



FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

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

2. **Fecha:** junio de 2021

3. MARCO LEGAL

- **Constitución Política de Colombia, Art 1,2,3 y 40** los cuales consagran los principios de la democracia participativa, la soberanía nacional y el derecho fundamental de los ciudadanos a conformar, ejercer y controlar el poder político; Artículo **23** que prevé el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y, a obtener pronta resolución; **Art 86, 87, 88** por el cual se establecen los mecanismos para garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, mediante la interposición de acciones de tutela, cumplimiento y la acción popular; y el **Art 209** que ordena que el ejercicio de la función administrativa se encuentra sometido a principios de moralidad, igualdad, eficacia, economía, publicidad e imparcialidad.
- **Ley 80 de 1993** “*Por la cual se expide el estatuto General de Contratación de la Administración Pública*”
- **Ley 1474 de 2011** “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”.
- **Decreto 371 de 2010** “*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital. Art 2°. De los procesos de contratación del Distrito Capital, Art 3°. De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital, Art 4°. De los procesos de la participación ciudadana y control social en el Distrito Capital y Art 5°. De los sistemas de control interno en el Distrito Capital.-Numeral 8.*”
- **Circular conjunta No 100-008-2020** “*Recomendaciones de transparencia necesarias para la ejecución de recursos y contratación en el marco del estado de emergencia derivado del COVID-19*”
- **Resolución 1519 del 2020** “*Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos*”



FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

4. OBJETIVO DEL INFORME

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

5. ALCANCE

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre el 01 de junio de 2020 al 30 de mayo de 2021.

6. DESARROLLO DEL INFORME

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

La Asesoría de Control Interno durante el mes de junio de 2021 realizó la verificación a los procesos involucrados: Oficina Asesora de Planeación, Oficina asesora Jurídica, la Subdirección de Gestión Corporativa y Control disciplinario y la Asesoría de Control Interno, así como también verificó la información publicada en la página web de la entidad a la fecha.

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

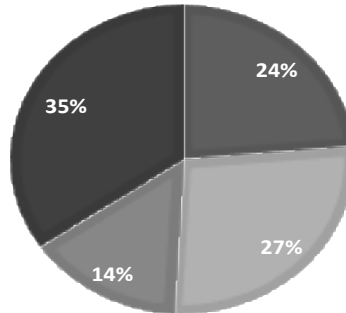
La matriz de cumplimiento para la verificación cuenta con 55 actividades distribuidas en 4 componentes, en el siguiente gráfico se puede observar el porcentaje de participación para cada uno de los componentes.



FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR COMPONENTES

■ COMPONENTE 1 ■ COMPONENTE 2 ■ COMPONENTE 3 ■ COMPONENTE 4



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

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

Este módulo cuenta con 13 actividades y apunta a garantizar que los procesos de contratación de las entidades se ciñan a los principios constitucionales y legales inherentes a la función administrativa, a los postulados vistos en el ideario ético del distrito y a los códigos de ética y buen gobierno de las mismas.

Para evaluar el cumplimiento de este componente se verifico:

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

MANUALES:

- JC-M01 Manual de Contratación V12 (23-10-2019)
- JC-M02 Manual de Supervisión e Interventoría V7 (10-01-2020)
- JC-M03 Manual de Buenas Prácticas para la Defensa Judicial en el IDT V1 (26-12-2018)
- JC-M04 Manual de Registro y Actualización del Sistema Único de Información de Procesos Judiciales de Bogotá SIPROJ-WEB V2 (02-03-2020)
- JC-M05 Manual de Buenas Prácticas para la Supervisión V1 (29-05-2020)
- JC-M06 Manual de Prevención del Daño Antijurídico V1 (28-07-2020)



FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

PROCEDIMIENTOS:

- JC-P01 Procedimiento Defensa en Acciones de Tutela V5 (03-12-2020)
- JC-P03 Elaboración y Actualización del Normograma V2 (17-06-2019)
- JC-P04 Procedimiento Para la Contratación Directa V2 (14-06-2019)
- JC-P05 Mínima Cuantía V2 (17-06-2019)
- JC-P08 Procedimiento Concurso de Méritos V1 (31-12-2020)
- JC-P06 Liquidaciones Contractuales V1 (20-11-2019)
- JC-P07 Representación Judicial y Extrajudicial V3 (26/04/2021)

