



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO 27-06-2018 03:03:10

Al Contestar Cite Este Nr.:2018IE947 O 1 Fol:1 Anex:0

MEMORANDO

ORIGEN: Origen: Sd:30 - ASESOR DE CONTROL INTERNO/DURÁN CASTRO
DESTINO: Destino: DIRECCION GENERAL/DUARTE GARCIA JOSE ANDRÉS
ASUNTO: Asunto: REMISION INFORME DE EVALUACION AL FORTALECIMIENTO
OBS: Obs.:

10004

Bogotá, D.C.,

PARA: José Andrés Duarte García
Director General

DE: Asesora de Control Interno

ASUNTO: Remisión informe de Evaluación al Fortalecimiento de la Transparencia y Prevención de la Corrupción (Decreto 371 de 2010).

En cumplimiento con las funciones asignadas a la Asesoría de Control Interno y la programación de las actividades para el mes de junio en el Plan Anual de Auditorías – PAA vigencia 2018, remito informe de la referencia donde se verificó el cumplimiento de los requisitos definidos en cada uno de los artículos del Decreto 371 de 2010 así:

- Procesos de contratación
- Procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias,
- Procesos de la participación ciudadana y control social
- Sistemas de control interno

Cordialmente,

VIVIANA ROCÍO DURÁN CASTRO
Asesora de Control Interno

Con copia: Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario
Oficina Asesora Jurídica
Oficina Asesora de Planeación
Anexo(s): Cuatro (4) Folios.

Proyectó: Diana Marcela Amaya Suárez, contratista, Control Interno

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66
Código Postal 111311
Teléfono: 2170711
Fax: 2170711 Ext. 180
www.bogotaturismo.gov.co

