

## INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO – LEY 1474 DE 2011

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO- BOGOTA D.C.

**Representante Legal: NELSON ANDRES CALDERON GUZMAN**

**Período Evaluado: 01/noviembre/2019  
31/diciembre/2019**

**Fecha: 29 enero de 2019**

La Asesora de Control Interno del INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO, en cumplimiento a las disposiciones contenidas en el artículo 9° de la Ley 1474 de 2011, que establece: “(...) El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página web de la entidad, un informe pormenorizado del estado de control interno de dicha entidad”, por tanto se procede a realizar la publicación del informe sobre el estado del Control Interno de la Entidad, correspondiente al período comprendido entre los meses de noviembre de 2019 a diciembre de 2019.

El Decreto 651 de 2011 creó el Sistema Integrado de Gestión Distrital -SIGD con el fin de establecer una herramienta de gestión sistemática y transparente compuesta por el conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos que permitieran garantizar un ejercicio articulado y armónico, para dirigir y evaluar el desempeño institucional en las entidades, actualmente dicho decreto se encuentra vigente pero derogado en sus artículos 2°,3°,6° y 9° por el Decreto 591 de 2018 “*Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones*” expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá, decreto que tiene como objeto adoptar para el Distrito Capital el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG de que trata el Decreto Nacional 1083 de 2015, sustituido por el Decreto 1499 de 2017, como marco de referencia para el ajuste del diseño, la implementación y la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión Distrital - SIGD, con el fin de fortalecer los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Distrito Capital y adecuar la institucionalidad del sistema y de las instancias correspondientes con el modelo nacional del Sistema Integrado de Gestión Distrital; de igual manera derogó los Decretos Distritales 176 de 2010 y 652 de 2011 y por ultimo se creo la Circular Externa No 100-006 de 2019 la cual establece los “*lineamientos generales*

*para el informe semestral de evaluación independiente del estado del sistema de Control Interno – Decreto 2106 de 2019”*

Así las cosas, se evidencia que a la fecha de elaboración del presente informe el Instituto Distrital de Turismo, se encuentra en un periodo de adecuación entre el sistema de gestión actual y los requisitos de MIPG – Modelo Integrado de Planeación y Gestión, teniendo en cuenta la emisión de la Circular 005 de 2019, por parte de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la cual establece “*Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital y Plan de Acción para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el Distrito Capital*” por lo que se procede a la elaboración del presente informe teniendo en cuenta la estructura por cada una de las dimensiones y los requisitos definidos por MIPG – Modelo Integrado de Planeación y Gestión en concordancia con el MECI.

El presente informe presenta los avances en la aplicación, mantenimiento y sostenibilidad del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, conforme con lo establecido en el Manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

## **INSTITUCIONALIDAD**

Durante el periodo del presente informe y dentro del marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño,

- ✓ En la sesión del 25 de noviembre, se llevo a cabo la aprobación del plan estratégico de tecnologías de la información PETI 2019, aprobación política de Seguridad y salud en el trabajo, informe reporte metas plan de desarrollo y resultados seguimientos planes de mejoramiento tercer trimestre.

### **1. DIMENSIÓN TALENTO HUMANO (Política Gestión Estratégica del Talento Humano)**

La gestión del proceso de talento humano está enfocada al cumplimiento de los principales objetivos y propósitos de la entidad, así las cosas, se evidencian las siguientes actividades desarrolladas durante el bimestre evaluado:

### **Plan de Bienestar:**

- Durante el periodo evaluado se realizaron las siguientes actividades, relacionadas con el plan de bienestar de la entidad.

Noviembre:	Entrega de boletas de cine- Caminata ecológica
Diciembre:	Cierre de Gestión - Novenas Navideñas- Entrega de bonos navideños

### **Plan de Capacitación:**

Se realizaron las siguientes actividades, relacionadas con el plan de capacitación de la entidad.

Noviembre:	Talleres Contextualización ISO, Taller Inducción política LGBTI - IDT, taller sobre lenguaje claro.
------------	---

### **Plan de Incentivos:**

Durante el periodo a reportar se realizaron las siguientes actividades relacionadas con el plan de incentivos así:

- Se ordena el pago de un incentivo a un servidor publico del IDT (Resolución 232 del 26 de noviembre)
- cual se otorga un incentivo a un servidor publico del IDT (Resolución 259 del 20 de diciembre de 2019)

### **Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo:**

- Durante el periodo reportado son se presentaron accidentes laborales.

La entidad cuenta con los siguientes procedimientos que le permiten atender cualquier tipo de incidente o accidente laboral:

- ✓ TH-I05 Instructivo Gestión de Botiquines V2 (04-09-2019)

- ✓ TH-I06 Instructivo Gestión de Extintores V2 (04-09-2019)
- ✓ TH-I07 Instructivo Conformación y Funcionamiento del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo- COPASST V1 (21-05-2018).

Adicional a ello cuenta con el Plan de Emergencia 2019 IDT y los siguientes procedimientos:

- ✓ TH-P12 Entrega, reposición e inspección de elementos de protección personal V2 (14-06-2019)
- ✓ TH-P13 Identificación de peligros valoración de riesgos e identificación de controles V2 (27-06-2019)
- ✓ TH-P14 Notificación de incidentes, reporte e investigación de accidentes laborales V2 (27-06-2019)

- Durante el periodo evaluado se realizaron las siguientes actividades, relacionadas con el plan de Seguridad y salud en el Trabajo:

Noviembre:	Aplicación batería psicosocial, Reporte de evaluación SST en SIDEAP 2.0 con lineamientos del DASCSD, proyección plan de trabajo 2020 con la asesora de la ARL.
Diciembre:	Informe de puestos de trabajo sede principal profesional en SST y Presidente del COPASST- Correo socialización de software de pausas activas.

### **Evaluación de la Gestión**

Durante el periodo valorado no se realizaron evaluaciones de desempeño al personal de planta ni provisionalidad, así como tampoco a la suscripción de los acuerdos de gestión con los gerentes públicos.