INSTRUCTIVOS

- JU-I04 Instructivo de Modificación, Prórroga o Adición V.02 (06-01-2016)
 - JU-I06 Instructivo Selección Abreviada – Subasta Inversa V.05 (06-01-2016)
 - JU-I07 Instructivo Selección Abreviada – Menor Cuantía V.06 (06-01-2016)
 - JU-I08 Instructivo Licitación Pública V.05 (06-01-2016)
 - JU-I11 Instructivo Sistema de Contratación (SISCO) V.02 (06-01-2016)
 - JU-I18 Instructivo Manejo Documental Expedientes V1 (21-04-2020)
 - JC-I19 Instructivo sobre Parámetros para definir Objetos y Obligaciones contractuales V1 (30-07-2020)
 - JU-I20 Instructivo para análisis de procedencia o improcedencia del llamamiento en garantía con fines de repetición y de la acción de repetición V1 (21/05/2021)
2. Se verifican los mecanismos utilizados por la entidad para facilitar el ejercicio de control social y de participación de la ciudadanía en los procesos de contratación, se encuentran en la página Web de la entidad en el ítem de "*Transparencia*" - "*Contratación*" que permite acceder a la información detallada sobre la gestión contractual en el SECOP, manual de contratación, manual de supervisión, el plan Anual de adquisiciones, las aprobaciones y autorizaciones que prueben la ejecución de los contratos, convocatoria en los procesos a las veedurías ciudadanas.
3. Se observa en la muestra de contratos No. 292, 287, 288, 294, 295, 297, 160, 14, 13, 12, 23, 24, 25, 28, 34, 36, 40, 41, 43, 45, 54, 55, 59, 65, 70 69 de 2020 y 08, 09, 10, 11, 12, 13, 20, 1, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 30, 32, 39, 42, 44 de 2021, un pantallazo de "Adquisiciones planeadas por rubro de funcionamiento vigencia 2020 y 2021 respectivamente, la cual hace referencia a la existencia de bienes y servicios objeto de la contratación en los respectivos planes de contratación de la entidad. Referente al tema de la publicación en medios electrónicos de los estudios previos para la consideración de los usuarios y ciudadanos interesados se lleva a cabo por medio de la plataforma SECOP II.



FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

4. La Oficina Asesora Jurídica, de acuerdo a lo reglamentado por los Decretos 1082 de 2015, tienen la obligatoriedad de publicar en SECOP (publicaciones que se realizan en línea) y en la página web de la entidad en "*transparencia*" los procesos de contratación con el fin de facilitar el ejercicio de control social y participación ciudadana, al respecto se verifica el cumplimiento de este requisito.
5. Se observa que en la Entidad cuenta con el JC-M01 Manual de Contratación V12 (23-10-2019), e igualmente cuenta con los procedimientos e instructivos de acuerdo a la modalidad de selección, y que aquellas situaciones que no estén contempladas se suplen acatando los instrumentos de Colombia Compra Eficiente; los cuales dan cuenta de cómo adelantar los Estudios de Mercado y Estudios de Sector que permiten establecer el presupuesto estimado y el presupuesto oficial de las adquisiciones.
6. Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011, el Decreto 1082 de 2015 y siguiendo las directrices establecidas por Colombia Compra Eficiente en los Manuales, Guías y Circulares, el manual de contratación se encuentra actualizado con fecha del 23 de octubre de 2019, se verifica que los estudios previos de acuerdo al Manual de Contratación, procedimiento e instructivo, cuentan con la estructuración y requerimientos Jurídicos – Técnicos – Económicos-Financieros, adelantados por líderes técnicos de cada área.
7. Se evidencia en el Manual de Contratación en el numeral 6. El análisis de Riesgo y la forma de mitigarlo: Análisis que comprende la valoración de los riesgos previsible que un proponente o la entidad convocante asumen al solicitar o presentar una oferta en una convocatoria pública, adelantada por una entidad estatal, o que asumen la entidad pública y el contratista, al suscribir un contrato, que se traduce en el valor asegurado, en los tipos de amparos y cuantías de los mecanismos de cobertura, en las medidas de mitigación que se adopten en la ejecución de lo pactado y en el panorama financiero del contrato; e igualmente se corrobora que los procesos cuentan con un Formato denominado JC-F36 Matriz de Riesgos V2 (24-05-2017), que permiten la calificación evaluación del riesgo; como anexo a cada proceso contractual. En atención a lo establecido en artículo 2.2.1.2.1.1.2. Audiencias en la licitación, del Decreto 1082 de 2015, se verifica en los procesos contractuales la programación de la Audiencia de Asignación de riesgos, en la cual participa los proveedores interesados. Se prevé lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.6.3 del Decreto 1082 de 2015, para las entidades estatales, el deber de evaluar el riesgo que el proceso de contratación representa para el cumplimiento de sus metas y objetivos, de acuerdo con los manuales y guías que para tal efecto expida Colombia Compra Eficiente. En atención a lo establecido en artículo 2.2.1.2.1.1.2. Audiencias en la licitación, del Decreto 1082 de 2015, se verifica en los procesos contractuales la



FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

- programación de la Audiencia de Asignación de riesgos, en la cual participa los proveedores interesados.
8. La Entidad cuenta con un documento formal denominado "JC-M02 Manual de Supervisión e Interventoría V7 (10-01-2020)" en el cual se describe las funciones y responsabilidades de los interventores y supervisores de contratos, los mecanismos para su selección y para la verificación de idoneidad. E igualmente cuenta con el JC-M05 Manual de Buenas Prácticas para la Supervisión V1 (29-05-2020); documentos que permiten dar cuenta e identificar al supervisor en su idoneidad para el ejercicio de su labor y el desarrollo de las actividades, encaminadas a la publicidad en la plataforma SECOPII. La designación se adelanta conforma los documentos ídem, y en el clausulado de cada contrato queda estipulada, así como las funciones que ejerce dentro de la ejecución contractual.
 9. Se verificó por medio de una muestra de contratos No. 292, 287, 288, 294, 295, 297, 160, 14, 13, 12, 23, 24, 25, 28, 34, 36, 40, 41, 43, 45, 54, 55, 59, 65, 70 69 de 2020 y 08, 09, 10, 11, 12, 13, 20, 1, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 30, 32, 39, 42, 44 de 2021; la existencia de bienes y servicios objeto de la contratación en el respectivo PAA de la entidad en el pantallazo de adquisiciones planeadas por rubro, así como también la publicación en medios electrónicos de las etapas precontractuales y contractuales en la plataforma de SECOPII. De igual forma, se cuenta con bases de datos contractuales, donde se evidencia la asignación de los supervisores e interventores para cada contrato celebrado por entidad, previo nombramiento en el cual se le informan las funciones a adelantar, sin embargo se observa que estas bases no se encuentran disponibles para su fácil consulta
 10. La Entidad cuenta con documento formal denominado "JC-M02 Manual de Supervisión e Interventoría V7 (10-01-2020)" en el cual se describe las funciones y responsabilidades de los interventores y supervisores de contratos, los mecanismos para su selección y para la verificación de idoneidad. E igualmente cuenta con el JC-M05 Manual de Buenas Prácticas para la Supervisión V1 (29-05-2020); documentos que permiten dar cuenta e identificar al supervisor en su idoneidad para el ejercicio de su labor y el desarrollo de las actividades, encaminadas a la publicidad en la plataforma SECOPII. La designación se adelanta conforme los documentos ídem, y en el clausulado de cada contrato queda estipulada, así como las funciones que ejerce dentro de la ejecución contractual. Se toma muestra de contratos No. 292, 287, 288, 294, 295, 297, 160, 14, 13, 12, 23, 24, 25, 28, 34, 36, 40, 41, 43, 45, 54, 55, 59, 65, 70 69 de 2020 y 08, 09, 10, 11, 12, 13, 20, 1, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 30, 32, 39, 42, 44 de 2021
 11. Se definen las acciones de Coordinación para los procesos en donde intervienen otras entidades la identificación y evaluación de riesgos, procedimientos establecidos en el



FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

"JC-M01 Manual de Contratación V12 (23-10-2019)" y las actas de comité de contratación.

12. Se toma una muestra de los siguientes contratos 259, 296, 160, 293, 312 260, 310 de 2020 en los cuales es posible evidenciar en las estipulaciones contractuales: *"La definición previa de las Instancias de coordinación intra e inter sectorial e institucional, requeridas para el desarrollo normal del contrato"*: El IDT únicamente cuenta con instancias de Coordinación Intra sectorial los cuales atañen a relaciones con proveedores, contratistas, otras empresas sanitarias, comunidades, entre otros. Así las cosas, se verifica en el proceso contractual las obligaciones, estudio previo que sustenta el contrato y *"Los documentos que soporten la operación de las instancias de coordinación, dentro de la ejecución de la contratación"*: Como ejemplo en el contrato cuyo objeto: *"Implementar un plan de señalización turística para la ruta leyenda del Dorado"*.
13. Durante el periodo evaluado se evidenciaron los espacios formales que utiliza la entidad para sensibilizar a sus servidores:
 - Socialización Manual de Buenas Prácticas para la Supervisión de Contratos, adelantada el 17 de junio de 2021
 - Socialización Manual de Buenas Prácticas para la Supervisión de Contratos, Los días 20 de agosto, 03 de septiembre de 2020
 - Capacitación en Fase Precontractual, Estudios Precios y Especificaciones Técnicas; 13 y 20 de agosto de 2020
 - Sensibilización Obligaciones de Los Supervisores, Noviembre de 2020
 - Memorando, socialización - Requisitos Habilitantes – Normativa, Procesos contractuales, 30 de diciembre de 2020.

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

Este componente cuenta con 15 actividades y está dirigido al aseguramiento de la prestación de los servicios de atención a los ciudadanos en condiciones de equidad, transparencia y respeto, la racionalización de trámites, su efectividad y acceso fácil. Así las cosas y con el fin de darle cumplimiento a este componente, se realizaron verificaciones de cada uno de los ítems evidenciándose lo siguiente:

1. Los responsables del proceso de Atención al Ciudadano han sido capacitados por parte de la veeduría Distrital presencialmente vigencia 2020. Capacitación de Servicio al Cliente fecha 11 de septiembre de 2020 - Capacitación de Atención al



FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Ciudadano 05 de noviembre de 2020 - Presentación actual procedimiento PQRSD Vigencia 2021. El día 18 de febrero de 2021 - Capacitación en atención al ciudadano y manejo de las PQRSD llevada a cabo el día 13 de mayo de 2021.

2. Dentro del proceso de Atención al Ciudadano, como instrumento para medir la calidez, la amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, se utiliza la encuesta de satisfacción, esta encuesta se envía al momento de dar la respuesta al peticionario, con el ánimo de que el mismo califique el servicio prestado. De esta manera, mensualmente se realiza el análisis de la calificación de las encuestas recibidas con el propósito de mejorar día a día la calidad del servicio. Se revisa el formato de Encuesta de Satisfacción y el análisis de los meses de Julio a diciembre de 2020 y de enero a mayo de 2021 respectivamente.
3. El formulario de GOOGLE en el cual se lleva la "Encuesta de satisfacción en la atención a PQRSD" tiene dentro de sus funciones consolidar la información y de esta forma ilustrar por medio de gráficos la satisfacción de los usuarios con las respuestas dadas a sus solicitudes.
4. Se evidencia la existencia del documento formal llamado " AC-P01 Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD V6 (30-04-2021), el cual establece los lineamientos de atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recursos logísticos, asignación de personal y designación del defensor del ciudadano.
5. Se verifica la existencia de mecanismos (Capacitaciones a los servidores del IDT en temas de atención al ciudadano) para el despliegue del cliente interno, sobre las funciones y competencias del defensor del ciudadano y la interacción con los procesos y las personas de la Institución.
6. Se verifica la existencia de mecanismos y canales de atención al ciudadano en general, en la página Web de la entidad sobre las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano, derechos, su ubicación y formas de contacto. <https://www.idt.gov.co/es/atencion-al-ciudadano>
7. El registro total de las peticiones se realiza mes a mes en la Matriz AC-F02, esta matriz es alimentada a diario de acuerdo a las peticiones recibidas por todos los canales y a las respuestas enviadas. Se toma una muestra de un número de PQRSD recibidas por la entidad durante el segundo semestre de 2020 y lo corrido del 2021 a través de diferentes medios; Correo electrónico, telefónico, presencial, por el SDQS. Las cuales se relacionan a continuación:

Vigencia 2020

- Radicado No. 2020ER992, Información respecto a la convocatoria



FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

- Radicado No.2020ER995, Licitación pública No. IDT-LP-002-2019
- Radicado No. 2020ER1000, Circular 052 DE 2020
- Radicado No. 2020ER1007, Reapertura sector gastronómico parque de la 93
- Radicado No. 2020ER1011, Apoyo al colegios San fco de Asis IED

Vigencia 2021

- Radicado No. 2021ER75, Incumplimiento de contrato de prestación de servicios por parte de la u.t Monserrate
 - Radicado No. 2021ER86, Solicitud de información
 - Radicado No. 2021ER173, Solicitud de información convenio interadministrativo 210 de 2018 y contratos derivados.
8. Se evidencia que dentro de Comité Institucional de Gestión y Desempeño, llevado a cabo el día 1 de septiembre del 2020 (revisión por la dirección), se presentaron los temas referentes al resultado de la satisfacción del cliente y de las partes interesadas. sin embargo para la vigencia 2021, no se ha relacionado el tema dentro de esto tipos de comités.
- Se evidencia que dentro del Comité Institucional de Control Interno, para la vigencia 2020 y 2021 se presentan los resultados respecto a la gestión sobre las PQRSD.
9. Se evidencia que, entre los diferentes procesos y la persona encargada, (profesional de atención al ciudadano) de PQRSD, se tiene una gestión y seguimiento con el fin de dar respuesta a los requerimientos de los usuarios oportunamente. Entre otras cuenta con instrumento de control MATRIZ AC-F02
10. En el procedimiento actualizado "AC-P01 Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD V6 (30-04-2021) " del proceso atención al Ciudadano establece los lineamientos o políticas de operación, los canales de recepción de las PQRS y la frecuencia para su revisión, la descripción del procedimiento; De igual forma se evidencia su socialización mediante correo calendado el día 3 de mayo del 2021.
11. La Alcaldía Mayor de Bogotá, mensualmente (mes vencido) envía el reporte de la gestión de las peticiones, de esta forma se permite el mejoramiento continuo del proceso atención al Ciudadano; así mismo se realizan ejercicios de auditoria por parte de la Asesoría de Control Interno en donde se verifica el cumplimiento a la gestión del proceso
12. Las instalaciones del área de Atención al Ciudadano están ubicadas en el segundo piso de la entidad, adecuado para la prestación del servicio, adicionalmente se cuenta con señalización que permite al ciudadano saber en qué sitio se puede registrar sus requerimientos. Adicional con ocasión a la pandemia se implementaron estrategias



FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

por parte del Defensor del Ciudadano en aras de ofrecer una mejor atención al ciudadano. Dentro de las cuales se encuentran:

- Se habilitó con cita previa la atención presencial, los días martes y viernes en la franja comprendida entre las 10:00 am y las 3:00 pm
- Se adquirió un número celular: 320 4881035 el cual se atiende de 7:00 am a 5:00pm.
- Se mantienen en operación todos los canales virtuales de atención establecidos. El correo info@idt.gov.co, el formulario de contáctenos, y las redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter).

13. El proceso de Atención al Ciudadano cuenta con los siguientes indicadores de Gestión:

- Oportunidad respuesta PQRS: En 2020 con un cumplimiento del 95% un rango de gestión satisfactorio. En el 2021 con un cumplimiento del 96% un rango de gestión satisfactorio.

-Nivel de satisfacción de las respuestas PQRS: En 2020 con un cumplimiento del 68% un rango de gestión Crítico. En 2021 con un cumplimiento del 68% un rango de gestión Crítico.

Estos indicadores, se encuentran publicados en la Intranet de la entidad por medio del formato DE-F06 V6 "formato Hoja de Vida Indicador". Se recomienda elaborar planes de acción con el fin de obtener una calificación más favorables respecto a las respuestas generadas”.

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

- Evento de compra de licenciamiento de correo, herramientas colaborativas y servicios de Google Rad: 2020ER1530 del 2/12/2020, se emite respuesta Rad 2020EE1314 el 17/12/2020.
- Material videográfico de promoción, Rad 2020ER1437 del 9/11/20, se emite respuesta mediante correo electrónico el 25/11/2020.
- Traslado Derecho de Petición proyecto Monumento de paz (cupó de endeudamiento), Rad 2020ER1349 del 14/10/20, con respuesta de fondo Rad. No. 2020EE1089 del 22/10/20.
- Manual de funciones de la entidad- Perfil archivística, Rad No. 2020ER1219 del 11/09/20, mediante respuesta Rad. No. 2020EE1009 de fecha 5/10/20.



FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

- Certificación relaciones contractuales ternas para la designación de los alcaldes locales, Rad. No. 2021ER716 de fecha 19/05/21, se emite respuesta mediante Rad. No. 2021EE713 de fecha 24/05/21.
 - Información – empleabilidad juvenil decreto 2365 de 2019, Rad. No. 2021ER16 de fecha 15/02/21, se pronuncia la Entidad mediante Rad. No. 2021EE189 de fecha 26/02/21.
15. Se evidencia la asistencia y participación de la encargada del proceso de Atención al ciudadano a las capacitaciones relacionadas con las PQRSDf, promovidas por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital.

2020:

- Asistencia nodo formación y capacitación - red distrital de quejas y reclamos (24-11-2020).
- Asistencia nodo intersectorial articulación PQRS y ciudadanía 31 julio 2020.
- Asistencia nodo intersectorial formación y capacitación 30 sept 2020.
- Asistencia nodo formación y capacitación 30 nov 2020 5 - listado nodo sectorial desarrollo económico 30 julio 2020.
- Listado reunión acercamiento red distrital de quejas veeduría 18 noviembre 2020.

2021

- Asistencia nodo intersectorial de comunicaciones y lenguaje claro 18 marzo 2021.
- Asistencia nodo sectorial desarrollo económico 8 marzo 2021. - asistencia taller accesibilidad web veeduría 29 abril 2021.
- Correo indicando mejoras accesibilidad página web.
- Reunión plenaria veeduría 22 febrero 2021
-

Componente No. 3: Art 4º. “Procesos de Participación Ciudadana y Control Social”.

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

1. La entidad realiza convocatorias a través de pliegos de condiciones o por medio de invitación pública dirigidas a las personas o veedurías interesadas en realizar control



FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

social sobre los procesos de contratación, debidamente publicados en la plataforma SECOPII.

2. Se verifica que los documentos de participación de personas o veedurías son plasmados en los pliegos de condiciones, invitación pública o convocatoria de cada proceso, debidamente publicado en la plataforma de SECOP II, de acuerdo a la modalidad de selección.
3. Los canales definidos por el IDT para comunicarse permanentemente con la ciudadanía es la página web de la entidad en la cual se informa sobre objetivos, planes, metas, programas, proyectos y los beneficios que estos traen, así como los resultados de gestión y en el ítem de “*transparencia*” se encuentra el detalle del informe y análisis de la rendición de cuentas, e igualmente los enlaces que nos remite a las diferentes redes sociales, como son Facebook, Twitter e Instagram.
4. El IDT, por medio de la plataforma SECOPII, programa las diferentes audiencias públicas, en la cual participan todos aquellos que se crean con interés en participar en los procesos contractuales,
5. Se verifica la existencia de los registros de los eventos de participación ciudadana así:
 1. Mesas de Gobernanza Local: Registro fotográfico y actas de las actividades ejecutadas.
 2. Comités Sectoriales (Consejo de Turismo y otras mesas): Registro fotográfico y actas de las actividades ejecutadas.
 3. Ejercicio de Rendición de Cuentas: Registros fotográficos, listados de asistencia, encuestas de satisfacción e informe del ejercicio.
6. Se evidencia la priorización de acciones en los siguientes eventos de participación ciudadana en la gestión y control social para el mejoramiento institucional:
 1. Las actividades desarrolladas en Mesas de Gobernanza Local: Coordinado entre el IDT y las Alcaldías Locales, en las cuales como registro se evidencian fotografías y actas de las actividades ejecutadas.
 2. El Instituto Distrital de Turismo en su deber de Gestión Pública, de responder ante la ciudadanía por el adecuado uso de los recursos público, las decisiones y la gestión; realizó en audiencia pública el ejercicio de Rendición de Cuentas, con información actualizada, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad el día 30 de abril de 2021, informó a la ciudadanía y entes de control, los resultados de su gestión. El espacio se realizó de manera virtual, a través de la página de Facebook y el canal de YouTube.



FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

7. Se evidencia la identificación y selección de la información que se presentó de acuerdo con los resultados metas, proyectos, programas que ejecutó el IDT, en cumplimiento de la gestión y los logros obtenidos en cumplimiento con las metas plan de desarrollo “*Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI*”, programadas para la vigencia 2020 de manera oportuna y de fácil comprensión para la ciudadanía.

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

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

1. En el marco del fortalecimiento de la cultura del control, se están llevando a cabo procesos continuos de inducción y reinducción al personal del IDT:
 - a. 2020: Jornadas de inducción y reinducción : llevados a cabo el jueves 30 de junio y el martes 7 de julio del 2020
 - b. 2021: Jornadas de inducción y reinducción : realizados los días 26 de mayo y 3 de junio de 2021
2. En cuanto a la cobertura de los procesos de inducción y re inducción, el IDT realiza las capacitaciones de manera general al principio de la vigencia o de manera individual cada vez que hay vinculación. De igual forma dentro de Jornadas de inducción y reinducción realizadas, se evidencia que éstas van orientadas tanto a personal de planta como a contratistas del IDT.
3. En cuanto al cumplimiento y cobertura del plan de capacitación a los servidores públicos del IDT, se logra evidenciar la adopción del mismo, por medio la resolución 010 del 29 de enero de 2021. ” Por la cual se adopta el Plan Institucional de Capacitación del Instituto Distrital de Turismo – IDT para la vigencia 2021 " el cual abordara entre otras las siguientes temáticas:
 - a. 1. En cuanto al Ser, y al Saber (sin erogación) el temario para la jornada de Inducción se basará en:
 - i. Cultura organizacional (Busca sensibilizar acerca de la plataforma filosófica institucional, y el rol del servidor público).



FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

- ii. •Contenido Desarrollado por el DASC. Curso Ingreso al Servicio Público: Inducción - Reinducción. Certificación 48 horas. (Circular 024 de 2017.)
 - iii. Oferta de otras entidades Se hará uso de nuestros medios de información internos (Boletín, correos electrónicos) para difundir, mensualmente, un catálogo con la oferta de entidades que como el DASC, tiene tanto portafolio gratuito, como descuentos a través de alianzas con el sector privado.
 - iv. Entrenamiento en el puesto de trabajo. El entrenamiento en el puesto de trabajo se desarrollará a través de una charla introductoria a las generalidades de la entidad; su plataforma filosófica, la historia institucional y su papel en el desarrollo económico de la ciudad. Así mismo se explicará el organigrama, el proceso integrado de gestión, intranet y sus aplicativos electrónicos, los programas de Bienestar, Capacitación, y Seguridad y Salud en el Trabajo, Evaluación del desempeño, Acuerdos de Gestión, régimen salarial y prestacional, Manual de Funciones y situaciones administrativas como horario laboral, entre otros.
 - b. 2. En cuanto al Saber hacer (con erogación):
 - i. Abastecimiento estratégico - Estructuración proceso contractual
4. Las herramientas de medición que usa Talento Humano para identificar la eficiencia y efectividad de las capacitaciones brindadas son encuestas vía internet, las cuales son enviadas por medio de correo electrónico una vez terminada la actividad. Lo anterior se puede evidenciar mediante la encuesta realizada sobre marketing digital y mediante el informe generado por la Universidad EAN en la vigencia 2021, y en donde se da a conocer las actividades efectuadas y los logros obtenidos durante los dos meses de trabajo del programa "CURSO DE FORMACIÓN DE MARKETING DIGITAL" de igual forma se llevó a cabo evaluación al personal para verificar el grado de adherencia al conocimiento.
5. Se cuenta con canales de comunicación, como los correos electrónicos, intranet, página web entre otros en donde se despliega información a los servidores públicos referente a la gestión del IDT y sus resultados; Así mismo, se llevan a cabo los espacios de rendición de cuentas a las partes interesadas, los cuales son socializados por los canales antes mencionados. Por otro lado, mediante la Resolución 108 de 2020 se adoptó el Plan Institucional de Bienestar Social cuyo propósito es proporcionar herramientas físicas, intelectuales y recreativas, para el desarrollo integral de las



FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

- personas, y al mejoramiento del clima organizacional, el desarrollo de la creatividad y la productividad laboral. Este documento fue socializado mediante correo electrónico el día 3 de julio del 2020, por parte del líder técnico de talento Humano.
6. Dentro de los planes de acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG que tienen a su cargo el proceso de Talento humano, se incluyen actividades relacionadas con las necesidades del cliente interno como:
 - a. Incluir dentro del Plan estratégico de Talento humano lineamientos para servidores en situaciones de discapacidad.
 - b. Campañas de socialización de la cartilla de conflicto de interés
 - c. Encuestas para verificar las necesidades del PIC
 7. La evaluación de la efectividad de la comunicación organizacional se viene realizando por medio de encuestas, en donde la comunidad tiene la oportunidad de evaluar las capacitaciones, conferencias, actividades y otros. Se presenta el resultado de la rendición de cuentas donde se verifican los resultados y la percepción de las partes interesadas al ejercicio realizado. Por otro lado, se observa que el proceso de comunicaciones cuenta con indicadores que permiten verificar la gestión de comunicación tanto interna como externa.
 8. Se evidencia la existencia de actos administrativos resolución 129 del 26 de julio de 2018 "por la cual se crea el comité Institucional de coordinación de control Interno del Instituto Distrital de Turismo y se establece su reglamento" y la resolución 130 del 26 de julio de 2018 "*por la cual se crea el comité Institucional de Gestión y Desempeño del Instituto Distrital de Turismo y se establece su reglamento*", de igual forma para la presente vigencia se actualizó la resolución 069 de 2021 "*Por la cual se actualiza, compila y define la articulación de las instancias y comités institucionales en el Instituto Distrital de Turismo*". Por otro lado, existen otros documentos como los son EI-M03 Código de ética Oficina de Control Interno IDT V2 (05-06-2020), EI-P01 Procedimiento Auditoria Interna V17 (28-04-2021), EI-P05 Procedimiento Atención a Entes de Control V6 (08-04-2021), P06-Procedimiento plan de mejoramiento V3 (29-12-2020), EI-P07 Presentación Cuenta a la Contraloría V1 (05-08-2020), EI-P08 Procedimiento Auditoría Combinada o Integrada V1 (28/04/2021), EI-P09 Procedimiento mapas de aseguramiento V1 (24-05-2021), los cuales evidencian la operatividad de los niveles de autoridad y responsables del sistema.
 9. Se evidencia en la página Web de la entidad, la actualización del mapa de riesgos por procesos e institucional con corte al primer cuatrimestre de 2021, el cual de acuerdo a la informe presentado en mayo por parte de la Asesoría de Control Interno,



FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

se revisó su formulación, actualizando en algunos casos, la identificación y descripción de los riesgos, así como la definición de nuevos controles y acciones de tratamientos para su respectiva mitigación.

