



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

FORMATO INFORME SEGUIMIENTO Y EVALUACIONES

1. TERCER INFORME DE SEGUIMIENTO CUATRIMESTRAL AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -PAAC.

2. **FECHA:** 15 de enero de 2020

3. MARCO LEGAL

- ✚ 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*” Capítulo VI Desarrollo de “las políticas Institucionales y pedagógicas”.
- ✚ Decreto Nacional 2641 de 2012 Art 73 *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*. por el cual se reglamenta que “*Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.*”
- ✚ Ley 1712 de 2014 “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*”.
- ✚ Ley 1757 de 2015 “*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*” *Rendición de Cuentas*.
- ✚ Decreto 124 de enero de 2016, “*Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*.”

4. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento por parte del Instituto Distrital de Turismo, de acuerdo con los lineamientos y principios del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano consagrados en la 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*”

5. ALCANCE

El presente seguimiento se realizó para las actividades –PAAC, programadas, adelantadas y cumplidas en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2019.

6. DESARROLLO DEL INFORME

Con el fin de verificar el cumplimiento por parte del Instituto Distrital de Turismo - IDT respecto de los lineamientos definidos por el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, Decreto 124 de 2016 y Decreto Nacional 2641 de 2012 Art 73, mediante los cuales se establece la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

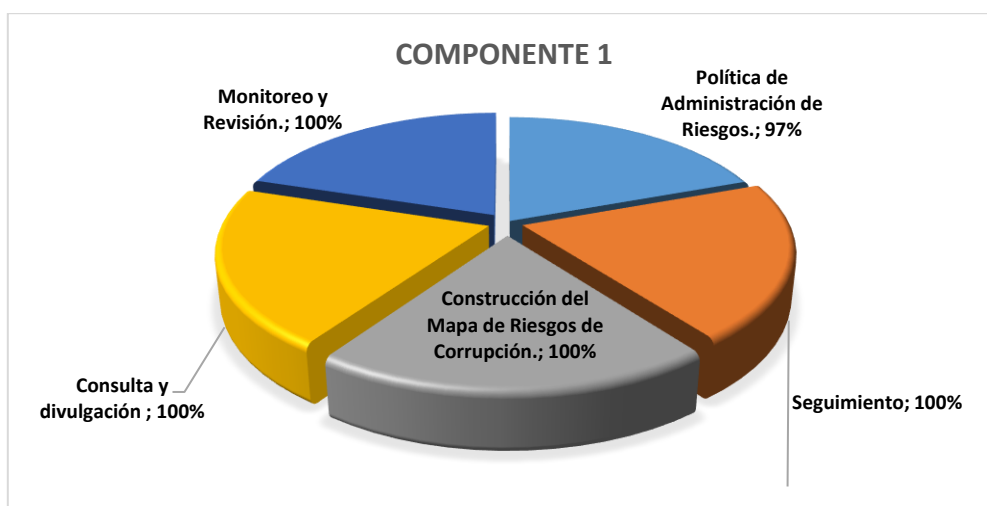
La Asesoría de Control Interno tomó como base la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación –OAP, respecto al “*Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019 Versión 2*”, socializado vía correo electrónico el 06 de mayo de 2019 y publicada en la Intranet y Página WEB del IDT en la URL http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/paac_idt_2019_0.pdf.

El PAAC se encuentra conformado por seis (6) componentes, así:

COMPONENTES	
1. Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción.	4. Atención al Ciudadano
2. Estrategia de Racionalización de Trámites	5. Transparencia y Acceso de la Información
3. Rendición de Cuentas	6. Plan gestión de la Integridad

COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción			
Política de Administración de Riesgos.	1.1	Actualizar la Política de Administración de Riesgos (...)	Cumplimiento total de 100%
	1.2	Aprobar los ajustes realizados a la Política de Administración de Riesgos.	Cumplimiento total de 100%
	1.3	Socializar la Política de Administración de Riesgos.	Cumplimiento parcial de 90%
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	2.1	Revisar y actualizar los controles y acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción de los procesos del IDT.	Cumplimiento total de 100%
	2.2	Consolidar la Matriz de riesgos ajustada (...)	Cumplimiento total de 100%
Consulta y divulgación	3.1	Divulgar a nivel interno y externo el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano(...)	Cumplimiento total de 100%
	3.2	Publicar y socializar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano a la comunidad institucional del IDT.	Cumplimiento total de 100%
Monitoreo y Revisión.	4.1	Revisar y monitorear la gestión de los riesgos de corrupción(...)	Cumplimiento total de 100%
Seguimiento.	5.1	Realizar el primer seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.	Cumplimiento total de 100%
	5.2	Publicar primer seguimiento	Cumplimiento total de 100%
	5.3	Realizar el segundo seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.	Cumplimiento total de 100%
	5.4	Publicar segundo seguimiento.	Cumplimiento total de 100%
	5.5	Realizar el tercer seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.	Cumplimiento total de 100%
	5.6	Publicar tercer seguimiento.	Cumplimiento total de 100%



CONCLUSIONES DE RESULTADOS DEL COMPONENTE 1. Gestión del riesgo de corrupción- mapa de riesgos de corrupción:

Se observa que para la vigencia hubo un cumplimiento total del 100% para cuatro (04) subcomponentes: 1) construcción del mapa de riesgos de corrupción, 2) consulta y divulgación, 3) monitoreo y revisión y 4) seguimiento.

Mientras que para el sub componente de Política de Administración de Riesgos se obtiene un porcentaje final de cumplimiento del **90%** en razón de que la actividad programada 1.3 correspondiente a la socialización de la política de administración de riesgos se realizó de forma extemporánea de acuerdo a las fechas previamente establecidas en el PAAC 2019.

COMPONENTE 2. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites			
Componente	No.	Actividades Programadas	% de avance
OPA:	1.1	Diseño de un módulo web en el que los usuarios puedan realizar el agendamiento en línea para los recorridos turísticos (...)	Cumplimiento total del 100%

CONCLUSIONES DE RESULTADOS DEL COMPONENTE 2: Estrategia de Racionalización de Trámites: Dentro del sub componente 2 “*OPA recorridos turísticos*” se obtuvo un cumplimiento total del 100% de la actividad programada dentro del PAAC 2019.

COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

Componente 3 - Rendición de Cuentas			
Componente	No.	Actividades Programadas	% de avance
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar el Informe de Gestión Anual del IDT de finalización de vigencia 2018.	Cumplimiento total de 100%
	1.2	Realizar la revisión de la caracterización de usuarios de la entidad.	Cumplimiento total de 100%
	1.3	Elaborar y difundir un video que dé cuenta del que hacer de la entidad a través de la ilustración de las principales acciones misionales que adelanta.	Cumplimiento total de 100%
	1.4	Convocar a la ciudadanía y entidades al ejercicio de rendición de cuentas (...)	Cumplimiento total de 100%
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Rendir cuenta a la ciudadanía de las gestiones desarrolladas por la entidad (...)	Cumplimiento total de 100%
	2.2	Realizar Dialogo Ciudadano con la ciudadanía, en virtud del ejercicio de rendición de cuentas (...)	Cumplimiento total de 100%
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3,1	Socializar a los servidores públicos sobre la importancia en la aplicación de procesos y/o procedimientos para la rendición de cuentas.	Cumplimiento total de 100%
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Generar espacios periódicos para la evaluación de la jornada de rendición de cuentas a través de los medios que defina la entidad.	Cumplimiento total de 100%
	4.2	Realizar el informe del ejercicio de rendición de cuentas de la vigencia.	Cumplimiento total de 100%
	4.3	Establecer planes de mejoramiento a las áreas implicadas acorde a los resultados menos favorables en el ejercicio de rendición de cuenta, si se requiere.	Cumplimiento total de 100%

CONCLUSIONES DE RESULTADOS DEL COMPONENTE 3 - Rendición de Cuentas: De acuerdo al seguimiento final de las actividades programadas para este componente se obtiene el cumplimiento total del **100%** para los subcomponentes correspondientes a: 1) Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional, 2) Información de calidad y en lenguaje comprensible, 3) Incentivos para motivar la cultura de rendición y petición de cuentas, y 4) Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.