### **Políticas de Integridad**

Las actividades contempladas en el PAAC con corte al 31 de diciembre presentan el siguiente avance y proyección de ejecución de actividades, así:



Componente 6: Plan gestión de la Integridad							
Componente	No.	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	Fecha Inicio	Fecha Fin	% de avance	Observaciones Diciembre de 2019
Planeación	1.1	Actualizar - Conformación nuevo equipo del grupo de gestores de integridad.	Cumplida	30/04/2019	30/04/2019	100%	De acuerdo a la resolución 042 de 06 de marzo de 2019 "por la cual se actualiza la conformación del equipo de Gestores/as de integridad del Instituto Distrital de Turismo" se llevo a cabo la actualización y se conformó el nuevo grupo de gestores de Integridad vigencia 2019.
	1.2	Elaborar plan de Acción equipo gestores de integridad vigencia 2019	Cumplida	30/04/2019	30/04/2019	100%	En la reunión llevada a cabo el día 30 de abril del presente se elaboró el plan de acción del grupo de gestores de Integridad junto con el plan de trabajo para la vigencia 2019.  Acta 001 del 30 de abril de 2019.
Apropiación	2.1	Socializar y sensibilizar a la comunidad institucional el Código de Integridad.	Cumplida	30/06/2019	30/06/2019	100%	Con fecha 04/Jun/2019, se evidencio el cumplimiento de la actividad programada por parte del Grupo de Gestores de Integridad, en relación con el alcance de la Meta Código de integridad IDT 2019.  Evidencia: Como soporte de cumplimiento se realizo el día 05/Jun/2019, el "Cine Foro por la Integridad y la Transparencia" al interior del IDT, por medio del cual se socializo y sensibilizo el
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.	Cumplida	30/09/2019	30/09/2019	100%	Se evidencia que por medio de encuesta adjunta se busco identificar adicionales dentro de los valores ya establecidos en el Código de Integridad articulados con el modelo integral de planeación y Gestión enviada a todos el personal de la entidad donde busca identificar cual es el valor del código de integridad más importante para la gestión institucional y que otros valores se podrían implementar como propuesta así como lo establece el decreto 118 de 2018. Cumpliendo con la actividad programada en
	3.2.	Presentación de resultados del diagnóstico a la comunidad.	Cumplida	30/10/2019	30/10/2019	100%	Se evidencia el acta de reunión de gestores de integridad realizado el día 20 de Diciembre de 2019 donde se realizó un análisis de resultados de la encuesta acerca de la percepción de valores éticos, en el marco del código de integridad Distrital y la presentación de valores que pueden ser susceptibles de agregar en el código de integridad, en relación al valor porcentual de la honestidad es el más importante con un 53,3% y como valores adicionales se eligió por la comunidad la Vocación de servicio y la responsabilidad con un porcentaje mayor respecto a los demás. así se da cumplimiento a la actividad programada dentro de las
Ejecución	4.1.	Realizar campañas de apropiación del Código de Integridad actualizado	Cumplida	1/10/2019	1/10/2019	100%	Se evidencia que el 20 de diciembre se realizó encuesta institucional acerca de los valores del Código de Integridad, los resultados se plasmaron en un acta de reunión del Grupo de Gestores, la cual incluye compromisos a adelantar en la vigencia 2020. dando cumplimiento total a la actividad programada en el PAAC

## 2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

### • Reflexión Inicial

El Instituto Distrital de Turismo inició sus actividades en el año 2007, con una estructura organizacional compuesta por una dirección y tres subdirecciones, y una planta de personal compuesta por cuarenta y cuatro (44) cargos para el desarrollo de su objeto “*ejecución de políticas, planes y programas para la promoción del turismo y el posicionamiento del Distrito Capital como destino turístico sostenible*”.

Antes de la reforma administrativa dada por el Acuerdo 257 de 2006, la gestión del turismo en la ciudad se adelantaba desde la subdirección de turismo del Instituto Distrital de Cultura y Turismo (IDCT). Con la reforma administrativa, se creó la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte como entidad cabeza del sector cultura, recreación y deporte, y turismo pasó a ser parte del sector de desarrollo económico, creándose el Instituto Distrital de Turismo mediante Acuerdo 275 de 2007 como entidad con autonomía administrativa y financiera adscrita a la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.

En concordancia con lo dispuesto en el Acuerdo 275 de 2007, mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 03 de 2007 se estableció la estructura organizacional del Instituto Distrital de Turismo, la cual ha sido modificada mediante los Acuerdos de Junta Directiva No. 09 de 2007, 01 de 2010 y 08 de 2016.

El Instituto Distrital de Turismo – IDT, entidad pública del orden distrital fue creado en el año 2007 con dos propósitos: i) estimular el desarrollo económico de Bogotá a través de la promoción de la actividad turística y ii) promover las mejores condiciones de sostenibilidad y competitividad de la ciudad como destino turístico.

Con la creación del IDT empezó a reconocerse la importancia del turismo como sector jalonador de desarrollo económico y social para Bogotá, en consonancia con la apuesta del gobierno nacional para potenciar al turismo como eje de desarrollo económico en Colombia, por su contribución al empleo y como fuente de divisas, así como también como uno de los sectores de servicios más dinámicos de la economía que hace un uso intensivo de mano de obra y mantiene numerosos vínculos con otros importantes segmentos de la economía

El sector turismo cuenta con una superestructura bien definida liderada por la Ley General de Turismo, (Ley 300 de 1996 actualizada por las leyes 1101 de 2006 y 1558 de 2012), en la que actúan el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Procolombia, el Fondo Nacional de Turismo (FONTUR) y los gremios y otras entidades de carácter público, privado y mixto.

Liderar la ejecución de políticas, planes y proyectos orientados a promocionar y posicionar a Bogotá como destino turístico a través del mejoramiento de sus recursos, su infraestructura soporte y el diseño de productos innovadores que contribuyan al desarrollo económico, generando confianza y felicidad a sus ciudadanos y visitantes.

