad y mejora del servicio

Se evidencia la definición y aplicación de guiones para los recorridos turísticos gratuitos, enfocados en la oferta turística, cultural y natural de la ciudad. Estos guiones registran:

- Objetivos de la actividad
- Cupo máximo de participantes
- Mecanismos de inscripción
- Ruta turística y horarios
- Descripción de la información a suministrar (con bibliografía)
- Protocolo de atención
- Plan de contingencia y recomendaciones

El proceso implementa además encuestas de medición de la calidad del servicio. De acuerdo con la información suministrada:

Código: EI-F06	Informe de Auditoría	Versión: 14	Fecha: 20/06/2025
--------------------------	----------------------	-----------------------	-----------------------------

- Durante el tercer cuatrimestre de 2024, se aplicaron 112 encuestas, con un resultado del 96.52% de satisfacción.
- En el primer cuatrimestre de 2025, se aplicaron 248 encuestas, con un 97.98% de satisfacción.
- En el segundo cuatrimestre de 2025, se aplicaron 325 encuestas, alcanzando un 95.82% de satisfacción.

Con base en los resultados obtenidos, se evidencian acciones de mejora implementadas a partir del análisis de las encuestas, orientadas especialmente al fortalecimiento del uso de herramientas tecnológicas y la optimización del servicio de atención en campo.

Entre las principales acciones de mejora se destacan:

- Dotación tecnológica actualizada
- Mejoras en infraestructura y mobiliario
- Fortalecimiento de la imagen institucional
- Entrega y actualización del material promocional

Trazabilidad de la atención en los puntos de información turística (PIT)

Con el fin de verificar las condiciones de operación y la calidad del servicio prestado en los Puntos de Información Turística (PIT), se tomó como muestra el PIT del Centro Internacional. La visita se realizó el 5 de noviembre, donde se pudieron evidenciar los siguientes aspectos:

- La ubicación del PIT es estratégica, permitiendo una alta afluencia de visitantes y un acceso fácil desde los principales corredores turísticos y de transporte.
- Las condiciones físicas y de infraestructura del punto son apropiadas, limpieza, orden, señalización visible y adecuada iluminación, además de cumplir con los criterios de accesibilidad y seguridad.
- Los servicios y materiales promocionales ofrecidos por la Red de Información Turística son gratuitos, accesibles para todos los usuarios y prestados sin discriminación de ningún tipo, garantizando los principios de equidad e inclusión en la atención.
- El informador turístico utiliza correctamente la chaqueta institucional y el carné de identificación, en concordancia con la imagen corporativa establecida por el Instituto Distrital de Turismo (IDT).
- Se observó amplio conocimiento y dominio temático por parte del informador sobre los principales atractivos turísticos, culturales y naturales de Bogotá, demostrando competencia técnica en la orientación al visitante.
- Se evidencia que el personal recibe sensibilización y actualización periódica en temas relacionados con el Procedimiento de la Red de Información Turística, fortaleciendo la coherencia con las directrices del proceso.
- En relación con el protocolo de atención, se observó que el informador saluda de forma cordial y profesional, proyecta disposición de servicio, identifica el idioma del visitante y adapta su comunicación para garantizar una atención comprensible y empática.
- El informador utiliza los formatos formalizados y vigentes por el proceso, asegurando la trazabilidad y registro de las atenciones brindadas a los usuarios.



Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

Versión:
14

Fecha:
20/06/2025

En conclusión, durante la visita de verificación al Punto de Información Turística del Centro Internacional, se evidenció un alto nivel de cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Instituto Distrital de Turismo (IDT), destacándose la adecuada infraestructura, la correcta aplicación del protocolo de atención, el dominio técnico del personal y el uso de herramientas institucionales que aseguran la trazabilidad del servicio. El PIT refleja eficiencia operativa, accesibilidad, calidad en la atención al visitante y coherencia con los principios de inclusión, equidad y promoción turística de la ciudad. No obstante, pese al cumplimiento general observado, se deja una observación que se desarrolla en la sección de hallazgos del presente informe

Recomendación: Finalizar el proceso de actualización, revisión y formalización de todos los documentos asociados a la Red de Información Turística (RIT), incluyendo procedimientos, , formatos y lineamientos técnicos. Es importante que estos documentos reflejen con precisión las funciones, responsabilidades, mecanismos de mantenimiento, dotación y atención al visitante en los Puntos de Información Turística (PIT). Además, se recomienda garantizar su divulgación entre el personal operativo, con el fin de fortalecer la estandarización, trazabilidad y sostenibilidad del servicio, así como asegurar la calidad y continuidad en la atención turística.

5. PROYECTO DE INVERSIÓN 112

Para el cumplimiento de su misión, el IDT cuenta con el proyecto de inversión 112 cuya denominación corresponde a *“Desarrollo de estrategias de mercadeo y fortalecimiento de capacidades de actores de la cadena de valor del turismo para mejorar el posicionamiento a nivel nacional e internacional de Bogotá D.C.”*, asociado al plan de desarrollo 2024-2028 *“Bogotá camina segura”*

En relación con lo anterior, la realización de este proyecto tiene como objetivo principal Implementar estrategias de mercadeo y fortalecer las capacidades de actores de la cadena de valor del turismo para mejorar el posicionamiento de Bogotá a nivel nacional e internacional.

Dentro de las actividades incluidas en este proyecto se encuentra una actividad asociada directamente a la Subdirección de Mercadeo. La cual describe: *Estrategia de mercadeo implementada para posicionar a Bogotá como plataforma turística nacional e internacional*

De acuerdo con lo anterior, y considerando el alcance de la auditoría, que abarca la revisión de diversos frentes de las vigencias 2024 y 2025, se procedió a realizar la verificación integral de la gestión presupuestal y física correspondiente a la vigencia 2024, y la evaluación de la ejecución operativa durante la vigencia 2025, obteniendo los siguientes resultados.

VIGENCIA 2024

De acuerdo a la ejecución física y presupuestal del IDT, para las metas proyectos de inversión (actividades proyecto) las cuales se encuentran asociada al proyecto de inversión 112, se obtienen los siguientes resultados:



Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

Versión:
14

Fecha:
20/06/2025

		EJECUCIÓN FÍSICA				EJECUCIÓN PRESUPUESTAL			
Metas Proyecto de Inversión (Actividades proyecto)		Meta 2024	Cumplimiento 2024	% Cumplimiento	Apropiación	EJECUCIÓN / CRP	% Ejec. RP		
Proyecto 112-Mercadeo y Desarrollo					\$267.911.104	\$260.605.325	97,27%		
112 - Estrategia de mercadeo implementada para posicionar a Bogotá como plataforma turística nacional e internacional		1	1	100%	\$267.911.104	\$260.605.325	97,27%		
112 - Vincular 100 PST en procesos de formación y/o sensibilización en apropiación de ciudad y bilingüismo.		No se programó para esta vigencia	NA	NA	No se programó para esta vigencia	NA	NA		

Fuente: Consolidado tomado del seguimiento al PAA y del Seguimiento a los planes de inversión 2024

El proyecto contempló dos metas principales:

- *Implementar una estrategia de mercadeo orientada al fortalecimiento del sector turístico. (Mercadeo)*
- *Vincular 100 Prestadores de Servicios Turísticos (PST) a procesos formativos bilingües. (Desarrollo y Competitividad)*

Respecto a la Meta 1 la cual es objeto de auditoría, esta alcanzó un 100% de cumplimiento físico (1/1), evidenciando la correcta implementación de la estrategia prevista. En términos presupuestales, se ejecutaron \$260,6 millones de \$267,9 millones asignados, lo que corresponde a un 97,27% de ejecución, reflejando un uso eficiente de los recursos y la adecuada planeación técnica del componente.

De acuerdo a lo anterior, se concluye que la meta se cumplió en su totalidad dentro de los parámetros definidos, con una ejecución presupuestal adecuada y alineada a los objetivos estratégicos del proyecto.

VIGENCIA 2025 - Ejecución operativa – proyecto de inversión.

Se observa que para llevar a cabo la gestión interna de esta actividad, se diligencia el formato DE-F40 Seguimiento Plan de acción proyectos de inversión 2025 en el cual entre otras cosas se registra y se realiza seguimiento al plan operativo anual en donde se definen las tareas internas para dar cumplimiento a las actividades que componen el proyecto de inversión.

De acuerdo a lo anterior el equipo auditor llevo a cabo la verificación de estas actividades para la vigencia 2025

Tareas		Se ejecuta con recursos de:		Variable de medición	Programado / Ejecutado	Cronograma de Programación y Ejecución de Actividades												Ponderación vertical		ENTREGABLE	MEDIO DE VERIFICACIÓN		
Cod.	Descripción	Vigencia	Reserva			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL	Actividad	Meta			
1	Construcción de una estrategia de mercadeo para el posicionamiento de Bogotá como destino stopover a nivel internacional	X		# de documentos construidos para la estrategia de mercadeo	Prog.	#					1	1					1	3	30	50	Documento construido para la estrategia de mercadeo de Bogotá como destino stopover a nivel internacional	Carpeta de Planeación Estratégica 2025 para el proyecto de inversión	
					Ejec.	#	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	0,00	0,00			33,3	100				
					Ejec.	%													2				
2	Acciones de mercadeo	X		Informes con las	Prog.	#				1				1				1	3	20		Documento con las	Carpetas de Planeación

Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

Versión:
14

Fecha:
20/06/2025

realizadas para el posicionamiento de Bogotá como plataforma turística a nivel nacional e internacional				acciones de mercadeo realizadas	Ejec.	%			33,3			33,3			33,3	100	acciones desarrolladas para el cumplimiento de la meta	Estratégica 2025 para el proyecto de inversión
						#	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	2		
					Ejec.	%			33,3			33,3			33,3	67		
						%										0		
					Ejec.	#										0		
						%										0		

Frente al seguimiento del plan operativo de este proyecto se puede concluir:

- El análisis de los avances reportados evidencia un cumplimiento adecuado y progresivo de las actividades programadas en el plan operativo, tanto para la construcción de la estrategia de mercadeo del destino Stopover (escala de larga duración en una ciudad intermedia de tu ruta, que te permite salir del aeropuerto para hacer turismo y disfrutar de ese lugar antes de continuar hacia tu destino final). como para la ejecución de acciones de posicionamiento turístico de Bogotá a nivel nacional e internacional.
- La construcción del documento estratégico y las acciones de mercadeo programadas se han venido ejecutando conforme a lo establecido en el cronograma.
- Se destaca que los hitos más importantes del proyecto están cumplidos o en su fase final de desarrollo.
- La ejecución reportada (67%) refleja un avance significativo dentro de los plazos previstos.
- La planeación evidencia una distribución estratégica de actividades, priorizando los meses de mayor impacto en el sector turístico.