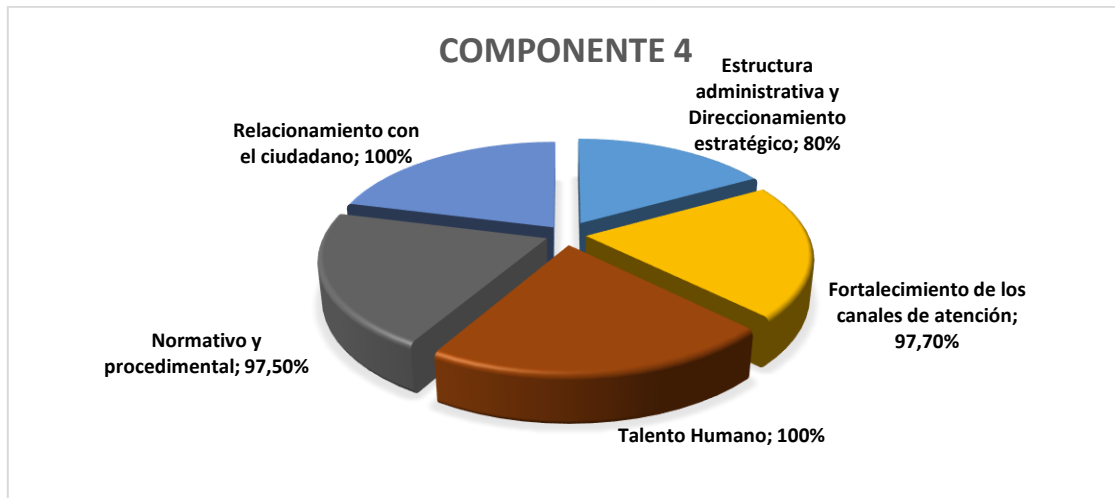
De esta manera cumpliendo con la totalidad de las actividades programadas dentro de las fechas correspondientes al PAAC 2019.

COMPONENTE 4. ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 4: Atención al ciudadano			
Componente	No.	Actividades Programadas	% de avance
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1,1	Actualizar el procedimiento de atención de PQRSD de acuerdo con los nuevos lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	Cumplimiento parcial de 95%
	1,2	Socializar los elementos calificativos, para el adecuado manejo de las PQRSD y el aplicativo SDQS, al interior de la entidad.	Cumplimiento parcial de 95%
	1,3	Desarrollar una (1) actividad de cliente incógnito que permitan evidenciar las oportunidades de mejora en la atención al ciudadano en los PIT s.	Cumplimiento parcial de 50%
Fortalecimiento de los canales de atención	2,1	Enviar a todos los jefes de área un reporte mensual del estado de respuesta a PQRS	Cumplimiento parcial de 91%
	2,2	Actualizar la información de la página web en relación a los diferentes canales de atención al ciudadano (...)	Cumplimiento total de 100%
	2,3	Disponer de información impresa en los Puntos de Información Turística (...)	Cumplimiento total de 100%
	2,4	Fortalecer los canales de atención a las solicitudes de PQRS Y SDQS. (...)	Cumplimiento total de 100%
Talento Humano	3,1	Programar capacitaciones que fortalezcan a los informadores y guías de los Puntos de Información Turística (...)	Cumplimiento total de 100%
Normativo y procedimental	4,1	Adelantar el proceso de formalización de Otros Procedimientos Administrativos (OPA), (...)	Cumplimiento total de 100%
	4,2	Revisar y actualizar el OPA "Formación de líderes"	Cumplimiento parcial de 80%
	4,3	Revisar y actualizar el OPA "Recorridos Turísticos" en caso de ser necesario	Cumplimiento total de 100%
	4,4	Ampliar la información relacionada con la inscripción a recorridos a través del formulario dispuesto en la página institucional.	Cumplimiento total de 100%
	4,5	Revisar, ajustar y socializar el Instructivo de Servicio de la red de información Turística a los informadores y guías.	Cumplimiento total de 100%
	4,6	Actualizar el formato DCS-F04 Encuesta de Satisfacción	Cumplimiento total de 100%
	4,7	Construir e implementar una política de protección de datos personales.	Cumplimiento total de 100%
	4,8	Realizar una muestra mensual de 5 derechos de petición y evaluar la calidad de las respuestas que emite el IDT (...)	Cumplimiento total de 100%
Relacionamiento con el ciudadano	5,1	Realizar el análisis mensual de las encuestas de satisfacción aplicada a los usuarios de la Red de Información Turística.	Cumplimiento total de 100%