- **Diagnóstico de capacidades y entorno**

Durante el mes de diciembre se realizó el diagnóstico de capacidades y entornos de la entidad partir del contexto de la entidad (análisis DOFA), así como revisar y ajustar los documentos “DE-M01 Manual del Sistema Integrado de Gestión V19” y el “DE-P02 Manejo y Control del Plan Anual de Adquisiciones V5” el 27 de diciembre de 2019, en el marco de adecuación y sostenibilidad del SIG.MIPG

En lo que respecta al **portafolio de bienes y servicios**, el Instituto Distrital de Turismo cuenta con procedimientos administrativos de cara al usuario OPA (otros procedimientos administrativos), así:

**\*Recorridos turísticos** - Realizar recorridos por el patrimonio histórico, arquitectónico y cultural bogotano que pretenden dar a conocer el destino, posicionar a Bogotá como destino turístico, sostenible y promotor de desarrollo económico propendiendo por un sentido de apropiación, respeto y cuidado por parte de residentes y turistas nacionales y extranjeros. Objetivos Estratégicos y del Sistema Integrado.

**\*Formación de Líderes-** Formar líderes en temas tales como: desarrollo turístico, conocimiento de ciudad, seguridad turística, competencias blandas, formulación de proyectos, gestión de recursos, innovación, liderazgo, bilingüismo, proyecto de vida en turismo, y similares; a través de diplomados, cursos con el SENA, talleres, laboratorios, entre otros, para que estén en la capacidad de adelantar acciones desde sus localidades o empresas para, mejorar las condiciones de Bogotá como destino turístico.

- **Plan de Desarrollo**

La entidad cuenta con 3 proyectos de inversión que contribuyen al cumplimiento de las metas y programas del plan de Desarrollo correspondiente al cuatrénio 2016-2020 "Bogotá Mejor para Todos"

1036 - Bogotá Destino Turístico Competitivo y Sostenible

988 - Turismo como Generador de Desarrollo, Confianza y Felicidad para todos.

1038 - Fortalecimiento Institucional del IDT

Al cierre de la vigencia 2019 el Instituto Distrital de Turismo presentó una ejecución presupuestal del 97% y giros del 87% frente al presupuesto total de gastos. Los gastos de funcionamiento fueron ejecutados en el 93% con giros del 91% y los gastos inversión



fueron ejecutados en un 99% con giros del 85%. Con este nivel de giros, se constituyen reservas presupuestales para la vigencia 2020 por valor de \$ 2.370 millones, lo que corresponde a un 10% del presupuesto total de gastos asignado para la vigencia 2019. De los gastos de funcionamiento se constituye reservas por valor de \$ 146 millones, equivalentes al 2% del presupuesto asignado, y de los gastos de inversión se constituye reservas por valor de \$ 2.225 millones equivalentes al 14% del presupuesto asignado para el 2019

✓ Proyecto 1036 "BOGOTA DESTINO COMPETITIVO Y SOSTENIBLE": En el marco del proyecto 1036 se ejecutó \$4.520 millones correspondientes al 98,82% del presupuesto asignado, de los cuales se giró \$3.798 millones y los restantes \$ 722 millones se constituyen como reserva presupuestal para ser girados en el primer trimestre de la vigencia 2020.

✓ Proyecto 988 "TURISMO COMO GENERADOR DE DESARROLLO CONFIANZA Y FELICIDAD PARA TODOS": En el marco del proyecto 988 se ejecutó \$7.590 millones correspondientes al 98,94% del presupuesto asignado, de los cuales se giró \$6.470 millones y los restantes \$ 1.120 millones se constituyen como reserva presupuestal para ser girados en el primer trimestre de la vigencia 2020.

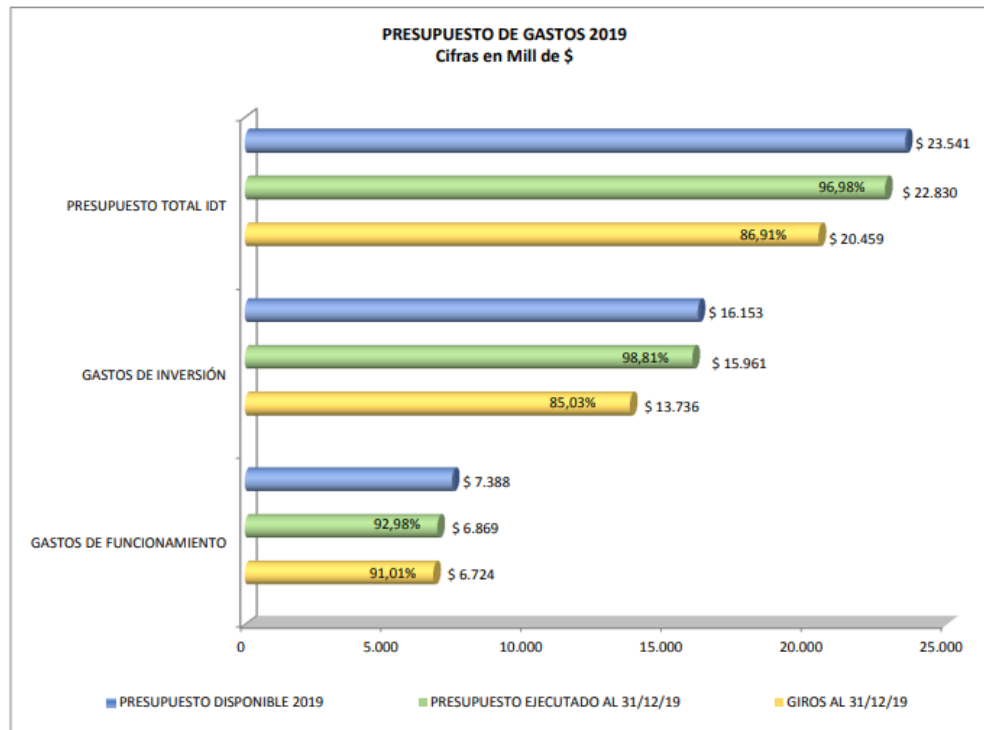
✓ Proyecto 1038 "FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL IDT En el marco del proyecto 1038 se ejecutó \$3.930 millones correspondientes al 98,55% del presupuesto asignado, de los cuales se giró \$3.469 millones y los restantes \$ 461 millones se constituyen como reserva presupuestal para ser girados en el primer trimestre de la vigencia 2020. Este proyecto cuenta con un solo proyecto estratégico, el 1038-185, presentando al cierre de la vigencia 2019 un alto nivel de ejecución con el 98,55% del presupuesto comprometido y giros del 86,97%.