AD-F7 VI6



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Circular 003 de 2011 Veeduría Distrital				
ARTÍCULOS	QUÉ	CÓMO	Verificación Control Interno	
ART. 26 PROCESO DE CONTRATACIÓN	Las entidades del Distrito Capital deben garantizar:		Verificación Control Interno	
	1) La realización de procesos de contratación planeados, documentados y ágiles, que garanticen el cumplimiento de los principios que rigen la contratación estatal, en especial el de publicidad, encaminados al logro de los fines que se buscan con ella y a la implementación en dichos procesos de herramientas que reflejen el compromiso de la Entidad en la lucha contra la corrupción y que permitan la participación ciudadana y el ejercicio del control social.	Verificar que existan procedimientos, manuales, instructivos y formatos actualizados, formalizados y socializados, acordes con la normatividad vigente.	La Oficina Asesora Jurídica, cuenta actualmente con los siguientes documentos: JU-M01 Manual de Contratación V.10 (19-04-2016), JC-M02 Manual de Supervisión de Contratos V6 (17-03-2017), JU-P01 Procedimiento Interno para Trámite Acciones de Tutela V.03 (06-01-2016), JC-P03 Elaboración y Actualización del Normograma V1 (31-07-2017), 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-I10 Instructivo Mínima Cuantía V.06 (06-01-2016), JU-I11 Instructivo Sistema de Contratación (SISCO) V.02 (06-01-2016), JU-I16 Instructivo de Liquidaciones Contractuales V.01 (28-01-2016). Algunos de estos formatos se encuentran en proceso de actualización teniendo en cuenta las acciones definidas en el Plan de Mejoramiento Institucional.	Se encuentran los mecanismos utilizados por la entidad para el ejercicio de control social y de participación ciudadana en los procesos de contratación en la página Web de la entidad en "Transparencia" - "Contratación" que permite acceder a la información detallada sobre la gestión contractual en el SECOF, el manual de contratación, el plan de adquisiciones y las aprobaciones y autorizaciones que prueben la ejecución de los contratos, con fecha de última actualización Junio de 2018.
		Verificar 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 observa en la muestra de contratos un pantallazo de "Adquisiciones planeadas por rubro de funcionamiento Vigencia 2017" la cual hace referencia a la existencia de bienes y servicios objeto de la contratación en los respectivos planes de contratación de cada entidad.
		Verificar, en una muestra de los contratos, de acuerdo con el volumen de contratación de cada entidad: * La existencia de los bienes y servicios objeto de la contratación en los respectivos planes de contratación o compras de cada entidad u hospital. * La publicación en medios electrónicos de los estudios previos para la consideración de los usuarios y ciudadanos interesados.		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 SECOF, sin embargo en cada contrato se recomienda tener evidencia física.
	2) La elaboración de análisis detallados de los factores, elementos y componentes que deben tenerse en cuenta para determinar el valor del presupuesto oficial de cada contratación.	Verificar la existencia de documentos formales donde se establezca la metodología para la determinación del presupuesto oficial de una contratación, de acuerdo con los estudios previos y los precios del mercado.		La oficina asesora Jurídica reglamentada por la ley 80 y el decreto 1032 de 2015, tienen la obligación de publicar en SECOF II (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.
	3) La conformación de equipos con la idoneidad y experiencia para asegurar, en la elaboración de los estudios y documentos previos y todas las demás actividades inherentes a la contratación, la materialización de lo requerido por la entidad en su contratación, asumiendo la responsabilidad de su contenido.	Verificar la conformación, funciones, idoneidad y actualizaciones de los comités Técnicos, Financieros y Jurídicos.		En la resolución 253 de 2017 se establecen la conformación en su Artículo primero, funciones del comité de Contratación en su Artículo Cuatro, idoneidad y actualizaciones de los comités Técnicos, Financieros y Jurídicos.
	4) El desarrollo de una metodología para la elaboración de los estudios y documentos previos, en la que se incluya, según el objeto del contrato y sus obligaciones, todos aquellos aspectos de orden técnico, legal, financiero y práctico que tengan incidencia en la ejecución del mismo, así como la elaboración de una matriz de riesgo que contenga la estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsible, teniendo en cuenta que éstos son los que razonablemente pueden esperarse que ocurran en condiciones normales.	Verificar la existencia de documentos formales en los cuales se establezca la metodología para la elaboración de los estudios y documentos previos a la contratación. Verificar la metodología empleada para la determinación de riesgos previsible para cada proceso contractual, actas de reuniones, entre otros, (Revisar si se tuvo en cuenta la participación de la ciudadanía y otras partes interesadas).		El manual de contratación se encuentra actualizado según el decreto 1082, para cada proceso de contratación se establecen los siguientes parámetros: lineamientos, conceptos, quienes pueden participar, estudios previos, estructuración, la necesidad a contratar, el estudio de riesgos, estudio de mercado, entre otros aspectos. Este documento formal establece la metodología para determinar cada contratación a realizar. Se evidencia en el manual de contrataciones en el numeral 2.4.1.8 (Identificación y evaluación de riesgos) la metodología empleada para la determinación de riesgos para cada proceso en la etapa pre-Contratual, se logra apreciar la participación de la ciudadanía y de otras partes interesadas, sin embargo, no se evidencian actas de reuniones.
	5) La definición de obligaciones específicas al control, supervisión y vigilancia a cargo de interventores y/o supervisores de los contratos, el señalamiento de las acciones de seguimiento a su labor, la racionalización en la asignación de interventorías y la verificación de condiciones mínimas de idoneidad de los mismos.	Verificar la existencia de documentos formales donde se describen las funciones y responsabilidades de los interventores y supervisores de contratos, los mecanismos para su selección y para la verificación de idoneidad. De igual forma, revisar cuantas interventorías y/o supervisiones de contratos tienen asignadas los funcionarios y que mas labores realizan.		Existen el documento formal llamado "Manual de supervisión" 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. El personal apto para la supervisión de contratos es el personal de planta o contratistas cuyo objeto sea el de supervisar un contrato. Supervisores de contratos por procesos: Jurídica, supervisa 12 contratos Observatorio, supervisa 30 contratos. Planeación: Supervisa 14 contratos. Comunicaciones: Supervisa 12 contratos. Gestión Corporativa, Supervisa 21 contratos. Promoción y Mercado, supervisa 39 contratos. Destino Competitivo y Sostenible de Ciudad, Supervisa 13 contratos. Control Interno, Supervisa 4 Contratos. Despacho, Supervisa 7 contratos. Adicional, los supervisores de contratos según la resolución 154 de 2016 "Manual de Funciones" de todos los directivos de la entidad establece las responsabilidades que cada uno debe ejercer.
		Verificar, en una muestra de los contratos, de acuerdo con el volumen de contratación de cada entidad, la existencia de documentos formales donde se realiza la designación de los interventores y supervisores de los contratos.		Se toma una muestra de los contratos No. 01, 041, 030, 024, 039, 05, 025 y 020 de 2018 en la cual se verifica la existencia de la cláusula SEPTIMA "SUPERVISIÓN" en donde se establece el supervisor para cada contrato.