En conclusión, el seguimiento al plan operativo del proyecto evidencia un avance adecuado y progresivo en el cumplimiento de las actividades programadas, destacándose la ejecución conforme al cronograma, el logro o fase final de los principales hitos y un nivel de avance del 67%, que refleja un desarrollo significativo dentro de los plazos establecidos. La planeación demuestra una distribución estratégica de las acciones, priorizando los períodos de mayor impacto turístico y fortaleciendo el posicionamiento de Bogotá como destino Stopover a nivel nacional e internacional.

6. TRAZABILIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS AL PROYECTO 112

6.1 GMT-P12 -Procedimiento para la Administración de los Medios Pagos de Promoción Turística de Bogotá

Se observa que el proceso cuenta con lineamientos propios que le permiten llevar a cabo las actividades para la administración de los medios Pagos de Promoción Turística como lo es GMT-P12 -Procedimiento para la Administración de los Medios Pagos de Promoción Turística de Bogotá, el cual se encuentra en su versión 3, con fecha de actualización el 30 de septiembre del 2025 y de acuerdo a su objetivo permite “*Administrar e implementar los contenidos de Bogotá como destino turístico en los medios propios para promocionar y posicionar a Bogotá como un destino turístico en los mercados nacionales e internacionales.*”.

De acuerdo a lo anterior, el equipo auditor procede a verificar que las actividades plasmadas en el procedimiento sean concordantes con las actividades ejecutadas por el proceso y que cumplan con los lineamientos externos que se deban aplicar:

Código: EI-F06	Informe de Auditoría	Versión: 14	Fecha: 20/06/2025
--------------------------	----------------------	-----------------------	-----------------------------

- Se evidencia el plan de trabajo de desarrollos elaborado en formato Excel, estructurado como cronograma para la vigencia 2025, el cual se encuentra alineado con la Estrategia de Mercadeo del Instituto.
- Se observa la implementación de estrategias de optimización en motores de búsqueda (SEO) relacionadas con la gestión de metadatos, títulos, enlaces y etiquetas de los activos digitales, así como el análisis y monitoreo de palabras clave para su posicionamiento en buscadores de Internet, correspondiente al periodo de enero a septiembre de 2025.
- Se evidencian los informes mensuales, presentados en formato de diapositivas, que consolidan el seguimiento a las métricas de redes sociales, el desempeño y analítica de la página web, y los resultados de la estrategia SEO para los periodos de octubre a diciembre de 2024 y de enero a septiembre de 2025.
- Se resalta la existencia de registros donde se analizan los resultados obtenidos y se definen las acciones de mejora necesarias con base en los informes mensuales y de gestión, correspondientes a los mismos periodos mencionados.

Del análisis del procedimiento *GMT-P12 - Administración de los Medios Propios de Promoción Turística de Bogotá* y la información suministrada al equipo auditor, se concluye que el proceso presenta una adecuada planeación e implementación de las actividades programadas para la vigencia 2025, evidenciándose coherencia entre el plan de trabajo, la estrategia de mercadeo y las acciones ejecutadas. Asimismo, se destaca la existencia de informes mensuales de seguimiento con métricas verificables, lo que demuestra trazabilidad y control sobre los resultados alcanzados.

Recomendación: Ajustar la descripción de la Actividad 2 del procedimiento GMT-P12 para incluir explícitamente la gestión de contenidos y la administración de los canales de redes sociales (medios propios) en el rol de los Profesionales de Mercadeo, si es que esta actividad es parte integral de la promoción y el seguimiento reportado. Este ajuste garantizaría una alineación completa entre la actividad ejecutada, el informe de seguimiento generado y el alcance formal del procedimiento auditado.

6.2 *GMT-P11 - Procedimiento Diseño y Producción de Piezas Promocionales Turísticas V3*

El diseño y producción de piezas promocionales Turísticas es una actividad estratégica dentro del mercadeo turístico que busca atraer, informar y persuadir a viajeros potenciales para elegir un destino, servicio o experiencia.

De acuerdo a lo anterior, se observa que el proceso cuenta con lineamientos propios que le permiten llevar a cabo las actividades relacionadas con el diseño y producción de piezas promocionales como lo es *GMT-P11 - Procedimiento Diseño y Producción de Piezas Promocionales Turísticas*, el cual se encuentra en su versión 3, con fecha de actualización el 30 de septiembre del 2025 y de acuerdo a su objetivo permite “*Diseñar y producir piezas y material promocional tales como campañas, contenidos audiovisuales, fotográficos, de textos escritos y gráficos, con el fin de realizar la promoción turística de Bogotá, cumpliendo con los lineamientos de imagen del Instituto Distrital de Turismo y/o Marca Ciudad.*”.

De acuerdo a lo anterior, el equipo auditor procede a verificar que las actividades plasmadas en el procedimiento sean concordantes con las actividades ejecutadas por el proceso y que cumplan con los lineamientos externos que se deban aplicar:

Código: EI-F06	Informe de Auditoría	Versión: 14	Fecha: 20/06/2025
--------------------------	----------------------	-----------------------	-----------------------------

- Se evidencia el plan de trabajo para la producción de piezas a elaborar para la vigencia 2025, en formato de presentación para cada uno de los trimestres de la vigencia. Teniendo como categorías el tema de marca, digital y Visit Pro (Portal y App)
- Se observa la solicitud de piezas promocionales diligenciando el formato GMT F23 Brief y lo remite al equipo encargado del diseño y producción de las piezas a través de correo electrónico.
- Se realizó la solicitud de los formatos GMT F23 Brief de la vigencia 2025. Para lo cual se obtuvieron un total de 23 registros.
- Se revisó por parte del equipo auditor la solicitud de piezas promocionales y la correspondiente respuesta de los meses de marzo, mayo y agosto del 2025., evidenciando el cumplimiento de los mismos
- Se evidencia el registro de las actas en donde se formaliza y aprueban las piezas promocionales para los meses de marzo, mayo y agosto del 2025. Sin embargo se deja una observación frente a este tema.

GMT-P10 - Procedimiento mercadeo relacional

El mercado relacional (o marketing relacional) es una estrategia de mercadeo enfocada en crear, mantener y fortalecer relaciones a largo plazo con los clientes, en lugar de centrarse únicamente en la venta inmediata de un producto o servicio.

Para llevar a cabo esta actividad, se observa que el proceso cuenta con GMT-P10 Procedimiento mercadeo relacional V3, con fecha de actualización el 10 de marzo del 2023 y de acuerdo a su objetivo permite “*Gestionar relacionamientos con actores públicos y privados que permitan generar alianzas estratégicas de acuerdo con lo establecido en la estrategia de mercadeo, con el fin de posicionar a Bogotá como destino turístico, competitivo y sostenible en pro del desarrollo económico de la ciudad.*”.

De acuerdo a lo anterior, el equipo auditor procede a verificar que las actividades plasmadas en el procedimiento sean concordantes con las actividades ejecutadas por el proceso y que cumplan con los lineamientos externos que se deban aplicar:

- Se evidencia el plan de trabajo para la vigencia 2025 relacionado con el mercado relacional mediante archivo en PDF, estilo presentación, de acuerdo con las metas establecidas dentro la Estrategia de Marca, Comunicación y Promoción Turística.
- Se observa la identificación de las posibles empresas, gremios, prestadores de servicios turísticos y demás actores de la cadena de valor del turismo esta identificación de acuerdo a la información suministrada en tipo presentación El documento describe el proceso para identificar, clasificar y formalizar aliados estratégicos para alianzas y licenciamientos de marca ciudad. Explica que los aliados se seleccionan según su alineación con las campañas vigentes (gastronomía, diversidad, naturaleza y eventos al aire libre) y se registran en una matriz de identificación que documenta acciones, evidencias y nivel de afinidad. Además, se establecen criterios de verificación documental y lineamientos de uso de la marca, asegurando que toda colaboración o licencia se formalice con la autorización institucional y el debido seguimiento, no obstante esta metodología aplicada no se encuentra formalmente definida o incluida en el procedimiento o asociada al mismo, para lo cual se genera un hallazgo sobre el particular.

Código: EI-F06	Informe de Auditoría	Versión: 14	Fecha: 20/06/2025
--------------------------	----------------------	-----------------------	-----------------------------

- Se observa el listado de las empresas, gremios, prestadores de servicios turísticos y demás actores de la cadena de valor del turismo con los que se concretaron alianzas tanto para la vigencia 2024 como para la vigencia 2025.

Con base en la revisión efectuada, se concluye que la Subdirección de Mercadeo ha desarrollado acciones orientadas al fortalecimiento del mercadeo relacional, evidenciadas en la existencia de un plan de trabajo para la vigencia 2025 alineado con las metas de la Estrategia de Marca, Comunicación y Promoción Turística, así como en la identificación, clasificación y formalización de posibles aliados estratégicos pertenecientes a la cadena de valor del turismo.

En términos generales, la gestión presenta avances significativos en la ejecución y cumplimiento de metas, pero requiere formalizar e integrar la metodología aplicada al procedimiento institucional, con el fin de garantizar su sostenibilidad, control y evaluación en el marco del sistema de gestión de calidad y control interno del IDT.

7. TEMAS ASOCIADOS AL SIG

7.1 Trazabilidad de riesgos asociados al proceso.

La revisión de los riesgos busca determinar, si el proceso auditado ha identificado, valorado y gestionado adecuadamente los eventos que puedan afectar el cumplimiento de sus objetivos. Esto permite evaluar la efectividad de los controles, la pertinencia de las acciones de tratamiento y la capacidad del proceso para anticipar o responder a situaciones adversas.

Durante la auditoría, se verificó la gestión de los riesgos correspondiente a las vigencias 2024 y 2025. Se constató que el proceso tiene identificados tres (3) riesgos: dos asociados a posibles actos de corrupción relacionados con el cobro en recorridos turísticos y en eventos y uno de gestión, vinculado a errores en la difusión de información en piezas promocionales de ciudad.

La revisión incluyó la evaluación de controles, acciones de tratamiento y soportes documentales utilizados para realizar el seguimiento. Se evidenciaron ajustes y mejoras en la redacción de riesgos, en la periodicidad de los seguimientos y la eliminación de acciones que no aportaban al fortalecimiento del control, en el marco de la mejora continua.

Vigencia 2024

Se verificó el seguimiento a los tres riesgos en los tres cuatrimestres:

Riesgo de gestión (RG-00041)

Controles enfocados en validar la información de las piezas promocionales antes de su publicación. Se soportaron aprobaciones, verificaciones de materialización y actuaciones correctivas cuando aplicó.

Riesgos de corrupción (RC-00086 y RC-00087)

Controles dirigidos a garantizar la gratuidad tanto en recorridos turísticos como en eventos, mediante:

- Publicación de disclaimers en canales de acceso



Código: EI-F06	Informe de Auditoría	Versión: 14	Fecha: 20/06/2025
--------------------------	----------------------	-----------------------	-----------------------------

- Reuniones periódicas de verificación con los equipos responsables
- Revisión de PQRSD asociadas a denuncias o alertas

En todos los cuatrimestres se encontró evidencia documental de seguimiento y no se identificó materialización de los riesgos.