10. El proceso de gestión tecnológica cuenta con el GT-PR01 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI V1 (30-10-2019), el cual tiene como finalidad, crear una guía ordenada, clara y precisa, para que cumpla las funciones de la administración de las Tecnologías de información y Comunicación, en el Instituto Distrital de Turismo, utilizando planteamientos claros de gestión, estrategias y procedimientos que garanticen el apoyo al cumplimiento con el Plan de Desarrollo de la ciudad.
11. Se desarrollan actividades y existen controles por parte del proceso de Gestión Tecnológica y Comunicaciones, con el fin de capturar información primaria, procesarla y analizar los datos que en esta se encuentre.
12. Para el mejoramiento continuo de cada proceso se lleva a cabo un plan de mejoramiento producto de auditorías internas y externas , seguimientos realizados por entes de control, seguimientos o informes realizados por C.I., resultados de planes, programas y proyectos asignados, resultados de revisiones por la dirección al SIG, mapas de riesgos: instituciones, por procesos y de corrupción , seguimientos al comportamiento de las salidas no conformes, resultados de desempeño de proveedores, seguimiento a la matriz de cumplimiento legal, resultados de medición de la satisfacción del cliente y partes interesadas, comportamientos de PQRS, resultado de ejercicio de referenciación competitiva efectuada por los procesos, desempeño de los indicadores de gestión, resultado de las mediciones de la percepción de la satisfacción de los usuarios (aplicada para los procesos Misionales) y ejercicios de autocontrol y autoevaluación.
13. Se observa en la página Web de la entidad en el ítem de "Transparencia" la publicación de planes, programas, proyectos, eventos de participación ciudadana, indicadores e informes de gestión periódicos.
14. Los resultados de las auditorías a los procesos de contratación, PQRS, participación y ciudadana y control social, se presentaron durante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, llevados a cabo durante la vigencia 2020 y 2021.
 - a. 2020: Comités llevados a cabo los días 5 de agosto y 17 de diciembre del 2020
 - b. 2021: Comité llevado a cabo el día 14 de mayo de 2021.
15. Existen 3 procedimientos los cuales se aplican en el IDT: TH-P02 Procedimiento para la provisión del Talento Humano en empleos de carrera administrativa V12 (08-10-



FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

2020), TH-P20 Procedimiento para la provisión del Talento Humano en empleos de libre nombramiento y remoción V3 (08-10-2020) y TH-P19 Procedimiento para la desvinculación del Talento Humano V2 (08-11-2019) creados a partir de acciones puntuales avaladas por la normatividad vigente.

16. Se observa que el Plan Anual de Auditoria de la entidad para la vigencia 2021, fue aprobado por el Comité Institucional de Control Interno el día 29 de enero del 2021, este documento comprende las auditorías a los procesos de contratación, atención al ciudadano, participación ciudadana y control social solicitadas por la Veeduría Distrital.
17. Existe el procedimiento denominado "EI-P06 Plan de Mejoramiento V2 (14-06-2019)" el cual es un procedimiento formal para la elaboración del plan de mejoramiento Institucional que integra las evaluaciones internas y externas realizadas a la entidad como también las quejas, reclamos y solicitudes de la ciudadanía en caso que así se requiera.
18. Por medio de la página Web de la entidad en el ítem de "Transparencia" los ciudadanos pueden acceder a la información de audiencias públicas y rendiciones de cuentas, adicional a esto se ve reflejado la importancia que la entidad le da al tema de transparencia y prevención de la corrupción en los planes de mejoramiento, proyectos, programas, informes de gestión y resultados.
19. Se verifica, la participación de los colaboradores del IDT, en las actividades generadas por la Veeduría Distrital, no obstante es importante que se incentive a los líderes de procesos en la participación de las actividades programadas por este ente de Control.

Verificación *“Recomendaciones de transparencia necesarias para la ejecución de recursos y contratación en el marco del estado de emergencia derivado del COVID-19.*

De acuerdo a las directrices de la circular conjunta 100-008-2020 se estableció una serie de lineamientos para contrarrestar la posible corrupción dentro del periodo de contingencia. La Vicepresidencia de la República, la Secretaria de Transparencia, el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Agencia Nacional de Contratación Pública los cuales buscan fortalecer los mecanismos de prevención e irregularidades del orden administrativo.

La Entidad en la contratación que se celebró no se adelantaron procesos al amparo de la Declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, contenida en el



FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

Decreto 417 de 2020 -cuya vigencia terminó-, y en la que se celebró con posterioridad, inclusive al amparo de la declaración del Estado de Emergencia Sanitaria -mediante la Resolución 385 de 2020, expedida por el Ministerio de Salud, sin embargo en cuanto a transparencia respecto del fortalecimiento e implementación se tomó en cuenta lo siguiente:

- ✓ *Numeral 2 “Medidas de transparencia para la contratación pública de bienes y servicios”: Es importante y obligatorio cumplir el principio de publicidad de la gestión contractual en los sistemas electrónicos (SECOP I y SECOP II), conforme con las Circulares 1 y 2 de 2019 y 3 de 2020 de la Agencia Nacional -COLOMBIA COMPRA EFICIENTE para respetar el cumplimiento de los requisitos legales de cada acuerdo de voluntades y fortalecer el control social a la Administración, independientemente de la urgencia manifiesta declarada.*

En cuanto al cumplimiento de la anterior norma se evidencia que la entidad ha venido realizando la publicación correspondiente dentro de la plataforma SECOP II, así mismo la página Web en el ítem de “transparencia” cuenta con un espacio para publicar información contractual, evidenciándose que la misma se encuentra actualizada hasta el 2021 en concordancia con la Plataforma SECOPII.