ARTÍCULOS	QUÉ	CÓMO	Verificación Control Interno
	6). La definición, desde la etapa de planeación, de los procedimientos y las acciones articuladas tendientes a garantizar la colaboración y coordinación armónica y efectiva de las entidades a cuyo cargo, en desarrollo de la ejecución de los contratos, esté el otorgamiento de permisos, licencias y/o autorizaciones, así como intervenciones en los tramos en que se realizarán las obras, con el fin de evitar dilaciones en la ejecución.	<p>Verificar la definición de acciones de coordinación para procesos donde intervienen otras entidades (Mapas de riesgos del proceso contractual - procedimientos - actas) donde se especifiquen que se han previsto estas actividades, así no apliquen a todos los procesos contractuales de la entidad.</p> <p>Verificar, en una muestra de los contratos, de acuerdo con el volumen de contratación de cada entidad u hospital,</p> <ul style="list-style-type: none"> * La definición previa de las instancias de coordinación intra e inter sectorial e institucional, requeridas para el desarrollo normal de los contratos, en especial de obras. * Los documentos que soporten la operación de las instancias de coordinación, dentro de la ejecución de la contratación. 	<p>Se definen las acciones de Coordinación para los procesos en donde intervienen otras entidades la identificación y evaluación de riesgos, procedimientos establecidos en el manual de contratación y las actas de comité de contratación. Ejemplo: Convenio de Asociación 227 de 2016 con la Universidad Agustiniiana con acta de contratación No. 19 de 2016.</p> <p>Se verifica la definición previa de las instancias de coordinación intra e inter sectorial e institucional, requeridas para el desarrollo normal de los contratos, los documentos que soportan la operación de las instancias de coordinación dentro de la ejecución de la contratación son: la resolución 253 de comité de contratación en el artículo tercero "INTEGRACION" y en el Manual de Contratación en su numeral 2.3.1 "Instancias de la Contratación del Proceso Contractual".</p>
	7). La retroalimentación permanente hacia los centros de gestión de la entidad, sobre las experiencias exitosas o no en materia de ejecución contractual, y la generación de directrices para la adopción de acciones tendientes a replicar o conjurar su ocurrencia y lograr la efectiva obtención de los bienes y servicios.	Verificar los espacios formales que utiliza la entidad para retroalimentar a sus servidores sobre las experiencias exitosas y las problemáticas encontradas en los procesos de contratación, así como sobre las acciones de prevención y mejoramiento que se deben emprender.	Capacitación brindada a los servidores del IDT sobre el tema de "Estructuración de procesos de contratación" realizada los días 12 y 13 de marzo de 2018, y el 7 de Junio de 2018. Capacitación SECOP II a los servidores públicos de la entidad, llevada a cabo los días 21 y 22 de Junio de 2018.