Vigencia 2025

Para el primer y segundo cuatrimestre se confirmaron ajustes a redacciones y periodicidades, con el fin de fortalecer la claridad y trazabilidad del control. Se observaron:

- Mejoras en la precisión del alcance de los controles
- Inclusión de tiempos definidos para el seguimiento cuatrimestral o trimestral
- Continuidad en la verificación de PQRSD (sin hallazgos de cobros indebidos)
- Seguimiento documental a eventos significativos de la ciudad sin que se evidenciaran denuncias

La gestión se mantuvo alineada con los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y las acciones continúan mitigando la posibilidad de ocurrencia de los riesgos.

Conclusiones principales

- El proceso mantiene actualizada y monitoreada su matriz de riesgos.
- La evidencia documental respalda el cumplimiento de los controles establecidos.
- No se identificaron materializaciones de los riesgos en los períodos evaluados.
- Los ajustes realizados reflejan mejora continua en la gestión del riesgo, enfocada en fortalecer la transparencia y la calidad de la información.
- La aplicación de los controles ha contribuido a disminuir la probabilidad e impacto de los riesgos analizados.

Recomendaciones:

- Realizar la revisión y actualización integral de los riesgos registrados en la matriz institucional del IDT, en concordancia con los lineamientos de la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas – Versión 7 del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Esta versión introduce un enfoque más robusto para los riesgos fiscales y lo relacionado con riesgos asociados a posibles actos de corrupción, por lo cual el proceso deberá revisar sus riesgos considerando los cambios presentados, análisis de causas y controles establecidos.
- Revisar los riesgos asociados a la planeación, contratación y ejecución de actividades BTL y de promoción turística, incorporando una valoración objetiva de impacto y probabilidad, y actualizando los controles a partir de las lecciones aprendidas en auditorías anteriores. Todo esto para asegurar que la gestión del riesgo contribuya de forma efectiva a la toma de decisiones, la prevención de hallazgos recurrentes y la mejora continua de la gestión del proceso.

Código: EI-F06	Informe de Auditoría	Versión: 14	Fecha: 20/06/2025
--------------------------	----------------------	-----------------------	-----------------------------

8. INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de gestión son herramientas clave para medir el desempeño de los procesos dentro de una organización. Permiten evaluar si las actividades se están ejecutando de manera eficiente, eficaz y alineada con los objetivos institucionales. A través de estos indicadores es posible identificar avances, detectar oportunidades de mejora y tomar decisiones basadas en datos que fortalezcan la gestión y el logro de resultados.

Con base en lo anterior, en la auditoría, se revisó cada uno de los indicadores 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.

Para esta vigencia y teniendo en cuenta la definición del nuevo plan de desarrollo el proceso realizó seguimiento a los siguientes indicadores.

1. Número de actividades de promoción y mercadeo realizadas para el posicionamiento turístico de Bogotá. Este indicador tiene como objetivo, cuantificar las actividades de promoción y posicionamiento turístico que realiza o en las que participa el IDT; tales como ferias estratégicas, viajes de familiarización para agentes de viajes y periodistas, Workshop, apoyo a eventos, activaciones, entre otras actividades que permitan la promoción de ciudad.. De acuerdo a lo anterior el equipo auditor evidencia:

- En la hoja de vida del indicador, el proceso ha establecido una meta de 40 actividades durante la vigencia. De acuerdo con el seguimiento y análisis realizado sobre la ficha técnica del indicador, se observa un cumplimiento del 115%, lo cual lo ubica dentro de un rango de gestión satisfactorio.
- De igual forma, en la carpeta de evidencias se encuentran los respectivos soportes que permiten verificar el porcentaje de cumplimiento de las actividades de promoción y posicionamiento turístico.

2. Personas impactadas a través de acciones en el marco de la red de información turística. Este indicador tiene como objetivo, posicionar a Bogotá local, nacional e internacionalmente como destino turístico atractivo a través de acciones de mercadeo, promoción e información turística de la ciudad, lo que contribuye con su desarrollo económico.

De acuerdo a lo anterior el equipo auditor evidencia, que en la hoja de vida del indicador, el proceso ha establecido una meta de 31.850. De acuerdo con el seguimiento y análisis realizado sobre la ficha técnica del indicador, se observa un cumplimiento del 119%, lo cual lo ubica dentro de un rango de gestión satisfactorio.

Código: EI-F06	Informe de Auditoría	Versión: 14	Fecha: 20/06/2025
--------------------------	----------------------	-----------------------	-----------------------------

Adicionalmente, en la carpeta de evidencias se encuentran los respectivos soportes que permiten verificar el porcentaje de cumplimiento de las actividades de promoción y posicionamiento turístico.

VIGENCIA 2025

Para esta vigencia el proceso definió 3 indicadores, 2 que venían de la vigencia 2024 y uno nuevo

- Número de actividades y/o eventos de promoción y mercadeo realizados para el posicionamiento turístico de Bogotá a nivel nacional e internacional.** Para la vigencia 2025, el indicador presenta una actualización que amplía su alcance y mejora su precisión, incorporando tanto actividades como eventos de promoción y mercadeo. Esto permite reflejar de manera más integral las acciones ejecutadas por la Subdirección de Mercadeo, lo cual se encuentra soportado en el formato SIG-F35. En su ficha técnica se establece una meta de 30 actividades/eventos. Con base en el seguimiento realizado, el indicador evidencia un 87% de cumplimiento de la meta, ubicándose en un rango de gestión Aceptable. Respecto a la evidencia documental, se identificó su incorporación en la carpeta definida para el cargue de soportes; no obstante, se evidenció ausencia de información correspondiente al mes de junio, pese a que se registró un reporte para dicho periodo.
- Medición de Calidad de los Puntos de Información Turística (PIT)** Este indicador cambió su denominación frente a la vigencia anterior; sin embargo, no presenta variaciones en su descripción ni en su método de medición. Se encuentra establecida una meta del 90% y, de acuerdo con el seguimiento y análisis de la ficha del indicador, se evidencia un cumplimiento del 100%, Ubicándose en un rango de gestión Satisfactorio. Adicionalmente, en la carpeta de evidencias se encuentran los respectivos soportes que permiten verificar el cumplimiento reportado.

Medición de Calidad de los Recorridos Turísticos. Este indicador es nuevo para la vigencia 2025, su objetivo es evaluar la calidad de los recorridos turísticos ofrecidos a los usuarios participantes, con el fin de medir su satisfacción, identificar oportunidades de mejora y garantizar altos estándares en la prestación del servicio.

Cuenta con una meta establecida del 90% y, a la fecha, refleja un cumplimiento del 100%, ubicándose también en un rango de gestión satisfactorio. Así mismo, se verificó la existencia de los soportes documentales en la carpeta destinada para evidencias, los cuales respaldan el cumplimiento reportado.

En términos generales, el análisis de los indicadores del proceso de Gestión de Mercadeo Turístico evidencia un desempeño positivo durante las vigencias 2024 y 2025, destacando un alto nivel de cumplimiento frente a las metas establecidas y una adecuada gestión de evidencias para soportar los resultados reportados. Para 2024, los indicadores evaluados superaron significativamente sus metas, ubicándose en un rango de gestión satisfactorio y reflejando un impacto favorable en la promoción de Bogotá como destino turístico. Para 2025, aunque se presentan ajustes y la incorporación de un nuevo indicador orientado a medir calidad del servicio, los resultados muestran rangos de gestión satisfactorios. En conjunto, los resultados permiten concluir que el



Código: EI-F06	Informe de Auditoría	Versión: 14	Fecha: 20/06/2025
--------------------------	----------------------	-----------------------	-----------------------------

proceso contribuye de manera efectiva al posicionamiento turístico de la ciudad, manteniendo una gestión orientada a la mejora continua.

Recomendación: Fortalecer la gestión documental del indicador “Número de actividades y/o eventos de promoción y mercadeo”, garantizando la trazabilidad y disponibilidad oportuna de los soportes correspondientes a cada periodo reportado.

9. PLANES 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 alojada en el drive de planeación estratégica.

Plan de Mejoramiento por Procesos - PMP

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 pendientes por ejecutar en el plan de mejoramiento por procesos derivadas de auditorías anteriores.

Plan de Mejoramiento Institucional - PMI

Dentro de la revisión efectuada al Plan de Mejoramiento Institucional, se identificó que la Subdirección de Mercadeo tiene a su cargo cinco (5) acciones compartidas con la Subdirección de Desarrollo, encentrándose en etapa de ejecución. Estas acciones se relacionan con los hallazgos administrativos por presunta incidencia disciplinaria y fiscal, asociados al contrato 184-2024 para la prestación de servicios integrales de BTL. Estos hallazgos corresponden principalmente a la falta de planeación en la estructuración de las actividades a desarrollar con el contrato, lo que ha collevado a la formulación de medidas orientadas al fortalecimiento del control interno y la gestión contractual. Entre las acciones definidas se encuentra el ajuste del procedimiento GMT-P13, la inclusión de la evaluación técnica, jurídica y financiera de solicitudes fuera del tarifario, la obligación contractual de presentar estudios de mercado con cotizaciones comparativas, la actualización del procedimiento de apoyo logístico y administrativo con mecanismos de trazabilidad y seguimiento, así como la creación y socialización de un formato estandarizado para la solicitud y justificación de servicios BTL. Estas acciones buscan garantizar una planeación adecuada, la mitigación de riesgos asociados a sobrecostos y el cumplimiento de los principios de eficiencia, economía y transparencia en la contratación pública.



INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

Versión:
14

Fecha:
20/06/2025

10. ACTIVIDADES DEFINIDAS EN EL 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, se observa que el proceso de Gestión de Mercadeo Turístico, no tiene identificados aspectos claves de éxito dentro del Mapa de Aseguramiento y tampoco ha identificado funciones de aseguramiento o actividades de control que se deban adelantar para la vigencia 2025. De acuerdo a lo anterior, aunque no es de carácter obligatorio que todos los procesos y especialmente los procesos misionales definan aspectos claves, si es importante que se revise si es pertinente la formulación para la próxima vigencia, teniendo en cuenta que el Mapa de Aseguramiento es un esquema visual que muestra la estructura de la segunda (2da) línea de defensa que permite coordinar los diferentes servicios de aseguramiento y visualizar esfuerzos en común, respecto a la gestión de los riesgos clave en los procesos de la entidad, mostrando el nivel de confianza de dichos servicios proporcionados por los diversos proveedores.

11. 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, 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 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:

El documento se encuentra formalmente actualizado a octubre de 2025, el cual incluye normas recientes y relevantes generando un impacto directo sobre la ejecución de actividades del proceso de Gestión de Mercadeo Turístico.



Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

Versión:
14

Fecha:
20/06/2025

5. HALLAZGOS DE AUDITORÍA

NO CONFORMIDAD: No 1. Debilidades en el cumplimiento del cronograma del plan operativo 2025

Se evidencian debilidades en el cumplimiento del cronograma definido dentro del plan operativo del Proyecto 111, reflejadas en la falta de alineación entre las metas programadas y los resultados ejecutados mensualmente. Aunque los resultados acumulados muestran un avance general positivo, el análisis por períodos evidencia inconsistencias en la ejecución temporal de las actividades, con casos de subejecución en acciones como la pauta publicitaria (1.1) y promoción de reservas (1.4), así como sobrecumplimientos significativos en otras metas sin evidencia de un ajuste formal previo en los cronogramas o proyecciones. Como se observa a continuación:

Tareas		Variable de medición	Programado / Ejecutado	Cronograma de Programación y Ejecución de Actividades													Ponderación vertical	
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL	Actividad	Meta
1.1	Pauta publicitaria para el posicionamiento y consolidación de la ciudad como destino turístico	# de clics o views de la pauta publicitaria digital realizada	Prog.	#							20000		30000	3028	0	0	53.028	28
				%							37,7		56,6	5,7			100	
			Ejec.	#									33028				33.028	
				%									62,3				62	
1.2	Desarrollar acciones que generen nuevos usuarios en la página web	# de personas nuevas (nuevos usuarios) que visitan la página web	Prog.	#	52880	17500	17500	17500	17500	19333			149135	36712	39020	367.080	27	
				%	14,4	4,8	4,8	4,8	4,8	5,3			40,6	10,0	10,6	100		
			Ejec.	#	52880	28180	27820	29422	33067	38328	51578	49268					310.543	
				%	14,4	7,7	7,6	8,0	9,0	10,4	14,1	13,4					85	
1.3	Desarrollar contenidos encaminados a incrementar el número de personas seguidoras de las redes sociales de Visit Bogotá	# de personas nuevas (nuevos seguidores) en las redes sociales de promoción de ciudad	Prog.	#	6745	1000	1000	1000	1000				13528	1200	1200	26.673	15	
				%	25,3	3,7	3,7	3,7	3,7				50,7	4,5	4,5	100		
			Ejec.	#	6745	2096	1569	1637	1465	1161	2913	5487					23.073	
				%	25,3	7,9	5,9	6,1	5,5	4,4	10,9	20,6					87	
1.4	Realizar acciones de promoción para que las personas visitantes a la ciudad puedan hacer reservas de bienes y servicios turísticos para el aumento del gasto turístico y el desarrollo económico de Bogotá	# de clics de personas interesadas en reservar bienes y servicios turísticos a partir de las acciones de promoción y mercadeo en la página web	Prog.	#	972	450	500	450	500	500	300	450	270	257	253	4.902	5	
				%	19,8	9,2	10,2	9,2	10,2	10,2	6,1	9,2	5,5	5,2	5,2	100		
			Ejec.	#	972	338	422	296	319	316	408	310					3.381	
				%	19,8	6,9	8,6	6,0	6,5	6,4	8,3	6,3					69	
1.5	Desarrollar acciones de promoción y mercadeo, tales como ferias internacionales, nacionales y locales, workshops, presentaciones de destinos, viajes de familiarización para agentes de viajes.	# de personas impactadas a través de las diferentes acciones organizadas y/o apoyadas	Prog.	#	14550	10	10	100	10	10	300	10	939	60		15.999	5	
				%	90,9	0,1	0,1	0,6	0,1	0,1	1,9	0,1	5,9	0,4		100		



Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

Versión:
14

Fecha:
20/06/2025

Cod.	Descripción	Tareas	Variable de medición	Programado / Ejecutado	Cronograma de Programación y Ejecución de Actividades													Ponderación vertical		
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL	Actividad	Meta	
					#	14550	454	87	147	89	356	44	162				15.889			
1.6	Brindar información turística a través de los distintos mecanismos de atención de la Red de Información Turística	# de personas que fueron impactadas a través de la información brindada en la Red de Información Turística	Ejec.	#													99			
				%	90,9	2,8	0,5	0,9	0,6	2,2	0,3	1,0					49.100			
			Ejec.	#		4000	4500	4500	4500	4500	4500	4500	4500	4500	4500	4500	49.100		5	
				%	8,1	9,2	9,2	9,2	9,2	9,2	9,2	9,2	9,2	9,2	9,2	9,2	10,2	8,1	100	
1.7	Realizar recorridos presenciales para personas interesadas en la oferta turística de la ciudad de Bogotá	# de personas impactadas a través de la participación de los recorridos turísticos presenciales realizados a través de la Red de Información Turística	Ejec.	#		10523	4518	2966	3065	4599	5832	4597					36.100			
				%	21,4	9,2	6,0	6,2	9,4	11,9	9,4						74			
			Ejec.	#		250	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	49.100		5
				%	4,6	7,4	7,4	7,4	7,4	7,4	7,4	7,4	7,4	7,4	7,4	7,4	9,2	8,1	100	
1.8	Realizar recorridos presenciales para personas interesadas en la oferta turística de la ciudad de Bogotá	# de recorridos presenciales realizados	Ejec.	#		660	448	371	552	607	637	655					3.930			
				%	12,2	8,3	6,8	10,2	11,2	11,7	12,1						72			
			Ejec.	#		75	40	40	50	50	40	40	40	40	40	40	50	516		5
				%	14,5	7,8	7,8	9,7	9,7	7,8	7,8	7,8	7,8	7,8	7,8	7,8	9,7	9,7	100	
1.9	Gestionar la presencia de marca en eventos con participación de turistas nacionales e internacionales que facilite la promoción del destino para el turismo de reuniones y eventos	# de eventos apoyados desde el área misional MICE mediante un trabajo colaborativo con el sector público-privado.	Ejec.	#		90	38	33	51	53	51	50					366			
				%	17,4	7,4	6,4	9,9	10,3	9,9	9,7						71			
			Ejec.	#		2											25		5	
				%	8,0		28,0			12,0		32,0					20,0	100		

Tomado del Drive de planeación Estratégica – Proyecto 111 corte 22-10-2025

Esta situación indica deficiencias en la planeación inicial y afecta la confiabilidad del seguimiento y control de la gestión.

Es importante aclarar que durante la primera revisión por parte de Control Interno (22 de octubre) se observó la ausencia de registros en el apartado destinado a observaciones sobre retrasos o factores limitantes, lo que debilita la trazabilidad de las causas y la justificación de los resultados. Si bien el proceso actualizó este apartado durante la ejecución de la auditoría y se registra el trámite de solicitudes de reprogramación (28/07/2025 y 17/10/2025) y denota acciones posteriores orientadas a alinear la planeación con la realidad operativa y presupuestal, y capacidad de respuesta, estos ajustes fueron de carácter reactivo es decir, se realizaron después de evidenciar el incumplimiento y no como parte de un mecanismo preventivo o de seguimiento continuo. Aunque se corrigió la planeación, el desfase inicial sí existió, afectando temporalmente la confiabilidad del seguimiento y la trazabilidad de la información. realizados una vez evidenciado el desalineamiento entre lo programado y lo ejecutado (Primer semestre 2025).



INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código: EI-F06	Informe de Auditoría	Versión: 14	Fecha: 20/06/2025
--------------------------	----------------------	-----------------------	-----------------------------

Esta situación afecta la eficiencia del seguimiento al proyecto, la coherencia del modelo de planeación y la confiabilidad de la información para la toma de decisiones, evidenciando la necesidad de fortalecer la programación, monitoreo y registro de factores que impactan la ejecución.

Criterios afectado: La anterior situación puede llegar a generar un posible incumplimiento a lo que define el Manual Operativo de MIPG, el cual describe: 2^a. Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación - 2.1 Alcance de esta Dimensión

Un requisito básico para emprender un adecuado ejercicio de direccionamiento estratégico y de planeación, es que cada entidad tenga claro cuál es el propósito fundamental (misión, razón de ser u objeto social) para el cual fue creada y que enmarca lo que debe o tiene que hacer; para quién lo debe hacer, es decir, a qué grupo de ciudadanos debe dirigir sus productos y servicios (grupos de valor); para qué lo debe hacer (necesidades o problemas sociales que debe resolver); cuáles son los derechos que debe garantizar; cuáles son sus prioridades fijadas en los planes de desarrollo (nacionales y territoriales), el presupuesto general asignado y, en general, el marco normativo que rige su actuación. Con base en esto, las entidades:

- *Identifican las capacidades con las que cuenta en términos de recursos, talento humano, procesos, y en general, todas las condiciones internas y externas que la caracterizan, para desarrollar su gestión y lograr un desempeño acorde con los resultados que se propone conseguir.*
- *Definen la manera de lograr los resultados, teniendo en cuenta los insumos necesarios, los mejores cursos de acción (estrategias, actividades, responsables, plazos y puntos de control), los recursos que requiere (independiente de las fuentes de ingresos), la forma en que se organizará y operará, el talento humano requerido y los indicadores a través de los cuales llevará a cabo su seguimiento, control y evaluación b. Implementar corrección y acción correctiva: Es importante que el proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación como responsable de la aprobación a las modificaciones de los planes de acción tome acciones que permitan mitigar esta práctica en la entidad.*

RESPUESTA POR PARTE DEL PROCESO AL INFORME PRELIMINAR

En atención al Informe Preliminar de Auditoría Interna y a la no conformidad asociada al presunto incumplimiento del cronograma del Plan Operativo del Proyecto 111, se presenta la siguiente argumentación técnica, normativa y metodológica, mediante la cual se solicita la desestimación de la no conformidad, en razón a que la evidencia demuestra que el proceso sí realizó planeación preventiva, seguimiento constante y gestión oportuna en coherencia con los lineamientos del SIG, el POAI, el MGA Distrital y el MIPG.

1. Sobre la alineación entre metas programadas y resultados ejecutados: El hallazgo señala una supuesta falta de alineación entre la programación mensual y los resultados ejecutados. Frente a esta afirmación es importante aclarar:

- El Proyecto 111 opera bajo un modelo de programación flexible propio del mercadeo turístico: Las metas y actividades del proyecto están directamente influenciadas por dinámicas externas que no pueden calendarizarse de forma rígida, entre ellas:
 - ✓ Estacionalidad turística
 - ✓ Agendas interinstitucionales
 - ✓ Fechas de ferias, eventos, ruedas de negocios, fam/press trips
 - ✓ Disponibilidad de aliados público-privados
 - ✓ Ventanas comerciales y tiempos contractuales
 - ✓ Procesos de aprobación presupuestal
 - ✓ Necesidades emergentes de promoción del destino

El MGA Distrital establece que los proyectos que operan en articulación multisectorial requieren calendarios adaptativos, donde la intensidad mensual puede variar sin que ello constituya desviación, siempre que exista trazabilidad. En el Proyecto 111 dicha trazabilidad está plenamente documentada.