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

## N°19 INFORME FINAL DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN –Diciembre 31 de 2019



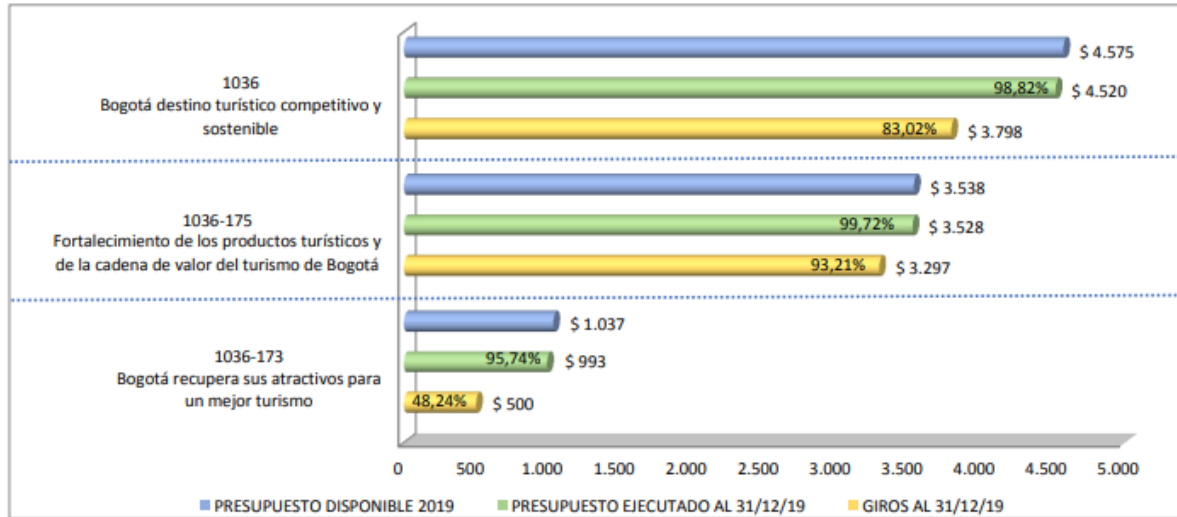
Avenida Carrera 24 No. 40 – 66  
Código Postal 111311  
Teléfono: 2170711  
Fax: 2170711 Ext. 180  
[www.bogotaturismo.gov.co](http://www.bogotaturismo.gov.co)





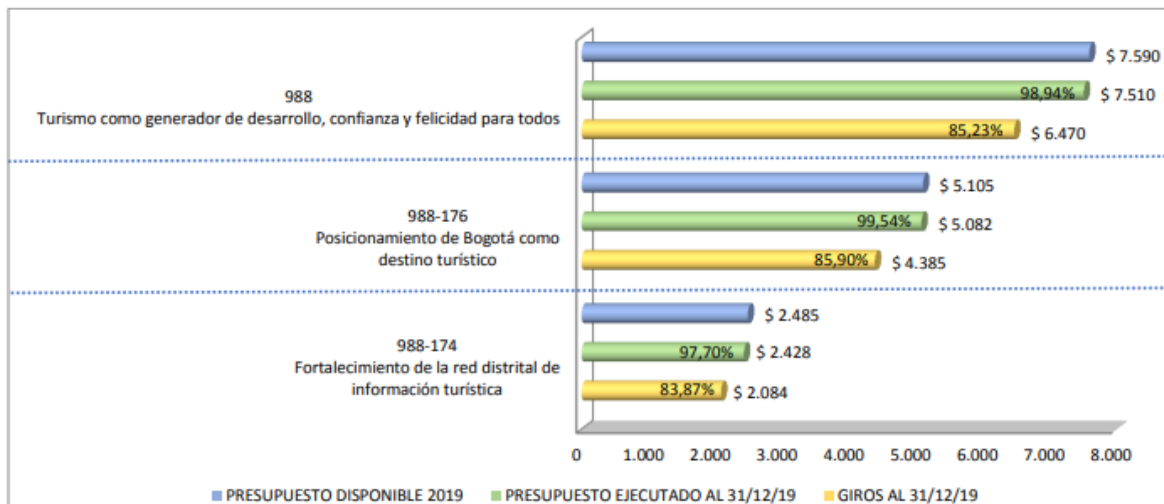
### EJECUCIÓN PRESUPUESTO DE INVERSIÓN DEL IDT