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



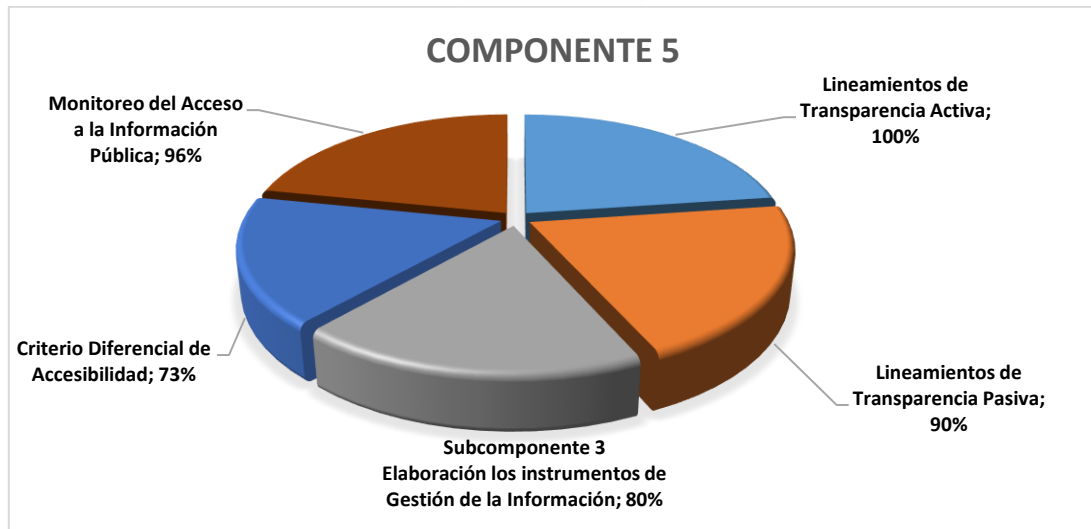
CONCLUSIONES DE RESULTADOS DEL COMPONENTE 4: Atención al Ciudadano:

Dentro del análisis del cumplimiento de actividades programadas para cada uno de los subcomponentes se destacó:

- Existe un cumplimiento total del **100%** en los subcomponentes, 1) Relacionamiento con el ciudadano, y 2) Talento Humano.
- Se presentó un cumplimiento parcial final del **97.5%** en el Subcomponente normativo y procedimental, teniendo en cuenta que en la actividad 4.2 “**revisar y actualizar OPA sobre formación de líderes**” no obtuvo un resultado favorable razón por la que fue eliminada en su totalidad.
- De igual manera se encontró un cumplimiento parcial del **97.7%** dentro del Subcomponente de fortalecimiento de los canales de atención debido a que la actividad 2.1 no contó con la totalidad de evidencias necesarias definidas para los meses programados.
- Por último, se presenta un cumplimiento parcial del **80%** en el Subcomponente de Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico, debido a que las actividades 1.1, 1.2 y 1.3 no se cumplieron a cabalidad.

COMPONENTE 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información			
Componente	No.	Actividades Programadas	% de avance
Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Mantener actualizada la Matriz de Cumplimiento y Sostenibilidad (...)	Cumplimiento total de 100%
Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Gestionar y crear alertas oportunas a las respuestas a los Derechos de Petición (...)	Cumplimiento parcial de 90%
Subcomponente 3 Elaboración los instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Realizar las gestiones para la aprobación de las tablas de retención documental (...)	Cumplimiento parcial de 80%
	3.2	Actualizar el Programa de Gestión Documental de acuerdo con la modificación de las TRD.	Cumplimiento parcial de 80%
Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Implementar una herramienta web que facilite la comprensión, para personas en situación de discapacidad.	Cumplimiento total de 100%
	4.2	Realizar la señalización para personas que se acerquen a la oficina de atención al ciudadano en el IDT, en condición de discapacidad visual.	Cumplimiento parcial de 20%
	4.3	Mejorar la infraestructura de atención para la prestación del servicio de información al ciudadano en el IDT.	Cumplimiento total de 100%
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Realizar el monitoreo a los ítems establecidos en la Matriz de Cumplimiento y Sostenibilidad (...)	Cumplimiento total de 100%
	5.2	Elaborar informe mensual de la gestión y desempeño del resultado de las solicitudes de información Peticiones, quejas, reclamos.	Cumplimiento parcial de 91%