- La ejecución mensual no lineal no representa incumplimiento: Según lineamientos de la Secretaría Distrital de Planeación, el seguimiento del POAI se realiza sobre la meta acumulada, no bajo un criterio de proporcionalidad mensual estricta. Por tanto:
 - ✓ Las sub-ejecuciones temporales son normales y obedecen a tiempos de alianzas, contrataciones o aprobaciones.
 - ✓ Los sobrecumplimientos se presentan cuando varias acciones confluyen en un mismo mes.
 - ✓ Estas variaciones:
 - No representan incumplimiento
 - No afectan la meta anual
 - Se encuentran soportadas
 - Son coherentes con la naturaleza del proyecto

Por lo anterior, de manera técnica y conforme a la normatividad distrital, se solicita la desestimación de la no conformidad, dado que la evidencia demuestra el adecuado manejo, seguimiento y planeación del Proyecto 111 durante la vigencia 2025.

2. Sobre las reprogramaciones señaladas como “reactivas”: La observación indica que los ajustes se realizaron después del desalineamiento mensual. Es necesario precisar:
- Las reprogramaciones se realizaron conforme al SIG y al proceso institucional
 - El SIG Distrital establece que los ajustes deben realizarse:
 - ✓ Cuando la condición que genera la variación se materializa

- ✓ Con evidencia de la causa
- ✓ Dentro del ciclo de seguimiento del mes.

Por tanto, los ajustes naturalmente se realizan posterior al hecho generador, lo cual no implica reactividad indebida, sino cumplimiento estricto del procedimiento institucional.

- No existe ningún ajuste que haya puesto en riesgo la meta anual, dado que todas las reprogramaciones:
 - ✓ Fueron realizadas dentro de los tiempos establecidos
 - ✓ Están soportadas documentalmente
 - ✓ Mantuvieron la estabilidad del proyecto
 - ✓ No modificaron negativamente la proyección de cumplimiento

3. Sobre la planeación preventiva y el control oportuno de la gestión: Aunque el informe menciona “falencias en planeación preventiva”, la evidencia demuestra lo contrario:

- Existe trazabilidad completa de seguimiento mensual dado que el proyecto cuenta con:
 - ✓ Matrices mensuales de avance
 - ✓ Análisis internos de equipo
 - ✓ Reportes a Planeación
 - ✓ Evidencias de cada actividad (campañas, alianzas, desarrollo de eventos, informes de resultados, entregables)
- Lo anterior demuestra control permanente y no reactivo.
- No hubo afectación en la calidad ni en la oportunidad del proceso, dado que todas las actividades se ejecutaron:
 - ✓ Dentro de los tiempos operativos requeridos
 - ✓ De forma coherente con el cronograma macro del IDT
 - ✓ Sin afectar la operación, la articulación ni las acciones estratégicas

4. Sobre el ajuste de metas, el traslado presupuestal y la formalización del trámite: Este punto es fundamental para contextualizar las variaciones observadas en el seguimiento mensual. La secuencia real de hechos es la siguiente:

- Solicitud de aumento de la meta presentada oportunamente desde el 28 de julio de 2025, donde la Subdirección de Mercadeo radicó de manera preventiva y oportuna la solicitud de aumento de la meta del Proyecto 111, fundamentada en:
 - ✓ El comportamiento positivo de ejecución
 - ✓ La ampliación de acciones estratégicas
 - ✓ El ingreso inicial de mayores recursos

Esta solicitud demuestra capacidad de anticipación y planeación preventiva.

- Pausa del ajuste por instrucción de la Subdirección de Planeación debido a un traslado presupuestal en trámite:

- ✓ En ese momento la entidad adelantaba un traslado presupuestal que reducía temporalmente los recursos del proyecto. Por tal razón, la Subdirección de Planeación solicitó pausar la modificación, indicando lo siguiente:

“Teniendo en cuenta la coherencia que debe existir entre la magnitud y la ejecución presupuestal en los proyectos de inversión, desde la Subdirección de Planeación consideramos conveniente revertir y aplazar la modificación realizada al proyecto de inversión No 111 el pasado 28 de julio, mediante la cual se solicitó incrementar la magnitud de la meta, tanto para la presente vigencia como para el cuatrienio. Esto, dado que actualmente se encuentra en trámite un traslado presupuestal que reduce los recursos del proyecto, informando que la meta puede cumplirse con los recursos que permanecen después de dicho traslado.

En ese sentido, el ajuste en el plan de acción asociado a esta modificación será pospuesto hasta que el traslado cuente con concepto favorable por parte de Planeación Distrital, garantizando la coherencia que deben mantener los proyectos en su ejecución.”

Por lo anterior, esta pausa no corresponde a una debilidad del proceso, sino a una instrucción institucional para garantizar coherencia entre magnitud, recursos y ejecución.

- Formalización del ajuste el 17 de octubre de 2025: Una vez el traslado obtuvo concepto favorable, Planeación autorizó la reactivación del trámite.
 - ✓ El aumento de la meta y su respectivo ajuste quedaron formalizados el 17 de octubre de 2025. Se anexa como soporte el correo electrónico de trazabilidad que confirma:
 - La validación de Planeación
 - La autorización para continuar
 - La formalización del ajuste de la meta con la solicitud de modificación y actualización del Documento Técnico de soporte DTS
 - La coherencia presupuestal y operativa del proyecto
- Efecto en el seguimiento mensual donde las variaciones observadas en algunos meses se explican por:
 - ✓ La solicitud presentada oportunamente
 - ✓ La pausa obligatoria ordenada por Planeación
 - ✓ El traslado presupuestal en trámite
 - ✓ La formalización del 17 de octubre Lo anterior demuestra que:
 - ✓ No hubo falla en la planeación
 - ✓ No hubo reactividad indebida
 - ✓ No existe desalineación atribuible al proceso
 - ✓ Se actuó conforme a los lineamientos del SIG y del POAI

5. Conclusión técnica

Con base en todo lo expuesto:

- ✓ No existe evidencia de incumplimiento del cronograma; las variaciones son propias de proyectos de mercadeo turístico.
- ✓ Las reprogramaciones se realizaron bajo lineamientos institucionales y dentro de los tiempos establecidos.
- ✓ Se evidencia seguimiento preventivo, oportuno y con trazabilidad completa.
- ✓ La meta anual no está en riesgo y la ejecución corresponde a lo planeado.
- ✓ Las variaciones se explican por instrucciones directas de Planeación y el trámite presupuestal.
- ✓ El ajuste de meta fue radicado oportunamente en el mes de julio, pausado por lineamientos institucionales y finalmente formalizado el 17 de octubre con una nueva solicitud.

Por lo anterior, de manera técnica y conforme a la normatividad distrital, se solicita la desestimación de la no conformidad, dado que la evidencia demuestra el adecuado manejo, seguimiento y planeación del Proyecto 111 durante la vigencia 2025.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, se anexa como soporte:

- ✓ Correo electrónico de solicitud inicial de aumento de meta en el mes de julio
- ✓ Formato de solicitud de reprogramación del Plan de Acción para el mes de julio
- ✓ Correo electrónico de instrucción remitida por la Subdirección de Planeación solicitando pausar la modificación hasta que se efectúa el traslado presupuestal
- ✓ Correo electrónico de solicitud de aumento de la meta del proyecto de inversión teniendo en cuenta que había finalizado el traslado presupuestal en el mes de octubre.
- ✓ Formato de solicitud de reprogramación del Plan de Acción para el mes de octubre
- ✓ Documento Técnico de Soporte - DTS con el ajuste presupuestal y aumento de meta

CONCLUSIÓN POR PARTE DEL EQUIPO AUDITOR

Tras el análisis detallado de la información suministrada por el proceso y la revisión de los soportes presentados en el marco de la auditoría, se evidencia que, si bien existieron desviaciones iniciales entre la programación mensual y la ejecución real de algunas actividades del plan operativo, estas variaciones no configuran un incumplimiento que afecte la meta anual ni los resultados de la vigencia 2025.

De acuerdo a la argumentación del proceso, las diferencias observadas en la ejecución mensual corresponden a factores propios de la operación del proyecto, tales como la estacionalidad turística, la articulación con actores público-privados, la disponibilidad de ferias y eventos internacionales, las dinámicas contractuales y la existencia de trámites presupuestales que condicionaron el momento de formalización de ciertos ajustes. Igualmente, se verificó que el proceso realizó solicitudes de modificación de metas y reprogramación, y que la formalización de estos ajustes obedeció a instrucciones técnicas de la Subdirección de Planeación.

No obstante, se identificaron debilidades en la trazabilidad y registro oportuno de las variaciones del cronograma, evidenciadas en la ausencia inicial de observaciones documentadas en los formatos de seguimiento y en el hecho de que algunos ajustes se formalizaron una vez materializadas las variaciones, lo que limita temporalmente la confiabilidad del seguimiento y dificulta identificar de manera preventiva los factores que

afectan el avance mensual. Esta situación, si bien no compromete el logro de la meta anual ni constituye un incumplimiento directo del MIPG o del SIG, sí representa una oportunidad de mejora en lo relacionado con la planeación preventiva, el monitoreo continuo y la documentación oportuna de restricciones operativas.

Con base en el análisis realizado la Asesoría de Control Interno concluye que el hallazgo no debe ser tratado como una No Conformidad.

En consecuencia, se **reclasifica como una OBSERVACIÓN**, orientada a fortalecer los mecanismos de planeación mensual, ajuste preventivo del cronograma, identificación anticipada de riesgos y registro oportuno de las variaciones que afectan la programación de las actividades del proyecto.

OBSERVACIÓN No. 1: Debilidad en la trazabilidad de las actas – Piezas promocionales

Se evidencia que el proceso de Gestión de Mercadeo realiza reuniones periódicas para hacer seguimiento a los avances, asignaciones y entregas relacionadas con el diseño y producción de piezas promocionales. Como resultado de estas reuniones se elaboran actas; sin embargo, se constató que las correspondientes a los meses de marzo, mayo y agosto del 2025 se consolidan en un único documento por mes, en lugar de registrar un acta independiente por cada sesión realizada. Esta práctica limita la trazabilidad y claridad en el seguimiento de los compromisos adquiridos, generando las siguientes situaciones:

- Dificultad para identificar de manera precisa los compromisos, decisiones y responsables de cada reunión, dado que los registros se presentan de forma general.
- Ausencia de evidencia documental detallada que respalte, ante auditorías o requerimientos de entes de control, el cumplimiento de los compromisos y decisiones adoptadas en cada sesión.
- Riesgo de confusión o mezcla de temas, asistentes y acuerdos, lo que puede generar interpretaciones erróneas sobre las responsabilidades establecidas.
- Incumplimiento parcial de los principios de trazabilidad, transparencia y gestión documental definidos en la normativa interna institucional, los cuales exigen conservar registros individualizados y verificables de cada reunión de seguimiento.