ARTÍCULOS	QUÉ	CÓMO	Verificación Control Interno
<p style="text-align: center;">ART. 24 PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS</p>		<p style="text-align: center;">Las entidades del Distrito Capital deben garantizar:</p>	
	<p>1). La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.</p>	<p>Verificar si los funcionarios responsables del proceso de atención al usuario son idóneos y han sido capacitados.</p>	<p>Los responsables del proceso de atención al ciudadano han sido capacitados constantemente durante la vigencia, por tanto se consideran idóneos para ocupar dicho cargo.</p>
		<p>Verificar si se realizan encuestas de percepción de los usuarios sobre la prestación del servicio.</p>	<p>Se evidencia en la página web la "encuesta de medición de la satisfacción en la atención a PQRS", la cual también es enviada vía correo electrónico una vez se da por atendida la PQRS para que los usuarios la diligencien y se tenga un control del servicio.</p>
		<p>Verificar si existen mecanismos para medir la satisfacción de los usuarios con las respuestas dadas a sus solicitudes.</p>	<p>El formulario en el cual se lleva la "Encuesta de satisfacción en la atención a PQRS" 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.</p>
	<p>2). El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.</p>	<p>Verificar la existencia de documentos formales relacionados con los procesos y procedimientos de atención al usuario, recursos logísticos, asignación de personal y designación del Defensor del Ciudadano.</p>	<p>Exista el documento formal llamado "Manual de procesos y procedimientos proceso Servicio al Ciudadano" versión 2 con fecha de actualización 26/02/2016, el cual establece los lineamientos de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recursos logísticos, asignación de personal y designación del defensor del ciudadano.</p>
		<p>Verificar mecanismos de despliegue al cliente interno, sobre las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano y su interacción con los procesos y las personas de la institución.</p>	<p>Si bien existen mecanismos 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. No se evidencia una gran cantidad de PQRS internas sin embargo, se evidencia la existencia de un derecho de petición enviado por un funcionario de la entidad que aún no cuenta con la respuesta.</p>
		<p>Verificar mecanismos de despliegue a los clientes externos, usuarios y ciudadanía en general, sobre las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano, como garante de sus derechos, su ubicación y formas de contacto.</p>	<p>Existen mecanismos de despliegue a los usuarios y a la ciudadanía 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.</p>
	<p>3). El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.</p>	<p>Realizar una revisión aleatoria de un número de peticiones, quejas o solicitudes recibidas por la entidad a través de diferentes medios y comparadas con su registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.</p>	<p>Se toma una muestra de un número de PQRS recibidas por la entidad a través de diferentes medios las cuales se relacionan a continuación: Respuesta derecho de petición con radicado No. 2018ER564, Traslado por competencia, derecho de petición con radicado No. 2018ER1224, Respuesta a petición No. 2018ER765 suscrita por la usuaria Natalia Sabogal, Respuesta a petición No. 2018ER1176 suscrita por el usuario José Andrés Bocanegra, Respuesta a petición No. 2018ER760 suscrita por el usuario Sandra Duque; las cuales cuentan con el registro en el sistema Distrital de Quejas y Soluciones.</p>
		<p>Evidenciar que los informes de resultados de peticiones, sean presentados y analizados en los comités institucionales, para identificar oportunidades de mejoramiento en la prestación de los servicios a los ciudadanos.</p>	<p>No hay evidencia que los informes de resultados de PQRS, se vengán presentado en los comités institucionales, se recomienda que a partir de la fecha se establezca en el orden del día para ser analizadas y de esta forma identificar oportunidades de mejoramiento en la prestación del servicio.</p>
	<p>4). El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.</p>	<p>Verificar la coordinación existente entre los procesos institucionales y el encargado de quejas y reclamos para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios.</p>	<p>Se evidencia que entre los diferentes procesos y el encargado de PQRS, se tiene una gestión y seguimiento con el fin de dar respuesta a los requerimientos de los usuarios oportunamente.</p>
		<p>Verificar la existencia de procedimientos formales para la atención de los ciudadanos y la solución de sus requerimientos, donde se incluyan las acciones de coordinación entre las diferentes dependencias y las actividades de socialización de resultados.</p>	<p>En el manual de procesos y procedimientos del proceso Servicio al Ciudadano se establecen los lineamientos o políticas de operación, los canales de recepción de las PQRS y la frecuencia para su revisión, la descripción del procedimiento. La subdirectora de Gestión Corporativa y Control Disciplinario, El Asesor Jurídico y el contratista a cargo del proceso son los encargados de encaminar las PQRS a las diferentes dependencias para darle solución en los tiempos establecidos, sin embargo, no fue posible evidenciar actividades relacionadas con la socialización de los resultados.</p>
		<p>Verificar la existencia de mecanismos que permitan el mejoramiento continuo del proceso (autoevaluaciones y evaluaciones independientes).</p>	<p>No se evidencia la existencia de Mecanismos que permitan el mejoramiento continuo del proceso atención al Ciudadano, por lo anterior se recomienda que periódicamente se establezcan métodos de evaluación y de autoevaluación para medir el desempeño del proceso.</p>
	<p>5). La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.</p>	<p>Verificar de manera directa o a través de medios audiovisuales, que las instalaciones del área de atención al ciudadano estén ubicadas estratégicamente. Para el caso de las entidades donde no existe una ventanilla única de atención a ciudadanía, es importante colocar avisos o señalización donde se indique en qué sitio pueden registrar sus requerimientos.</p>	<p>Si bien esta la persona encargada para atención al ciudadano, se recomienda que las instalaciones del área se adecuen de conformidad con la normatividad vigente, la cual indica que este espacio debe estar señalizado y adecuado para prestar el servicio al público.</p>
	<p>6). La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.</p>	<p>Revisar los indicadores a través de los cuales se mide la gestión del proceso de atención al usuario.</p>	<p>El proceso de atención al ciudadano cuanta con Indicadores de gestión los cuales se encuentran publicados en la Intranet de la entidad por medio del formato DE-F06 V6 "Hoja de Vida Indicador".</p>
	<p>Revisar mediante una muestra, las respuestas de la institución ante las peticiones de los usuarios, para verificar la coherencia de las respuestas.</p>	<p>Se toma como muestra las siguientes respuestas de la institución ante las peticiones de los usuarios. No de Radicados: 2018ER534 del 9 de marzo de 2018, 2018ER1224 del 30 de mayo de 2018, 2018ER765 del 24 de abril de 2018, 2018ER1176 del 28 de mayo de 2018, donde se puede verificar la coherencia de las respuestas y la trazabilidad.</p>	
<p>7). La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.</p>	<p>Verificar la asistencia y participación del funcionario encargado del proceso de atención al usuario en las reuniones, actividades y eventos programados por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, así como la adopción de medidas sugeridas por esta red.</p>	<p>Se observa por medio de listas de asistencia y actas de reuniones que envía la veeduría Distrital al encargado de Atención al ciudadano del IDT, la participación en reuniones, actividades y eventos programados por la delegada para la atención de Quejas y Reclamos de la Veedurías Distrital, así como la adopción de medidas sugeridas por esta red.</p>	