- ✓ *Numeral 4 “Acciones de promoción de la transparencia, el acceso a la información y la rendición de cuentas”:*
 - La Entidad Cumplió a cabalidad con el principio de máxima publicidad
 - Se observó que dentro de la página web como en el SECOPII la entidad reporta información referente a la gestión contractual desde la publicación del PAA, donde se refleja las proyecciones de la contratación, y su ejecución.
 - La información es accesible y fácil de comprender, e incluso cuenta con las herramientas esenciales para el acceso a personas con discapacidad visual.
 - La página web cuenta con la información vía electrónica necesaria sobre las leyes de transparencia y anticorrupción para brindarle a los ciudadanos el derecho a consultar y monitorear la gestión contractual realizada por el IDT.

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



FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

FORTALEZAS

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

RECOMENDACIONES

- ✚ Es recomendable que la Entidad cuente con un Manual de Buenas Prácticas en la Contratación Estatal.
- ✚ Es importante que todos los convenios interadministrativos, cuenten con informe de Supervisión, los cuales son deficientes en el respectivo proceso contractual.
- ✚ Se hace necesario que la conformación de expediente digital y en su respectiva carpeta, cuente con la totalidad de los registros y/o documentos, tal es el caso de los actos administrativos mediante el cual se nombra el Comité Evaluador entre otros, que permita garantizar las condiciones de conservación y/o archivo para posterior consulta, asegurar la preservación de documentos en ambientes electrónicos de la documentación digital y se encuentre disponible de consulta.
- ✚ Es Indispensable que los actos administrativos mediante el cual se conforma el Comité Evaluador, se encuentre debidamente firmado por el Representante Legal.(IDT-LP-001-2020 – Contrato 296-2020)
- ✚ Se recomienda que mediante acto administrativo, se adelante la conformación de equipos con la idoneidad y experiencia para asegurar, en la elaboración de los estudios y documentos previos (Comité Estructurador), en los procesos de Licitación Pública – Selección Abreviada – Concurso de Méritos; asumiendo la responsabilidad de su contenido.
- ✚ Es de sugerir que los informes de resultados de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, sean presentados y analizados en los comités institucionales, para identificar oportunidades de mejora, en la prestación de los servicios al ciudadano.
- ✚ Es importante adelantar acciones de acuerdo a lo evidenciado en el seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas “Bogotá te escucha” y reporte del indicador de cumplimiento, en relación a la Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad, que adelanta la Veeduría Distrital.



FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

- ✦ Se recomienda que las PQRSD, que ingresen por correo electrónico o cualquier otro medio diferente al módulo, le sea asignado un número de radicación CORDIS e igual su respuesta.
- ✦ Es de recomendar que al momento de documentar las intervenciones ciudadanas, quede igualmente registro de los instrumentos de medición de la satisfacción ciudadana.
- ✦ Se recomienda incentivar a la ciudadanía y grupos de valor para el diligenciamiento integral de la encuesta de percepción de los usuarios sobre la prestación del servicio y mitigar el impacto de deserción
- ✦ Se recomienda para los indicadores de Gestión del Proceso de Atención al ciudadano, elaborar planes de acción con el fin de obtener una calificación más favorable respecto a las respuestas generadas.
- ✦ Implementar para los procesos misionales estrategias a través de diversos medios digitales para que los ciudadanos o grupos de interés participen en el proceso de producción normativa,
- ✦ Se observa que el IDT, ha adelantado las acciones tendientes a cumplir los requerimientos establecidos en la resolución 1519 del 2020 *“Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”*, en lo que respecta a la parametrización del formulario PQRSD, integración con la página de gobierno en línea GOV.CO, conservación de archivo, seguridad digital y datos abiertos, no obstante se recomienda que se continúe con la implementación de la norma ídem, en los tiempos establecidos.
- ✦ Incentivar la divulgación en el proceso de rendición de cuentas la información sobre la oferta de conjuntos de datos abiertos disponibles en la entidad para que sean utilizados por los ciudadanos o grupos de interés.
- ✦ Promocionar la consulta y radicación de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) de la entidad, diseñada y habilitada para su uso en dispositivos móviles (ubicuidad y responsive)
- ✦ Mantener actualizados todos los conjuntos de datos abiertos de la entidad que están publicados en el catálogo de datos del Estado Colombiano www.datos.gov.co.
- ✦ Establecer, mediante variables cuantificables, si los ejercicios de rendición de cuentas han incrementado la participación de la ciudadanía en general.



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

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO

NIDIA FERNANDA RODRÍGUEZ SALCEDO
Asesor(a) Control Interno (E)

Elaboró: Henry Alexander Villalobos
Gilberto Poveda Villalba

Anexo: Matriz de Verificación