Criterios afectado: La anterior situación puede llegar a generar un posible incumplimiento a lo que define el Manual Operativo de MIPG, el cual describe: 5.3 Política Gestión Documental

“El propósito de la política es lograr mayor eficiencia para la implementación de la gestión documental y Administración de Archivos para: propiciar la transparencia en la gestión pública y el acceso a los archivos como garante de los derechos de los ciudadanos, los servidores públicos y las entidades del Estado; recuperar, preservar y difundir el patrimonio documental de la nación en diferentes medios y soportes como fuente de memoria e identidad cultural; promover el gobierno abierto (transparencia, colaboración y participación) a través de los archivos como herramienta de control social de la gestión pública; fomentar la modernización de los archivos a través de la generación de estrategias que propicien el uso de tecnologías y proyectos de innovación; impulsar en los servidores públicos, la cultura archivística y el desarrollo de estrategias que permitan fortalecer las capacidades para el adecuado manejo y tratamiento de los archivos”

RESPUESTA POR PARTE DE LA SUBDIRECCIÓN DE MERCADEO:

En atención a la Observación No. 2 del Informe Preliminar de Auditoría de Gestión adelantado por la Asesoría de Control Interno – ACI, relacionada con la presunta “debilidad en la trazabilidad de las actas de reuniones sobre piezas promocionales”, la Subdirección de Mercadeo realiza la siguiente respuesta técnica, normativa y procedimental, demostrando que:

1. No existe incumplimiento del procedimiento GMT-P11, ni obligación institucional que exija elaborar un acta por cada sesión individual.
2. La práctica de consolidación mensual cumple plenamente con los criterios de trazabilidad, evidencia, control y archivo establecidos por el Sistema Integrado de Gestión – SIG y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
3. La observación parte de una sugerencia del auditor, no de un requisito procedimental, normativo ni de una desviación real.

Por otra parte, es importante mencionar que:

1. Análisis Técnico y Normativo para la Desestimación

- 1.1 El procedimiento GMT-P11 NO exige periodicidad de reuniones ni número de actas
- a. Una revisión exhaustiva del procedimiento muestra que en ninguna parte del documento se establece:
 - Frecuencia obligatoria de reuniones.
 - Periodicidad semanal, quincenal o diaria.
 - Elaboración de un acta por sesión.
 - Exigencia de actas individuales.

Esto se confirma en la sección VII. Descripción del procedimiento, actividad 7, donde únicamente se exige: “Producto de esta actividad se elabora un acta de revisión registrado en el GD-F06 formato Acta.” El procedimiento establece la existencia del acta, más no la frecuencia ni la cantidad.

1.2 La consolidación mensual es totalmente compatible con el procedimiento, dado que el procedimiento:

- No fija periodicidades,
- No determina número mínimo de actas,
- No clasifica reuniones como “unidad documental obligatoria independiente”,

La Subdirección implementa un mecanismo de consolidación mensual que:

- Recoge todas las decisiones, revisiones y ajustes del periodo.
- Cumple con el requisito procedural (existencia del acta).
- Facilita el seguimiento integral por proyecto, campaña o línea creativa.
- Cumple los principios de eficiencia y economía administrativa del MIPG.

Esto NO configura desviación, ni incumplimiento, ni limita la trazabilidad, dado que todas las decisiones se registran y archivan.

1.3 La trazabilidad sí está garantizada según los criterios del SIG, dado que permite consolidar información en un solo documento mensual no es una debilidad, sino un modelo común de control documental cuando:

- Se realizan múltiples revisiones dentro de un mismo flujo operativo.
- Las decisiones se integran por proyecto o periodo.
- Se requiere seguimiento acumulado.
- Según el SIG-IDT, la trazabilidad se garantiza cuando existe:
 - ✓ Registro documental verificable (GD-F06).
 - ✓ Evidencia de versiones, aprobaciones y ajustes.
 - ✓ Responsables claramente identificados.
 - ✓ Archivo en repositorios institucionales.

Todos estos requisitos se cumplen plenamente.

1.4 La observación no se sustenta en un requisito del procedimiento sino en una interpretación metodológica, teniendo en cuenta que el Informe Preliminar plantea que la consolidación mensual: “Dificulta la identificación precisa de compromisos y responsables”. Sin embargo:

- El procedimiento no exige que cada sesión tenga un acta independiente.
- El SIG no regula la unidad documental “acta por sesión” para este proceso.
- Los compromisos, decisiones y responsables sí se consignan dentro del acta mensual.

Por lo anterior, la observación se basa en una preferencia metodológica no en un incumplimiento.

1.5 Soporte desde el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, dado que MIPG establece los principios de:

- Eficiencia y economía (Art. 3 del Decreto 1499 de 2017)
- Simplificación de cargas administrativas
- Gestión basada en riesgos

Establecer múltiples actas por sesiones operativas de revisión:

- Aumenta la carga administrativa sin aportar valor.
- No incrementa la trazabilidad.
- Incluso puede introducir reprocesos y duplicidad documental. La práctica actual es consistente con estos principios.

2. Conclusión para Desestimar la Observación con fundamento en:

- El procedimiento GMT-P11
- Los principios del MIPG
- Las reglas de Gestión Documental

- La inexistencia de un requisito formal o técnico incumplido

La observación No. 2 carece de fundamento procedimental y normativo, por cuanto:

- El procedimiento no establece periodicidad ni obligación de actas individuales.
- La consolidación mensual cumple con el requisito procedimental (actividad 7).
- Existe registro formalizado mediante GD-F06, garantizando trazabilidad.
- No existe afectación real a la evidencia ni al seguimiento del proceso.

La observación corresponde a una sugerencia metodológica, mas no a un hallazgo basado en desviación del procedimiento o la normativa.

CONCLUSIÓN POR PARTE DE LA ASESORIA DE CONTROL INTERNO

Tras revisar los argumentos y evidencias presentadas por la Subdirección de Mercadeo, se confirma que la práctica de consolidar mensualmente las actas cumple con los requisitos formales del SIG-IDT y no vulnera lineamientos normativos, procedimentales o de gestión documental. No obstante, se identifica una oportunidad de mejora relacionada con la trazabilidad de los compromisos y decisiones adoptadas en cada sesión.

En este sentido, se recomienda fortalecer el nivel de detalle de los registros de reunión, promoviendo la elaboración de actas o minutos por sesión o, en su defecto, ampliando la desagregación dentro de la consolidación mensual con el fin de:

- Facilitar la identificación precisa de acuerdos, responsables y fechas de cumplimiento.
- Diferenciar con mayor claridad los temas tratados en reuniones múltiples durante el mismo mes.
- Optimizar la trazabilidad necesaria para procesos de control, seguimiento y toma de decisiones.

Si bien la práctica actual no constituye incumplimiento ni afecta la validez de la documentación, su ajuste contribuirá a una mayor claridad, precisión y robustez en los registros operativos. Por lo anterior, **se sugiere incorporar esta RECOMENDACIÓN como una mejora interna y eliminar su tratamiento como observación formal**.

NO CONFORMIDAD No. 2 - Falta de documentación formal y trazabilidad en las actividades del mercado relacional – aliados estratégicos

Se evidenció que las actividades relacionadas con la identificación, gestión y seguimiento de aliados estratégicos para el desarrollo de alianzas y/o licenciamientos de marca vinculadas al mercado relacional, si bien se documentan en un archivo tipo presentación (“Identificación de Aliados – IDT”), no se encuentran formalmente descritas, reguladas ni incorporadas dentro del Sistema Integrado de Gestión, específicamente en el procedimiento institucional GMT-P10 – Procedimiento de Mercadeo Relacional, que por su naturaleza debería contemplarlas. Esta situación limita la estandarización, trazabilidad y control formal de dichas actividades dentro del marco procedimental del Instituto.

La ausencia de una definición formal en el procedimiento vigente genera riesgos asociados a la falta de estandarización, trazabilidad y control en la ejecución de estas actividades, lo que podría derivar en inconsistencias en la identificación, evaluación y aprobación de aliados estratégicos, así como en dificultades

para verificar el cumplimiento de los lineamientos institucionales. Esta situación limita la capacidad de medir la eficacia del proceso y afecta la transparencia y sostenibilidad de las alianzas, al no contar con criterios, responsabilidades y evidencias formalmente establecidas en el marco procedural del Instituto.

Criterio afectado: esta situación no permite verificar integralmente lo estipulado en el Manual del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - 6.2 Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación Eje 3. Cultura de compartir, comunicar y transformar 6.3 Atributos de calidad a tener en cuenta en la dimensión

Gestión Documental Integral: Desarrollar y mantener una estructura de gestión documental que incluya todos los productos de conocimiento generados por la entidad. Esta estructura debe permitir una recolección, organización y almacenamiento eficiente de la información para su uso y consulta.

Memoria Institucional Disponible: Consolidar una memoria institucional que documente las experiencias, lecciones aprendidas y mejores prácticas de la entidad. Esta memoria debe estar accesible para todos los servidores públicos, facilitando la continuidad en la gestión y el aprendizaje organizacional.

RESPUESTA POR PARTE DE LA SUBDIRECCIÓN DE MERCADEO:

En atención al Hallazgo No. 3 del Informe Preliminar de Auditoría de Gestión, relacionado con la supuesta ausencia de documentación formal y trazabilidad en las actividades de identificación, gestión y seguimiento de aliados estratégicos para el mercado relacional, la Subdirección de Mercadeo presenta la siguiente respuesta técnica y normativa.

El análisis demuestra que:

1. El procedimiento institucional GMT-P10 no contempla el documento denominado “Identificación de Aliados – IDT”.
2. No existe obligación procedural, ni formato exigido, ni requerimiento del SIG que establezca dicho archivo como registro oficial.
3. La gestión de aliados y las actividades del Mercadeo Relacional sí están formalizadas en el procedimiento y cuentan con instrumentos oficiales de registro (GD-F06, GD-F07, GMT-F35).
4. El hallazgo se basa en una expectativa del auditor, no en un incumplimiento del procedimiento o la normativa institucional.

Por lo anterior, el hallazgo debe ser desestimado, dado que no se configura desviación procedural.

1. Análisis Técnico y Normativo

1.1. El procedimiento GMT-P10 NO incluye ni exige el documento “Identificación de Aliados – IDT”

Una revisión detallada del Procedimiento GMT-P10 demuestra que:

- No se menciona el formato, documento o matriz denominada “Identificación de Aliados – IDT”.
- No existe instructivo, formato, registro o anexo que se denomine de manera similar.
- Tampoco se define en ningún apartado la obligación de reportar la identificación de aliados en una “plantilla” o “archivo de presentación”.

Esto se evidencia en:

- Anexos formalizados en el SIG:
- GMT-F35
- GD-F06
- GD-F07
- Procedimiento P08 de marca

Ninguno corresponde al documento señalado por el auditor.

Por lo tanto, el documento referenciado en el hallazgo es un insumo interno de trabajo, no un requisito procedimental.