ARTÍCULOS	QUÉ	CÓMO	Verificación Control Interno
ART. 46. PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL	Las entidades del Distrito Capital deben:		
		Verificar que en las invitaciones públicas se convoque a las personas o veedurías ciudadanas interesadas en realizar control social sobre los procesos de contratación.	Estas convocatorias se realizan a través del pliego de condiciones o por medio de invitación pública, en donde se convocan a las personas o veedurías interesadas en realizar control social sobre los procesos de contratación.
	1). Garantizar, facilitar y promover la participación de los ciudadanos y las organizaciones sociales en la gestión administrativa y contractual, para que realicen control social en relación con éstos, en los términos del artículo 66 de la Ley 80 de 1993, o las normas que lo modifiquen.	Verificar documentos que evidencien la participación de personas o veedurías ciudadanas en el control social sobre planes, proyectos y procesos de contratación de las entidades u hospitales.	En el manual Contratación en el numeral 5.1 "BUENAS PRACTICAS DE GESTIÓN CONTRACTUAL" "El IDT en cada uno de los procesos de selección convocara la veedurías ciudadanas, asociaciones cívicas, comunitarias de profesionales, benéficas o de utilidad común, gremiales, universidades y centros especializados de investigación para que afecten el respectivo acompañamiento y en caso de advertir hechos constitutivos de corrupción, los coloquen inmediatamente en conocimiento de las autoridades competentes, a través de las direcciones electrónicas Veeduría Distrital www.veeduriadistrital.gov.co , de la Presidencia de la República: www.presidencia.gov.co , y del Portal de Contratación del Distrito Capital: www.contratacionbogota.gov.co "
	2). Diseñar e implementar estrategias de información, que permitan a la comunidad usuaria conocer los propósitos y objetivos de la entidad, sus responsabilidades y competencias, sus proyectos y actividades y la forma en que éstos afectan su medio social, cultural y económico de manera que puedan realizar un control social efectivo.	Verificar a través de qué canales la entidad se comunica permanentemente con la ciudadanía, le informa sobre sus objetivos, planes, metas, programas y proyectos y los beneficios que de éstos se obtendrán; así como los resultados de su gestión, de manera que cualquier ciudadano pueda ejercer el control social (reuniones, periódicos, boletines, medios audiovisuales, página Web, etc.).	Los canales que usa el IDT para comunicarse permanentemente con la ciudadanía es por medio de la página web en donde se informa sobre los objetivos, planes, metas, programas y proyectos y los beneficios que estos traen, resultados de gestión y en ley de transparencia se puede detallar el informe y análisis de la rendición de cuentas.
	3). Sin perjuicio de la rendición de cuentas, realizar audiencias públicas, principalmente en aquellos proyectos que impacten de manera significativa derechos colectivos o cuando un grupo representativo de ciudadanos así lo solicite.	Verificar programaciones y evidencias de realización de audiencias públicas en las entidades u hospitales, cuando se vayan a ejecutar proyectos de alto impacto para la ciudadanía.	No se observan acciones encaminadas al cumplimiento de dicha actividad, sin embargo, el área Jurídica argumenta que dicha labor no aplica para el IDT.
	4). Promover, con el apoyo de la Veeduría Distrital, si es del caso, la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones y facilitar el ejercicio del control social en los procesos que desarrolla la entidad.	Verificar acciones de promoción de la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones y el apoyo al funcionamiento de las mismas por parte de cada entidad u hospital.	No se observan acciones encaminadas al cumplimiento de dicha actividad, sin embargo, el área Jurídica argumenta que dicha labor no aplica para el IDT.
	5). Documentar las intervenciones ciudadanas con el fin de contar con una memoria histórica que permita hacer seguimiento a las mismas con miras a determinar su impacto en el mejoramiento de la gestión.	Verificar la existencia de registros en medios físicos y/o electrónicos y su administración. Verificar evidencias de priorización de acciones identificadas en los eventos de participación ciudadana en la gestión y el control social para el mejoramiento institucional.	No se observan acciones encaminadas al cumplimiento de dicha actividad, sin embargo, el área Jurídica argumenta que dicha labor no aplica para el IDT. No se observan acciones encaminadas al cumplimiento de dicha actividad, sin embargo, el área Jurídica argumenta que dicha labor no aplica para el IDT.
6). Promover en la realización de los ejercicios de rendición de cuentas la entrega de información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad.	Verificar evidencias de la entrega de información oportuna y de fácil comprensión durante los ejercicios de rendición de cuentas.	Se pudo evidenciar en la página web de la entidad en "Transparencia en turismo" los ejercicios que se han venido llevando a cabo para el tema de rendición de cuentas y la consolidación de las actividades ejecutadas en el informe final el cual es de fácil entendimiento a la comunidad.	