#### PROYECTO 1036 "BOGOTÁ DESTINO TURÍSTICO COMPETITIVO Y SOSTENIBLE"

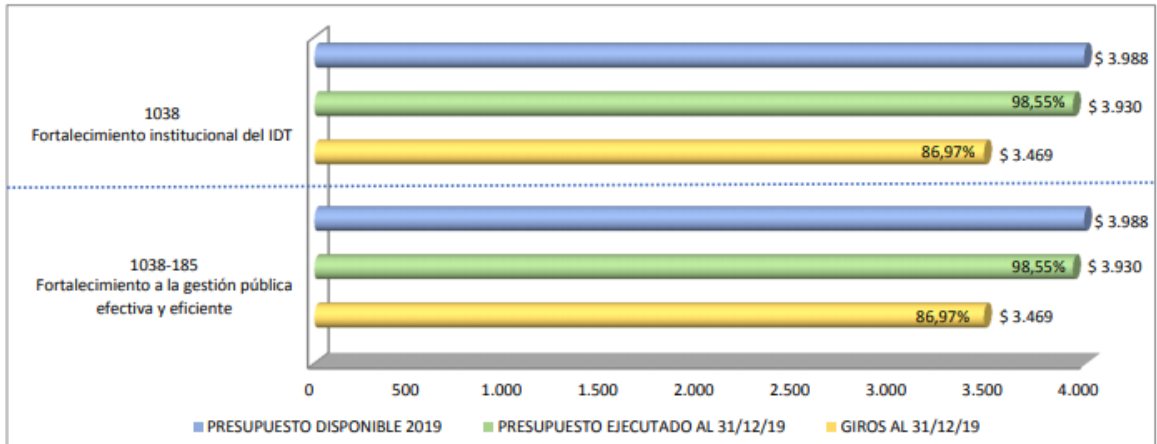


### EJECUCIÓN PRESUPUESTO DE INVERSIÓN DEL IDT

#### PROYECTO 0988 "TURISMO COMO GENERADOR DE DESARROLLO, CONFIANZA Y FELICIDAD PARA TODOS"



**EJECUCIÓN PRESUPUESTO DE INVERSIÓN IDT**  
**PROYECTO 1038 "Fortalecimiento Institucional del IDT"**



En 2019 la entidad constituyó reservas presupuestales por \$ 2.168 millones, que correspondieron al 11% del valor del presupuesto de la vigencia 2018. Al 31 de diciembre de 2019, se registraron anulaciones por valor de \$ 23 millones finalizando la vigencia con un presupuesto en reserva presupuestal por valor de \$ 2.145 millones, de cual se giró \$2.126 millones, equivalente al 99,3%. De las reservas que corresponden a gastos de funcionamiento se giró el 93,86% y de las correspondientes a gastos de inversión, se giró el 99,66%. En consecuencia, el Instituto constituye pasivos exigibles para la vigencia 2020, con 25 contratos que presentan saldos por valor de \$15 millones; \$8 millones de gastos de funcionamiento y \$7 millones de gastos de inversión así:

- **Formular los Planes**

La entidad a través del Proceso de Direccionamiento Estratégico formuló los Planes de Gestión Institucional PGI de la vigencia 2019, para los catorce (14) procesos, cuyo objetivo está enmarcado en consolidar una cultura de planeación, gestión organizacional y evaluación permanente que permita direccionar los esfuerzos de la entidad hacia el cumplimiento de la misión institucional, a través de la herramienta de Plan de Gestión Institucional, que permite programar y hacer seguimiento a la gestión del IDT, asociada a sus procesos y proyectos de inversión.

La herramienta contempla cuatro (4) componentes:

-**Marco estratégico:** en el cual se encuentra la asociación de cada proceso a la plataforma estratégica y al Plan de Desarrollo

-**Marco táctico:** en el cual se encuentran las metas proyecto de inversión y metas de gestión asociadas a cada proceso.

-**Marco operativo:** en el cual se encuentra el Plan Operativo Anual

-**Territorialización y población:** en el cual se identifica la ubicación y la población que se beneficia con la gestión y la inversión de la entidad.

De manera mensual durante los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, se realiza seguimiento por parte de los líderes de proceso a cada una de las actividades definidas en los planes de gestión Institucional, tal como esta establecido en el procedimiento DE-P04 Programación y Seguimiento al Plan de Gestión Institucional V8 (27-12-2019) y el DE-I04 Instructivo para el diligenciamiento de la herramienta Plan de Gestión V2 (27-04-2018).

Por otro lado, desde la Oficina Asesora de Planeación se lidera el seguimiento y consolidación de las actividades planteadas para el cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC, para la vigencia 2019, conforme los parámetros establecidos Estrategía para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano- versión 2.

- **Formular Indicadores**

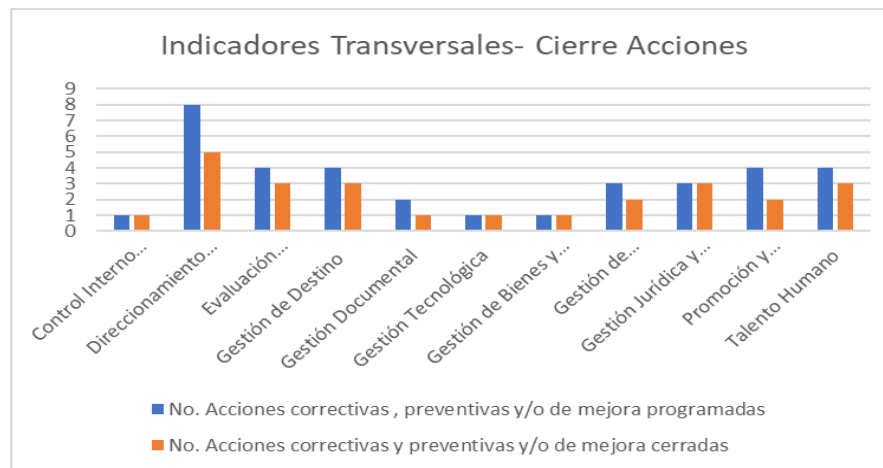
La entidad cuenta con el procedimiento DE-P05 Medición de la Gestión V8 (11-06-2019) y estableció para la vigencia 2019, la batería de indicadores asociados a cada proceso donde se evidencia la formulación de Setenta y cinco (75) indicadores, de los cuales ocho (8) son de efectividad, sesenta y tres (63) de eficacia y cuatro (4) de eficiencia, así:



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

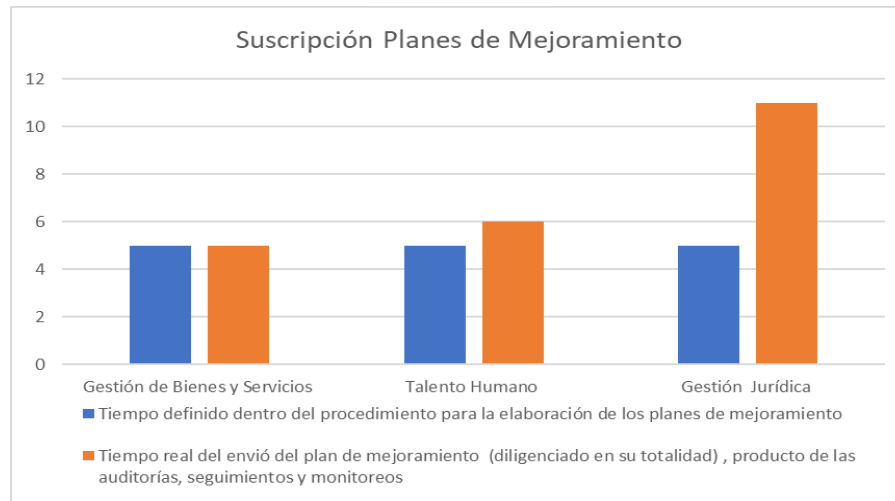
PROCESO	No. INDICADOR
Evaluación institucional	3
Direccionamiento estratégico	10
Comunicaciones	4
Gestión de información turística	8
Gestión de destino competitivo y sostenible	8
Promoción y mercadeo turístico de ciudad	5
Gestión del talento humano	8
Gestión de bienes y servicios	5
Gestión financiera	6
Atención al ciudadano	3
Control interno disciplinario	3
Gestión jurídica y contractual	5
Gestión documental	4
Gestión tecnológica	3
<b>TOTAL INDICADORES</b>	<b>75</b>

Durante el periodo evaluado la Asesoría de Control Interno consolidó información del tercer trimestre de 2019 a los dos (02) indicadores nuevos y transversales de cada uno de los procesos que evalúan la gestión de los 14 procesos con relación al cumplimiento en el cierre de las acciones del plan de mejoramiento y a la oportunidad en la suscripción de planes de mejoramiento.





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



La evaluación a los indicadores por parte de cada uno de los procesos se realiza conforme lo establecido en el procedimiento Medición de la Gestión de manera trimestral.

- **Formular los lineamientos para la administración del riesgo**

La entidad cuenta con un procedimiento denominado “*DE-P08 Administración del Riesgo V3 del 17-05-2019*”, cuyo objetivo es “*Definir la metodología para la administración del Riesgo de la entidad, que permita auto controlar los eventos que puedan afectar o impedir el cumplimiento de los objetivos institucionales y las funciones propias del Instituto.*”

La entidad cuenta con una herramienta "Riesgos IDT", a la cual se realizó una mejora durante el periodo evaluado al módulo de controles, agregándole al rol de Líder de proceso: Periodicidad, Propósito del control, Como se realiza la actividad de Control, observaciones o desviaciones resultantes de ejecutar el control, evidencias de ejecución del control, esto de acuerdo con los lineamientos establecidos en la guía para la Gestión del Riesgo y Diseño de Controles en entidades públicas.

Para el presente informe se tomó como información base los riesgos de corrupción y gestión identificados por cada uno de los procesos, los cuales fueron registrados en el aplicativo de gestión de riesgos así:



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

PROCESO	TOTAL RIESGOS	GESTIÓN	CORRUPCIÓN
Evaluación Institucional	3	2	1
Direccionamiento Estratégico	4	4	0
Comunicaciones	1	1	0
Gestión de información Turística	2	1	1
Gestión de Destino Competitivo y Sostenible	3	2	1
Promoción y Mercadeo Turístico de Ciudad	3	2	1
Gestión del Talento Humano	3	2	1
Gestión de Bienes y Servicios	3	2	1
Gestión Financiera	3	2	1
Atención al Ciudadano	2	1	1
Control Interno Disciplinario	2	1	1
Gestión Jurídica y Contractual	3	1	2
Gestión Documental	2	1	1
Gestión Tecnológica	3	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>24</b>	<b>13</b>

De acuerdo a la tabla anterior se cuenta con treinta y siete (37) riesgos en todos los procesos, de los cuales, veinticuatro (24) corresponden a riesgos de gestión y trece (13) a riesgos de corrupción, cuyas acciones y actividades buscan evitar que los riesgos identificados se materialicen.

- En el cuatrimestre objeto de la verificación se actualizó la DE-P01 Política Administración del Riesgos anual del Riesgo V2 (16-09-2019), en la cual se enmarcan la declaración del nivel de aceptación de los riesgos asociados a los procesos y su tratamiento. De igual forma se definen en la misma, los roles y las líneas de defensa.
- El seguimiento a estos riesgos se efectúa a través de la herramienta de riesgos, el cual es alimentado por los líderes técnicos y los líderes de los procesos, en el que se van incorporando cuatrimestralmente las actividades realizadas y calificando el avance de las medidas adoptadas, el último seguimiento se realizó el 15 de enero de 2020. Encontrando la siguientes observaciones:





A. Descripción de Hallazgo: marque con una X según corresponda No Conformidad (NC); Observación (OB)		
HALLAZGO		DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGOS
OBS	NC	
X		No se está describiendo adecuadamente que ocurre con las observaciones o desviaciones resultantes de ejecutar el control.
X		No se están teniendo en cuenta las observaciones realizadas por parte de la Asesoría de Control Interno, de acuerdo al último seguimiento a riesgos realizado en el mes de septiembre.
X		La herramienta de Riesgos IDT, lleva registros de vigencias anteriores con seguimientos en ocasiones bastante extensos, los cuales dificultan la revisión y monitoreo

**NOTAS:**

Las observaciones son aspectos que eventualmente pueden llegar a ser una No Conformidad.  
Las no conformidades son incumplimiento de requisitos.

- **Programar el Presupuesto**

El procedimiento “*Gestión del Plan Anual de Adquisiciones -PAA-*” define las actividades a realizar por cada dependencia, para la elaboración, aprobación, ejecución, modificación y seguimiento del Plan Anual de Adquisiciones.