1.2. El procedimiento sí formaliza las actividades de identificación, gestión y seguimiento de aliados, contrario al planteamiento del hallazgo, las actividades del mercadeo relacional sí están expresamente formalizadas.

1.2.1. Identificación de aliados – Actividad 2

En la página 6 del procedimiento se indica: “*Se identifican las posibles empresas, gremios, prestadores de servicios turísticos y demás actores... y se realiza gestión con aquellas con las que se pueden concretar alianzas...*”

La identificación está descrita y regulada por el procedimiento.

1.2.2. Gestión de alianzas – Actividad 4

“*Se definen los acuerdos de colaboración (...) y se realiza el registro a través de memorandos de entendimiento, comodatos, convenios o licencias de marca.*”

El procedimiento sí formaliza cómo se adelanta la gestión de alianzas.

1.2.3. Seguimiento formal – Actividad 6

“*Se realiza el seguimiento... Se deja registro a través del GD-F06 Formato Acta. Existe instrumento formal y obligatorio para el registro y trazabilidad del seguimiento.*”

Por tanto, no hay vacío procedimental.

1.3. La trazabilidad está garantizada mediante los formatos oficiales del SIG

El SIG-IDT establece que los procesos deben soportarse con registros aprobados en el sistema.

Para Mercadeo Relacional, los formatos son:

- GD-F06 Acta de reunión → para trazabilidad de compromisos y seguimiento.
- GD-F07 Memorando → para formalización de alianzas.
- GMT-F35 Press Trip → para seguimiento de actividades específicas asociadas al mercadeo relacional.

Todos están incluidos en la sección de anexos del procedimiento. Esto reafirma que sí existe documentación formal y regulada, y que el insumo que cita el auditor NO hace parte del sistema documental.

1.4. El hallazgo se basa en un insumo operativo de apoyo, no en un registro del SIG, en este sentido es importante precisar que:

- Los procesos de mercadeo estratégicos suelen emplear matrices, presentaciones o instrumentos de priorización como herramientas de análisis interno.
- Estos documentos no están obligados a formalizarse dentro del SIG, a menos que el procedimiento o el líder del proceso los declare como “registros oficiales”.

El documento “Identificación de Aliados – IDT” es:

- Un instrumento de trabajo,
- No es exigido por el procedimiento,
- No es un registro formal,
- No está en los anexos,
- No figura como requisito para demostrar conformidad del proceso.

Por lo tanto, su existencia o no dentro del SIG no se configura como desviación.

1.5. Soporte MIPG, principios aplicables:

- Eficiencia administrativa: evita cargas innecesarias o documentos duplicados.
- Simplificación documental: solo los registros necesarios deben formalizarse.
- Gestión basada en riesgos: la ausencia de un documento no exigido no representa un riesgo para la operación del proceso, dado que existen formatos oficiales que cumplen esa función.

2. Conclusión para Desestimar el Hallazgo: Con fundamento en el análisis procedural, normativo y documental, se concluye:

- El documento “Identificación de Aliados – IDT” NO hace parte del SIG, no está descrito ni exigido por el procedimiento GMT-P10.
- Las actividades de identificación, gestión, formalización y seguimiento de aliados sí están reguladas en el procedimiento.
- La trazabilidad se asegura con los registros formales (GD-F06, GD-F07, GMT-F35), aprobados en el SIG.
- No existe incumplimiento, omisión ni desviación.
- El hallazgo corresponde a una sugerencia del equipo auditor, no a una no conformidad sustentada en el procedimiento ni en las normas del S

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

En conclusión y hecho el análisis respectivo con base en el Procedimiento GMT-P10 Mercadeo Relacional, se evidencia que el documento citado en el hallazgo ('Identificación de Aliados – IDT') no hace parte de los formatos, registros ni anexos oficiales definidos para el proceso. Así mismo, las actividades de identificación, gestión y seguimiento de aliados estratégicos sí se encuentran formalmente descritas y respaldadas por los registros institucionales GD-F06, GD-F07 y GMT-F35. En consecuencia, no se configura desviación procedural ni falta de documentación formal. Se solicita desestimar el hallazgo No. 3 al no fundamentarse en requisitos reales del proceso ni del Sistema Integrado de Gestión.”

CONCLUSIÓN POR PARTE DE LA ASESORIA DE CONTROL INTERNO

De acuerdo al análisis de los argumentos expuestos por el proceso, se determina que, aunque no se configura una desviación procedural que genere incumplimiento directo del procedimiento o de los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión, sí se identifica una brecha documental y de estandarización, la cual constituye una OBSERVACIÓN por parte de Control Interno.

El procedimiento establece únicamente que “*se identifican las posibles empresas, gremios, prestadores de servicios turísticos y demás actores (...) y se realiza gestión con aquellas con las que se pueden concretar alianzas*”, sin definir metodología, criterios, responsabilidades, evidencias formales ni mecanismos de trazabilidad para esta actividad estratégica del mercadeo relacional. Si bien el proceso realiza esta labor mediante el archivo operativo “Identificación de Aliados IDT”, este documento, aunque útil para la gestión interna, no se encuentra formalizado dentro del Sistema Integrado de Gestión, no posee control documental, no está incorporado como registro oficial y no garantiza memoria institucional en el marco de la Gestión Documental Integral y la Gestión del Conocimiento establecidas en el MIPG.

En consecuencia, aunque la práctica realizada por el proceso no constituye un incumplimiento procedural, sí representa una oportunidad de mejora importante para fortalecer la trazabilidad, estandarización y disponibilidad institucional de la información.

De acuerdo a lo anterior, **la situación presentada pasa de No conformidad a Observación.**

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

NO CONFORMIDAD No 3: Debilidades en las condiciones operativas del punto de información turística (PIT) – centro internacional

Durante la verificación realizada en el Punto de Información Turística (PIT) del Centro Internacional, se evidenciaron debilidades en las condiciones operativas y logísticas necesarias para el adecuado desarrollo de las funciones del informador turístico. En primer lugar, se observó que el funcionario asignado dispone únicamente de una (1) chaqueta institucional, la cual fue suministrada por la persona a quien reemplazó, sin que exista registro de dotación oficial reciente. Esta situación afecta la presentación institucional y la imagen del Instituto ante los visitantes.



Registro fotográfico 5fr noviembre -2025

Adicionalmente, se constató que de los dos (2) pedestales virtuales instalados en el punto, uno permanece encendido pero sin conectividad a internet y el otro no funciona, lo cual limita la prestación del servicio de información turística, impide el acceso del público a contenidos digitales de la ciudad y reduce la efectividad de los recursos tecnológicos dispuestos para la atención al visitante.



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

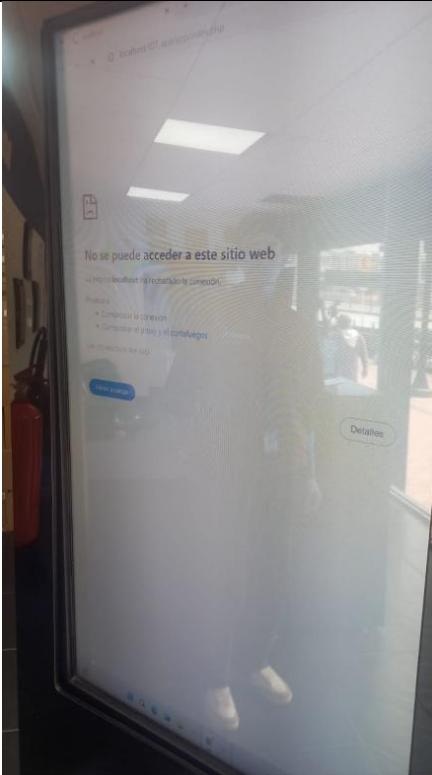
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código:
EI-F06

Informe de Auditoría

Versión:
14

Fecha:
20/06/2025



Pedestal virtual No.1 sin conectividad a internet



Pedestal virtual No 2. fuera de servicio

Estas condiciones reflejan debilidades en la gestión de mantenimiento, conectividad y dotación del punto, afectando la calidad, continuidad y representatividad del servicio turístico brindado en uno de los espacios de mayor afluencia de visitantes nacionales e internacionales.

Criterio afectado: La anterior situación no permite cumplir integralmente lo estipulado en el procedimiento GMT-P05 Procedimiento Red de Información Turística VI. Lineamientos o políticas de operación literal f. *El informador y/o guía de la Red de Información Turística tendrá una adecuada presentación personal, de acuerdo con las necesidades de prestación del servicio.* La carencia de dotación institucional suficiente (solo una chaqueta reutilizada) implica incumplimiento directo de este lineamiento, afectando la presentación institucional y la imagen ante visitantes.

Literal q, *“El equipo de coordinación de la Red de Información Turística realizará una revisión periódica de los servicios, bienes e insumos para la correcta prestación del servicio de información turística,*

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

registrando su estado y las novedades a que haya lugar a través formato de Seguimiento Red de Información GMT-F20". Las fallas detectadas en los pedestales virtuales (sin internet y fuera de servicio) evidencian ausencia o ineficacia en la revisión periódica y seguimiento técnico operativo establecido en el procedimiento.

RESPUESTA POR PARTE DE LA SUBDIRECCIÓN DE MERCADEO:

En atención al hallazgo identificado por el equipo de Auditoría Interna durante la visita al Punto de Información Turística (PIT) del Centro Internacional, relacionado con (i) la ausencia de dotación institucional reciente para el informador turístico, y (ii) la disponibilidad limitada de los pedestales virtuales por falta de conectividad y fallas técnicas, el proceso no acepta el hallazgo teniendo en cuenta las siguientes precisiones:

1. En el marco de la naturaleza jurídica de la contratación por prestación de servicios, regulada por el Estatuto General de Contratación Estatal (Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y Decreto 1082 de 2015), no es procedente la entrega de dotación como obligación contractual, dado que este tipo de contratos no generan relación laboral, subordinación ni beneficios prestacionales.

No obstante, con el propósito de preservar la imagen institucional y garantizar la adecuada identificación del talento humano que presta el servicio en los Puntos de Información Turística, la Subdirección de Mercadeo ha gestionado anualmente elementos de visibilidad y uniformidad institucional, sujetos a disponibilidad presupuestal y a los lineamientos internos para la asignación de material institucional. Para la vigencia 2025, el proceso adelantó la entrega de 14 chaquetas institucionales destinadas a 11 informadores turísticos, 2 guías turísticos y 1 apoyo tecnológico, con el fin de garantizar la adecuada identificación del personal vinculado mediante contratos de prestación de servicios. Es importante precisar que los elementos entregados corresponden a material institucional para fines de visibilidad y no a dotación laboral, en concordancia con la naturaleza jurídica de este tipo de contratación. Durante las verificaciones realizadas, se constató que las chaquetas fueron entregadas en óptimas condiciones, sin evidencia de deterioro en el material principal (poliéster), el cual conserva sus características de resistencia y apariencia. En algunos casos se observó desgaste leve en el estampado, atribuible al uso natural del material, así como a la posible no aplicación de las recomendaciones de cuidado, conservación y lavado entregadas al momento de la asignación. Estos factores son propios del ciclo normal de vida de este tipo de prendas y no corresponden a fallas en la calidad o entrega de los elementos institucionales.