ARTÍCULOS	QUÉ	CÓMO	Verificación Control Interno
ART. 56. SISTEMAS DE CONTROL INTERNO	<p>Las entidades del Distrito Capital deben garantizar:</p> <p>1). La promoción de la transparencia y la prevención de la corrupción entre todos los servidores públicos, en el marco del fortalecimiento de la cultura del control, con la realización de procesos continuos de inducción y reintroducción, sensibilización, divulgación normativa, entrenamiento en el puesto de trabajo y despliegue de herramientas e instrumentos para fortalecer el conocimiento de los servidores públicos sobre los principios constitucionales, el Ideario Ético del Distrito Capital, los Códigos de Ética y Buen Gobierno de cada entidad, sus obligaciones, competencias y posibilidades de mejoramiento, así como fortalecer sus habilidades para desarrollar las actividades de manera eficiente y efectiva.</p> <p>2). El fortalecimiento de las estrategias, mecanismos y canales de comunicación e interacción al interior de cada entidad, para que todos los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones públicas, conozcan las políticas, planes, programas y proyectos de su organización, se encuentren alineados con su ejecución y obtengan retroalimentación sobre los resultados de la gestión institucional.</p> <p>3). La operación efectiva de los diferentes niveles de responsabilidad y autoridad en materia de Control Interno -comité institucional de control interno - calidad, representante de la dirección, equipos operativos y equipo evaluador, que garantice el seguimiento de la gestión, la autoevaluación y la evaluación independiente, así como la generación y ejecución de los planes de mejoramiento, como impulsores del mejoramiento continuo y del cumplimiento de los objetivos de cada institución, bajo los parámetros de calidad, eficiencia y eficacia.</p> <p>4). La aplicación de herramientas e instrumentos técnicos que permitan la identificación y valoración permanente de los riesgos de la institución, así como de los controles y acciones para prevenirlos o mitigar su impacto, incluyendo de manera especial los relacionados con los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto.</p> <p>5). El mejoramiento, desarrollo y actualización de los sistemas de información y control, de manera que la información operativa, administrativa y financiera que genere y reporte la entidad sea oportuna, consistente y veraz, para la toma de decisiones en los niveles institucional, sectorial y distrital.</p> <p>6). La evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto y la rendición de los informes sobre el resultado de las evaluaciones de dichos procesos y sistemas al Comité de Control Interno de cada entidad y a la Veeduría Distrital cuando ésta los solicite.</p>	<p>Las entidades del Distrito Capital deben garantizar:</p> <p>Verificar evidencias de la realización de procesos de inducción y reintroducción teniendo en cuenta los aspectos contemplados en el numeral uno del artículo quinto de este decreto.</p> <p>Verificar la cobertura de los procesos de inducción y reintroducción.</p> <p>Verificar el cumplimiento y cobertura del plan de capacitación para fortalecer la ejecución de actividades propias de las funciones de los servidores públicos.</p> <p>Verificar la aplicación de herramientas de medición que permitan identificar la eficiencia y efectividad de las capacitaciones brindadas.</p> <p>Verificar la existencia de mecanismos directos (reuniones, eventos), impresos y en medios electrónicos para el despliegue de información a los servidores públicos relacionada con el que hacer institucional y los resultados de la gestión.</p> <p>Verificar la inclusión de actividades en los planes de acción de la entidad que permitan viabilizar las necesidades del cliente interno.</p> <p>Verificar que existen mecanismos de evaluación de la efectividad de la comunicación organizacional.</p> <p>Verificar la existencia de actos administrativos actualizados inherentes al desarrollo del Sistema de Control Interno y otros documentos que evidencien la operatividad de los niveles de autoridad y responsabilidad del sistema (Comité Directivo, Representante de la alta dirección, equipo evaluador, equipo operativo), tales como agendas y actas de reuniones.</p> <p>Verificar la existencia del mapa de riesgos actualizados por procesos e institucional.</p> <p>Verificar la existencia y aplicación del plan estratégico de sistemas de información institucional.</p> <p>Verificar la existencia de actividades y controles para la captura de información primaria, su procesamiento y análisis de datos.</p> <p>Verificar la existencia de mecanismos que permitan el mejoramiento continuo del proceso (autoevaluaciones y evaluaciones independientes).</p> <p>Verificar la publicación en la página Web de cada entidad de planes, programas, proyectos, eventos de participación ciudadana (citación a audiencias públicas, material que facilite el control social, etc.), indicadores e informes de gestión periódicos.</p> <p>Verificar las actas del Comité Coordinador donde se haga referencia a la presentación de los resultados de las auditorías a los procesos de contratación, peticiones y servicio al ciudadano, participación comunitaria y control social y, las acciones que el Comité adopte.</p>	<p>Talento humano realiza capacitaciones de inducción y reintroducción en temas transversales las cuales son dirigidas a los empleados y contratistas del IDT.</p> <p>En cuanto a la cobertura de los procesos de inducción y reintroducción el IDT realiza las capacitaciones de manera general al principio de la vigencia o de manera individual cada vez que hay vinculación.</p> <p>En cuanto al cumplimiento y cobertura del plan de capacitación a los servidores públicos del IDT, se logra evidenciar por medio de PPP que los temas tratados fueron los siguientes: Misión, Visión, Marco Plan de Desarrollo, Valores enmarcados en el código de Integridad, Organigrama, Propósito general de la Dirección General, Subdirección Gestión de destino, Promoción y Mercadeo Asesor observatorio de Turismo, Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario, Oficina Asesora Jurídica, Asesor de Comunicaciones, Asesor de control Interno, Oficina Asesora de Planeación, Asesor de despacho. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, Política de alcohol, tabaquismo y drogas, Reglamento de higiene y seguridad Industrial, Política Distrital de Turismo (Manual de SIDEAP, Código de Integridad, Plan Anticorrupción, SG-SST).</p> <p>Las herramientas de medición que usa Talento Humano para identificar la eficiencia y efectividad de las capacitaciones brindadas son encuestas vía internet las cuales se envían por medio de correo electrónico una vez terminada la actividad.</p> <p>Los mecanismos existentes para el despliegue de información a los servidores públicos en las cuales se relaciona el que hacer institucional y los resultados de la gestión del IDT, son los planes de bienestar y SG-SST los cuales se adoptan según las resoluciones 044 de 23 de marzo de 2018 y 043 del 23 de marzo de 2018 respectivamente, con plan de trabajo y cronograma de actividades.</p> <p>Talento humano realiza consultas de interés a los trabajadores del IDT, con el fin de incluir en los planes de acción de la entidad las necesidades del cliente interno.</p> <p>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 demás.</p> <p>Actualmente se encuentran en proceso de actualización el comité de desarrollo institucional y el comité de control interno- sin embargo, existen otros documentos como los son : Manual de Requisitos, Roles y Responsabilidades de los Auditores Internos del SIG del IDT V3 (17-10-2017), Código de ética Oficina de Control Interno IDT V1 (08-02-2018), Auditoría Interna V10 (23-03-2018), Procedimiento Atención a Entes de Control V4 (20-05-2018), Plan de Mejoramiento V1 (23-03-2018), Metodologías Análisis de Causas V1 (23-03-2018) los cuales evidencian la operatividad de los niveles de autoridad y responsables del sistema.</p> <p>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 2018.</p> <p>Existe el Plan estratégico 2018-2020, este plan establece las actividades del proceso y consolida los sistemas de información institucional anualmente con la finalidad de que al final del periodo se obtenga un % de cumplimiento en total.</p> <p>Se desarrollan actividades y existen controles por parte de Gestión Tecnológica con el fin de capturar información primaria, procesarla y analizar los datos que en ésta se encuentre.</p> <p>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 e 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.</p> <p>Se observa en la página Web de la entidad en "Transparencia" la publicación de planes, programas, proyectos, eventos de participación ciudadana, indicadores e informes de gestión periódicos.</p> <p>Se ha socializado en 2 comités en el primer semestre de 2018, uno en el mes de Febrero y el otro en Mayo lo referente a resultados de auditorías ya desarrolladas, sin embargo, a la fecha no se han tratado los resultados a las auditorías de los procesos de contratación, peticiones y servicio al ciudadano, participación comunitaria y control social ya que se encuentran programadas para el segundo semestre de 2018.</p>