En dicho plan se realiza la programación de recursos para la siguiente vigencia y anualmente se aprueba el presupuesto conforme con el presupuesto asignado para la correspondiente vigencia fiscal, en el PAA están relacionadas todas las necesidades de la entidad, rubro del proyecto, proyecto de inversión, objeto, duración estimada del contrato, valor, modalidad de selección, unidad de contratación, entre otros aspectos.

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, el Plan Anual de Adquisiciones de la entidad para la vigencia 2020, se encuentra publicado en la página web del IDT y dentro del portal SECOP II.

- **Diagnóstico y caracterización de usuarios y partes interesadas**

Se evidenció la realización del documento final de los diagnósticos de capacidades y entornos de la entidad, alineado Al contexto estratégico de la entidad.

### **3. DIMENSIÓN GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS**

- **Relación Estado – Ciudadano** (Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción)

En cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, los lineamientos impartidos a través de la Resolución 3564 de 2015 de MINTIC y directrices de la Procuraduría General de la Nación, el IDT tiene en su página web el enlace a la pestaña denominada “*Transparencia*” en la cual se encuentra publicada toda la información que produce la entidad, esto, con el propósito de mejorar la atención al ciudadano.

En esta página el ciudadano puede acceder a mecanismos de contacto, información de interés, estructura orgánica, normatividad, gestión del riesgo, atención al ciudadano presupuesto, planeación, plan anticorrupción, control, contratación, trámites y servicio y gestión de información pública, rendición de cuentas y componente adicional (Código de Integridad)

De igual manera el proceso cuenta con el procedimiento “*AC-P01 Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSV V4 (28-11-2019)*”

- **Servicio al Ciudadano**

Actualmente la entidad cuenta con el proceso de atención al ciudadano, cuyo objetivo es garantizar el derecho de la ciudadanía a un servicio digno, efectivo de calidad y oportuno que permita entregar la información en procura de mejorar la satisfacción de los usuarios; así mismo cuenta con el procedimiento denominado “*AC-P01 Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSV V4*” actualizado el 28 de diciembre de 2019, cuyo objetivo es “*Recepcionar, clasificar, gestionar y dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegadas a la entidad, a través de los diferentes canales definidos por la entidad de acuerdo a la normatividad vigente con oportunidad y calidad*”. esto es en el Instituto Distrital de Turismo- IDT y los Puntos de Información Turística- PITS

Durante el periodo evaluado (noviembre a diciembre de 2019) se recibieron 169 peticiones por el Proceso de Atención al Ciudadano.

Como parte de la gestión para poder dar trámite a las 169 peticiones se desarrollaron las siguientes acciones:

### 1. Actualización información publicada en la página del IDT:

- Deberes y derechos de los ciudadanos.
- Información atención PQRS
- Quien es el Defensor al ciudadano y sus funciones
- Definición y tiempos de PQRS

### 2. Actualización información SIG Atención al Ciudadano:

- Actualización del procedimiento de acuerdo a la clasificación de peticiones contempladas en el aplicativo Bogotá te Escucha de acuerdo a la ley 155 de 2015, formatos de registro PQRS y caracterización del proceso.

### 3. Bogotá te escucha:

- Red Distrital de Quejas y Reclamos – Veeduría Distrital: Dando cumplimiento al numeral 7 del artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010, el Instituto Distrital de Turismo a través de Atención al Ciudadano hace parte de los siguientes nodos intersectoriales creados por la Veeduría Distrital en la vigencia 2018: Seguimiento a la Implementación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano (evaluaciones y visitas de seguimiento) y Comunicación y lenguaje claro y manejo de redes sociales, Capacitación y Formación, y Articulación PQRS y Ciudadanía.

Con base en ello, la entidad actualmente cuenta con varios canales de acceso a la información y de interacción, entre los cuales está Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y la Oficina de Atención al Ciudadano que cuenta con los siguientes canales presenciales:

- Barrio La Soledad, Carrera 24 No. 40 – 66 Horario de Atención: 7:00 AM a 4:30 PM
- Puntos de Información Turística (PIT): La Subdirección de Promoción y Mercadeo del Instituto Distrital de Turismo cuenta con una red de Información turística que consiste en una serie de puntos de atención gratuita, bilingüe, en los cuales turistas nacionales y extranjeros, reciben atención personalizada por parte de personal con amplios conocimientos sobre la oferta turística, pública y privada de la ciudad en cuanto a los atractivos, rutas, operadores, facilidades, escenarios y actividades culturales, trámites institucionales, entre otros. Los puntos de atención son fijos y

móviles y cuentan además con una amplia variedad de material promocional conformado por mapas, revistas, folletos y plegables que contienen información de interés turístico y cultural y son distribuidos de manera gratuita. Adicionalmente pone a disposición de los usuarios nacionales y extranjeros la línea de atención gratuita internacional 018000127400 con cobertura nacional e internacional las 24 horas del día.

- Actualmente se encuentran en funcionamiento 8 de los 9 Puntos de Información Turística fijos, toda vez que en el mes de noviembre la ciudadela comercial Unicentro no había terminado las obras de adecuación del nuevo espacio al que se trasladará el PIT en sus instalaciones y 18 Puntos de Información Turística Virtual, mediante los cuales fue posible atender la demanda de información de 17.983 usuarios, de los cuales el 41.69% (7480) son residentes, seguido de extranjeros con el 38.14% (6842) y nacionales con el 20.15% (3616).

#### 4. Canales telefónicos:

- Línea atención al ciudadano (57-1)2170711 Ext. 101
- Línea atención al turista 01 8000 127400

Además de vincularse a la Línea 195, la cual presta la atención telefónica de manera unificada a todas las entidades de la administración distrital.