CONCLUSIONES DE RESULTADOS DEL COMPONENTE 5: Transparencia y Acceso de la Información: Frente al análisis realizado a las actividades programadas se obtuvo un cumplimiento:

- Del 100% en el subcomponente de lineamientos de transparencia activa.
- Un cumplimiento parcial del 90% en el subcomponente de lineamientos de transparencia pasiva debido a que la actividad 2.1 no contó con la totalidad las evidencias hasta el mes de diciembre por lo que no se logró constatar la realización del mismo en este último mes.
- Un cumplimiento del 80% en el subcomponente de elaboración de los instrumentos de gestión de la información de acuerdo a que la actividad programada 3.1 no se cumplió en su totalidad por falta de aprobación de las tablas de retención y la actividad 3.2 se realiza parcialmente ya que depende del cumplimiento total de la actividad en conjunto 3.1.
- Se obtiene un cumplimiento del 96% en el subcomponente monitoreo de acceso a la información pública en razón de que la actividad 5.2 no cuenta con las evidencias totales hasta el mes de diciembre.
- Y finalmente se obtiene un 73% de cumplimiento en el subcomponente criterio diferencial de accesibilidad resultante del cumplimiento parcial de las actividades programadas 4.2 donde no se logra cumplir en su totalidad de las actividades, ni dentro de las fechas establecidas.



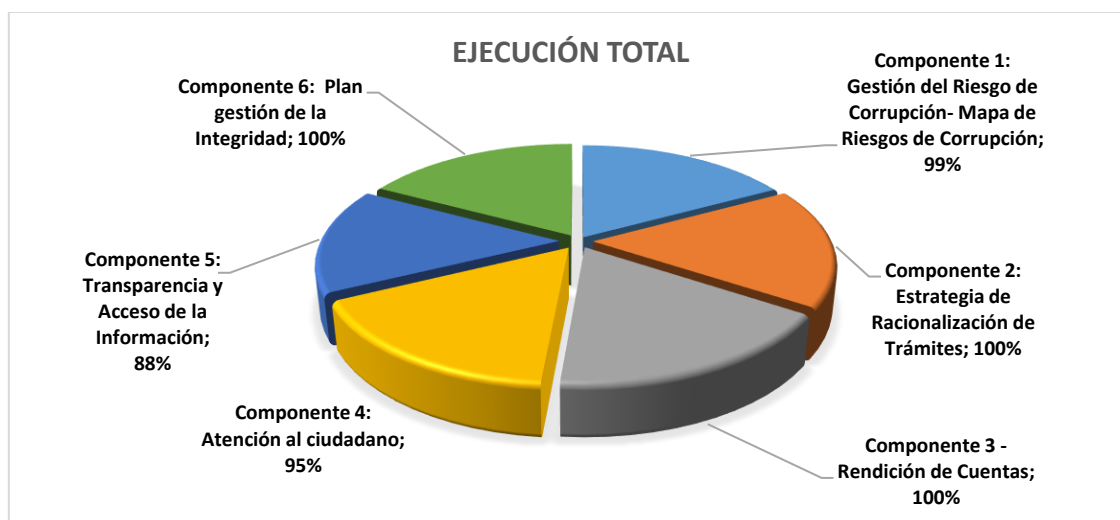
COMPONENTE 6. PLAN GESTIÓN DE LA INTEGRIDAD

Componente 6: Plan gestión de la Integridad			
Componente	No.	Actividades Programadas	% de avance
Planeación	1.1	Actualizar - Conformación nuevo equipo del grupo de gestores de integridad.	Cumplimiento total de 100%
	1.2	Elaborar plan de Acción equipo gestores de integridad vigencia 2019	Cumplimiento total de 100%
Apropiación	2.1	Socializar y sensibilizar a la comunidad institucional el Código de Integridad.	Cumplimiento total de 100%
Diagnóstico	3.1.	A partir de los valores establecidos en el Código de Integridad articulados con el Modelo Integral de Planeación y Gestión – MIPG, identificar adicionales.	Cumplimiento total de 100%
	3.2.	Presentación de resultados del diagnóstico a la comunidad.	Cumplimiento total de 100%
Ejecución	4.1.	Realizar campañas de apropiación del Código de Integridad actualizado	Cumplimiento total de 100%