ARTÍCULOS	QUÉ	CÓMO	Verificación Control Interno
	7). El mejoramiento de los procesos de entrega y recibo de cargos, ante posibles cambios de sus directivos y servidores públicos en general, con el propósito de mantener la continuidad en la gestión institucional y conservar la memoria documental de cada entidad.	Verificar la existencia y aplicación de procedimientos de entrega y recibo de cargos.	Existe el manual de procesos y procedimientos a cargo del proceso Gestión del Talento Humano llamado " TH-P02 Provisión y desvinculación del Talento Humano" el cual tiene como objetivo brindar las pautas necesarias para llevar a cabo la provisión y desvinculación laboral del talento humano del IDT a partir de acciones puntuales avaladas por la normalidad vigente. el procedimiento se divide en las siguientes secciones: 1). Vinculación y desvinculación carrera administrativa, provisional y temporal. 2). Vinculación y desvinculación libre nombramiento y remoción.
	8). La inclusión de auditorías sobre los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto y de temáticas específicas solicitadas por la Veeduría Distrital, en los planes y programas de auditoría de la entidad, así como su efectiva realización.	Incluir en el programa anual de auditoría de cada entidad aprobado por el Comité Coordinador las auditorías a los procesos de contratación, atención al ciudadano, participación ciudadana y control social.	Se observa en el programa anual de auditoría de la entidad aprobado por el Comité coordinador las auditorías a los procesos de contratación, atención al ciudadano, participación ciudadana y control social solicitadas por la Veeduría Distrital, en los planes y programas de auditoría de la entidad para realizarse en el segundo semestre de 2018.