2. Durante el periodo evaluado, el pedestal virtual ubicado en el PIT del Centro Internacional presentó una restricción de funcionamiento al intentar cargar la página oficial de VisitBogotá. La falla fue originada por un bloqueo automático del navegador Google Chrome, derivado de políticas de seguridad que impiden la visualización de ciertos contenidos en entornos embebidos (WebView). Esta condición que es causada por novedad exógena generó la imposibilidad temporal de acceder al sitio web desde el módulo de consulta dispuesto para los

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DEPARTAMENTO DE DEPARTAMENTO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	<p style="text-align: center;">INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO</p>		
Código: EI-F06	Informe de Auditoría	Versión: 14	Fecha: 20/06/2025

visitantes. Una vez identificada la causa, el equipo técnico implementó un ajuste en el módulo FRAME, incorporando una capa intermedia que permite procesar la carga del contenido sin activar los filtros de seguridad del navegador. Como resultado, el pedestal restableció su operación normal y permite la visualización adecuada del portal institucional. Adicionalmente, el segundo pedestal asignado al mismo punto presentó una avería de carácter crítico en su componente de cómputo interno, lo cual dejó el equipo fuera de servicio. Esta novedad fue reportada oportunamente al proveedor encargado del mantenimiento, quien se encuentra en proceso de emitir la cotización requerida para proceder con la reparación correspondiente, según los lineamientos contractuales y presupuestales vigentes. Estas situaciones evidencian fallas de origen técnico que, si bien no dependen del operador del punto, fueron atendidas mediante los procedimientos establecidos y se encuentran en proceso de solución en coordinación con el área de Tecnología y el proveedor de soporte.

En tal sentido, quedamos atentos a sus comentarios sobre el particular.

CONCLUSIÓN POR PARTE DE LA ASESORIA DE CONTROL INTERNO

Tras el análisis de la situación identificada en el Punto de Información Turística (PIT) del Centro Internacional y la revisión de la respuesta emitida por la Subdirección de Mercadeo, se determina que el hallazgo **se identifica como una OBSERVACIÓN**, debido a que, si bien el proceso presenta argumentos válidos frente a la naturaleza contractual de los prestadores de servicios y frente a las causas técnicas externas que afectaron temporalmente el funcionamiento de los pedestales digitales, se evidencian brechas que afectan la operación y la experiencia del usuario turístico.

En primer lugar, aunque no existe obligación legal de entregar dotación laboral a contratistas, sí se verificó que los elementos institucionales de visibilidad presentan desgaste y no garantizan una imagen homogénea y adecuada frente al visitante, lo cual constituye una debilidad operativa en un espacio de atención al público.

En segundo lugar, pese a que la novedad técnica del navegador Chrome fue atendida y corregida, uno de los pedestales permanece fuera de servicio y no existe aún registro formal del tiempo estimado de restablecimiento, evidenciando oportunidades de mejora en el seguimiento, mantenimiento preventivo y tiempo de respuesta del soporte técnico. Por estas razones, y teniendo en cuenta que las situaciones identificadas no configuran un incumplimiento procedimental ni normativo que dé lugar a una No Conformidad, pero sí afectan elementos clave del servicio al ciudadano, **se establece la OBSERVACIÓN** con el fin de promover acciones de mejora en el estándar operativo, el control de la imagen institucional y la disponibilidad efectiva de los recursos tecnológicos destinados a la atención turística.

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

6. CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS:

- El proceso implementa y ejecuta los controles establecidos de acuerdo con su planificación, evidenciando una gestión preventiva orientada a la mitigación de los riesgos de gestión y corrupción. Esta práctica contribuye a mantener la estabilidad operativa y a reducir significativamente la probabilidad de materialización de eventos adversos, garantizando el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- La estructura organizacional del proceso se encuentra claramente definida y alineada con sus responsabilidades misionales, lo que facilita la asignación adecuada de funciones, la comunicación interna y la toma de decisiones efectivas. Esta coherencia fortalece la coordinación entre las áreas involucradas y asegura un flujo operativo eficiente.
- El personal vinculado al proceso demuestra un alto nivel de conocimiento técnico y comprensión integral de las funciones que desempeña. Además, se evidencia un fuerte compromiso con los resultados, lo que se traduce en una ejecución oportuna, cumplimiento de metas y una actitud proactiva frente a los desafíos estratégicos.
- Las evidencias aportadas demostraron claridad, pertinencia y trazabilidad, contribuyendo al análisis objetivo de la información y reflejando un alto nivel de compromiso institucional con la transparencia, la cooperación interprocesos y la mejora continua.
- Se resalta la excelente disposición y actitud colaborativa del equipo de trabajo durante el desarrollo de la auditoría, en especial de los colaboradores que atendieron las solicitudes de información y las pruebas de recorrido. Su apertura al diálogo, disposición para brindar información y actitud constructiva contribuyeron al desarrollo fluido y transparente del ejercicio de auditoría, reflejando una cultura organizacional orientada al mejoramiento continuo y la cooperación institucional.

RECOMENDACIONES:

1. Solicitar al proceso de Gestión SIG, la inclusión en el formato de caracterización un espacio visible para el control de cambios, que sintetice las actualizaciones más recientes (versión, fecha, descripción y responsable), con el fin de facilitar la consulta, asegurar la trazabilidad y reforzar la gestión documental del proceso. Aunque el control de cambios se encuentre en un formato independiente dentro del sistema de gestión documental, resulta conveniente que también esté visible en el documento de caracterización del proceso, dado que este constituye una herramienta base para la comprensión y operación del proceso. Incluirlo permite que cualquier usuario o auditor

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

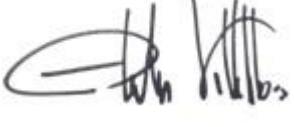
identifique rápidamente la versión vigente, las actualizaciones más relevantes y la evolución del proceso, sin necesidad de consultar otros registros.

2. Establecer controles que garanticen la confiabilidad, seguridad y formalización de la información registrada en el formato F-41 “*Informe de Seguimiento a la Ejecución de Proyectos de Inversión*”, alojada en el Drive de planeación estratégica, teniendo en cuenta que, en casos como los proyectos 111 y 112, se evidencian documentos en versión preliminar con comentarios y observaciones pendientes, sin certeza sobre los ajustes requeridos.
3. Fortalecer el registro oportuno, completo y trazable de las demoras, observaciones y factores limitantes que afecten el cumplimiento de las actividades del proceso, en el formato *DE-F40 Seguimiento Plan de acción proyectos de inversión* asegurando que dicha información sea documentada desde el inicio de la gestión y actualizada de manera continua. Para ello, se sugiere establecer lineamientos y responsables definidos, así como mecanismos de seguimiento periódico que permitan evidenciar oportunamente las situaciones que impacten la ejecución, evitando realizar actualizaciones únicamente durante el desarrollo de auditorías
4. Fortalecer el proceso de planeación y seguimiento del Proyecto 111 mediante la implementación de mecanismos de control preventivo que permitan detectar y corregir a tiempo los desalineamientos entre lo programado y lo ejecutado.
5. Fortalecer la estabilidad del equipo de la Red de Información Turística mediante estrategias de retención o vinculación permanente para los cargos operativos clave, priorizando la continuidad del conocimiento y la calidad en la atención al visitante. Así mismo, se sugiere implementar controles para gestionar la transferencia de conocimiento, con el fin de mitigar el impacto de la rotación contractual.
6. Finalizar el proceso de actualización, revisión y formalización de todos los documentos asociados a la Red de Información Turística (RIT), incluyendo procedimientos, formatos y lineamientos técnicos. Es importante que estos documentos reflejen con precisión las funciones, responsabilidades, mecanismos de mantenimiento, dotación y atención al visitante en los Puntos de Información Turística (PIT). Además, se recomienda garantizar su divulgación entre el personal operativo, con el fin de fortalecer la estandarización, trazabilidad y sostenibilidad del servicio, así como asegurar la calidad y continuidad en la atención turística.
7. Ajustar la descripción de la Actividad 2 del procedimiento GMT-P12 para incluir explícitamente la gestión de contenidos y la administración de los canales de redes sociales (medios propios) en el rol de los Profesionales de Mercadeo, si es que esta actividad es parte integral de la promoción y el seguimiento reportado. Este ajuste garantizaría una alineación completa entre la actividad ejecutada, el informe de seguimiento generado y el alcance formal del procedimiento auditado.
8. Realizar la revisión y actualización integral de los riesgos registrados en la matriz institucional del IDT, en concordancia con los lineamientos de la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas – Versión 7 del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Esta versión introduce un enfoque más robusto para los riesgos fiscales y lo relacionado con riesgos asociados a posibles actos de corrupción, por lo cual el proceso deberá revisar sus riesgos considerando los cambios presentados, análisis de causas y controles establecidos.
9. Revisar los riesgos asociados a la planeación, contratación y ejecución de actividades BTL y de promoción turística, incorporando una valoración objetiva de impacto y probabilidad, y

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

actualizando los controles a partir de las lecciones aprendidas en auditorías anteriores. Todo esto para asegurar que la gestión del riesgo contribuya de forma efectiva a la toma de decisiones, la prevención de hallazgos recurrentes y la mejora continua de la gestión del proceso.

10. Fortalecer la gestión documental del indicador “Número de actividades y/o eventos de promoción y mercadeo”, garantizando la trazabilidad y disponibilidad oportuna de los soportes correspondientes a cada periodo reportado.
11. Mejorar la gestión documental, frente a la elaboración y archivo de actas de reunión, asegurando que se registre un acta individual por cada sesión realizada, con identificación clara de fecha, asistentes, compromisos, responsables y plazos.
12. Formalizar integralmente las actividades de asociadas al Mercadeo Relacional para incluir la gestión frente a la identificación, evaluación, aprobación, y seguimiento de aliados estratégicos, definiendo criterios claros, responsabilidades, formatos y mecanismos de control. Además, se recomienda incorporar esta información al Sistema Integrado de Gestión, de manera que las alianzas estratégicas cuenten con trazabilidad, soporte documental y seguimiento verificable, fortaleciendo la transparencia, el control y la sostenibilidad del proceso.
13. Realizar una evaluación integral de las condiciones operativas, logísticas y tecnológicas del Punto de Información Turística (PIT) del Centro Internacional, priorizando la dotación adecuada del personal, la reparación o sustitución de los pedestales virtuales y la restauración de la conectividad a internet.
14. Suscribir planes de mejoramiento frente a los hallazgos generados en el presente ejercicio auditor

Auditor Líder	Asesor Control Interno
 <p>Nombre: Alexander Villalobos Moreno</p>	 <p>Nombre: Gilberto Suarez Fajardo</p>