CONCLUSIONES DE RESULTADOS DEL COMPONENTE 6: Plan gestión de la Integridad: Se observa un cumplimiento total del **100%** en los subcomponentes de planeación, apropiación, diagnóstico y ejecución y del total de las actividades programadas y fechas establecidas dentro del PAAC 2019.

7. RESULTADOS DEL INFORME

RESULTADOS A LA EJECUCIÓN Y CUMPLIMIENTO GENERAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC -VIGENCIA 2019



COMPONENTE	EJECUCION TOTAL
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción	99%
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites	100%
Componente 3 - Rendición de Cuentas	100%
Componente 4: Atención al ciudadano	95%
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información	88%
Componente 6: Plan gestión de la Integridad	100%

Teniendo en cuenta la información suministrada por las anteriores gráficas se obtuvo una ejecución total del **100% para los componentes:**

- **Componente 2:** Estrategia de Racionalización de Trámites, componente **3** Rendición de Cuentas y componente **6** Plan Gestión de la Integridad.
- **Componente 1:** Gestión de riesgo de corrupción- mapa de riesgos de corrupción, una ejecución parcial del 99%
- **Componente 4:** Atención al ciudadano, una ejecución parcial del 95%
- **Componente 5:** Transparencia y Acceso de la Información con ejecución parcial con un 88%

Concluyendo así que el PAAC en promedio tuvo un porcentaje final de ejecución para la vigencia del **97%**.

➤ FORTALEZAS

- Se destaca el cumplimiento de las dependencias responsables en el cumplimiento de los componentes 6, 2 y 3 por la ejecución total del 100% de las actividades programadas en el PACC 2019 y dentro de las fechas establecidas.
- Se resalta la disposición, actitud y compromiso del personal responsable encargado de atender los seguimientos realizados al –PACC IDT, TERCER CUATRIMESTRE de 2019, a cargo de la Asesoría de Control Interno.

➤ RECOMENDACIONES

- Asegurarse que la información publicada respecto del “*Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019 Versión 2*” en la PÁGINA WEB del IDT en la URL http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/paac_idt_2019_0.pdf contenga información veraz y ajustada a la realidad, teniendo en cuenta que el mismo presenta inconsistencias frente al COMPONENTE 4 DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO, dentro de la matriz se observa componentes con actividades y fechas proyectadas para la vigencia 2016, se recomienda revisar que los documentos no contengan errores al ser publicados.
- Se recomienda que para la verificación del cumplimiento de las actividades programadas dentro del PAAC las dependencias responsables alleguen para los seguimientos las evidencias correspondientes y pertinentes para constatar el cumplimiento de las actividades allí descritas.

- Asegurarse para futuras vigencias de plantear actividades que sean cumplibles y necesarias para la gestión de la entidad.
- Plantear actividades con fechas de cumplimiento para la vigencia que se plantea el PAAC, teniendo en cuenta que el mismo se evalúa anualmente.
- Es importante resaltar que es de obligatorio cumplimiento las fechas programadas para cada actividad en el PAAC y en caso de ser necesaria una modificación se realice de acuerdo al procedimiento y normas aplicadas.
- Si bien es cierto que los mecanismos de seguimiento y aseguramiento al cumplimiento y monitoreo –PAAC están a cargo de la Asesoría de Control Interno, es importante tener claro que el monitoreo le corresponde no solo a la -OAP sino también a los responsables de cada uno de los componentes del –PAAC, razón por la cual se deben definir estrategias claras en procura de alcanzar y cumplir con eficiencia y eficacia las actividades programadas y los objetivos propuestos para su posterior publicación en la página web del IDT.

ORIGINAL FIRMADO
VIVIANA ROCÍO DURÁN CASTRO
Asesora de Control Interno

Elaboró: Luisa Fernanda Duarte Celis, Contratista OACI