ARTÍCULOS	QUÉ	CÓMO	Verificación Control Interno
ART. 60 SISTEMAS DE CONTROL INTERNO	9). La existencia y desarrollo de planes de mejoramiento institucional que integren las acciones de mejoramiento, producto de las evaluaciones internas, de las auditorías y evaluaciones externas, de los controles de advertencia y solicitudes de los entes de control, así como de la escucha permanente de las inquietudes y necesidades de la comunidad usuaria y la ciudadanía en general.	Verificar la existencia y ejecución de un procedimiento formal para la elaboración del plan de mejoramiento institucional que integre las evaluaciones internas y externas realizadas a la entidad así como las quejas, reclamos y solicitudes de la ciudadanía.	Existe el documento llamado "El-P06 Plan de Mejoramiento V1 (23-03-2018)" 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.
	10). La inclusión en los planes, programas, proyectos e informes de gestión y resultados de las temáticas relativas al fortalecimiento de la transparencia, la prevención de la corrupción y el mejoramiento continuo de los procesos y sistemas mencionados.	Verificar la relevancia que la entidad le da a los temas de mantenimiento de la transparencia y prevención de la corrupción en sus planes institucionales, proyectos, programas, informes de gestión y resultados, planes de mejoramiento, etc. y la publicación de dichas acciones y resultados a través de medios impresos, electrónicos (Intranet y página Web), audiencias públicas y rendiciones de cuentas a sus usuarios y a la ciudadanía en general.	Se refleja la importancia que la entidad le da al tema de transparencia y prevención de la corrupción en los planes de mejoramiento, institucionales, proyectos, programas, informes de gestión y resultados. Por medio de la página Web en el ítem de "Transparencia" los ciudadanos pueden acceder a la información de audiencias públicas y rendiciones de cuentas.
	11). La participación de los líderes de los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto, en las reuniones, eventos y comités liderados por la Veeduría Distrital, tendientes al mejoramiento de dichos procesos y sistemas, a la articulación de acciones interinstitucionales, al fortalecimiento de la transparencia y a la prevención de la corrupción en el Distrito Capital.	Verificar la participación de los líderes de procesos mencionados en este decreto en las actividades convocadas por la Veeduría Distrital.	La participación de los líderes de los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto, en las reuniones, eventos y comités liderados por la Veeduría Distrital, tendientes al mejoramiento de dichos procesos y sistemas, a la articulación de acciones interinstitucionales, al fortalecimiento de la transparencia y a la prevención de la corrupción en el Distrito Capital.