#### 5. Canales virtuales:

- Bogotá Te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)
- Correo electrónico y Página web de la Oficina de Atención al Ciudadano de IDT [info@idt.gov.co](mailto:info@idt.gov.co)

#### 6. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía:

Red Distrital de Quejas y Reclamos – Veeduría Distrital: Dando cumplimiento al numeral 7 del artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010, el Instituto Distrital de Turismo a través de Atención al Ciudadano hace parte de los siguientes nodos intersectoriales creados por la Veeduría Distrital en la vigencia 2019: Seguimiento a la Implementación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano (evaluaciones y visitas de seguimiento) y Comunicación y lenguaje claro y manejo de redes sociales, Capacitación y Formación, y Articulación PQRS y Ciudadanía.



## 7. Capacitación Manual de Servicio a la Ciudadanía:

El día 13 de noviembre se socializó el Manual de Servicio a la Ciudadanía a la comunidad institucional dándole a conocer los protocolos de atención a población con algún tipo de discapacidad y preferencial.

## 8. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019:

En cumplimiento a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción (Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011) y el Decreto 2641 de 2012, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se plantea como la estrategia que el Instituto Distrital de Turismo ha definido para la lucha contra la corrupción y el afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente a la vigencia 2018 del IDT, se puede consultar en el siguiente enlace: <http://www.bogotaturismo.gov.co/plan-anticorrupti-n-y-de-atenci-n-al-ciudadano> 9. Según las políticas de servicio al ciudadano para la implementación de la misma se establecieron las siguientes actividades en el PAAC, las cuales se señalan con el correspondiente avance según evaluación con corte al mes de octubre del presente, así:

Componente 4: Atención al ciudadano							Observaciones
Componente	No.	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	Fecha Inicio	Fecha Fin	% de avance	Observaciones Diciembre de 2019
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.	Parcialmente cumplida	30/05/2019	30/05/2019	95%	Se evidenció el cumplimiento con fecha 12/Jun/2019, respecto al tema de actualización del procedimiento de atención de PQRSD cumpliendo con los nuevos lineamientos generales para la atención de PQRSD. Evidencia: SIG URL: <a href="http://intranet.bogotaturismo.gov.co/node/656">http://intranet.bogotaturismo.gov.co/node/656</a> , PROCEDIMIENTOS AC-P01 Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD V3 (12-06-2019)
	1,2	Desarrollar actividades calificativas para el adecuado manejo de las PQRSD y el aplicativo SDQS, al interior de la entidad.	Parcialmente cumplida	31/05/2019	31/05/2019	95%	Se verificó el cumplimiento con fecha 06/Jun/2019 de las actividades programadas dentro de las cuales se evidenció la realización de una capacitación e inducción y reinducción por parte de la líder del proceso de Atención al Ciudadano -AC, a la comunidad institucional, donde se temática se centro en los temas de gerencia del servicio y derecho de petición. Evidencias: Acta de asistencia y presentación de capacitación realizada.
	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.	Parcialmente cumplida	28/06/2019	28/06/2019	50%	Respecto de la verificación de la actividad, se evidencia mediante una hoja escrita en menos de media página que el área encargada "Atención al Ciudadano" describe la realización de dos (2) visitas a los Pits así: 1. El día 29 de mayo de 2019, a Pit Monserrate; Pit terminal sur; Pit corferias; Pit centro histórico y kiosco de la luz. 2. El día 13 de junio a Pit Aeropuerto, PIT Terminal salitre y Pit uncentro. Donde de manera general describen las situaciones observadas, sin encontrar un informe detallado de la visita por cada uno de los Pits visitados, así mismo no fue posible evidenciar la planeación y elaboración de papeles de trabajo y/o criterios a verificar por parte del encargado de asistir a los diferentes centros de atención, de igual manera no fue posible evidenciar la toma de acciones o suscripción de planes de mejoramiento por parte del área encargada producto de los resultados descritos en la hoja presentada como evidencia. Por ultimo, no resulta coherente la presentación de una evidencia que no fue suministrada con oportunidad por su inexistencia en el segundo seguimiento al cuatrimestre del PAAC el cual se elaboró con fechas de corte al 31 de agosto. Concluyendo que la actividad planteada no se cumplió dentro de los terminos establecidos y no logró el objetivo propuesto por causa de la indebida elaboración de un informe a detalle; como consecuencia de esto el área responsable no suscribió un plan de mejoramiento ni identificó con claridad oportunidades de mejora. El 31 de mayo según correo electrónico se informa el resultado de la revisión de la señalización de los Pit's de Monserrate, Terminal del Sur, Pit de Corferias, Pit Centro Histórico, visita realizada por control de la entidad en temas de seguridad y salud en el trabajo, también se evidencia correo electrónico del 14 de junio donde se informa por parte de la misma profesional de seguridad y salud en el trabajo los resultados de la visita a los Pit's de Aeropuerto, Salitre, Unicentro.



Componente 4: Atención al ciudadano							
Componente	No.	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	Fecha Inicio	Fecha Fin	% de avance	Observaciones Diciembre de 2019
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Enviar a todos los jefes de área un reporte mensual del estado de respuesta a PQRS	Parcialmente cumplida	01/31/2019	31/12/2019	91%	Se evidencia el envío de reportes de estado de respuesta de PQRS a los jefes de las áreas correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre, se informa que para el mes de diciembre no se adjunta evidencia ya que el tiempo máximo de respuesta de PQRS es hasta el 15 de enero de 2020 por lo tanto se encuentran en tiempo de realizar el último informe de Diciembre.  Por lo que se recomienda para próximas proyecciones de actividades en el PAAC estimar las fechas exactas de cumplimiento a fin de no obtener resultados bajos en las calificaciones finales.  Se constató que efectivamente se remitió de manera mensual a los jefes de área el reporte mensual de seguimiento relacionado con las PQRS, sin embargo, no fue posible evidenciar soportes que den cuenta del seguimiento para el mes de agosto, lo cual se traduce en un cumplimiento mensual del 8,33% que equivale al 25% del porcentaje de cumplimiento para los meses de (mayo, junio y julio) del segundo cuatrimestre de 2019.
	2.2	Actualizar la información de la página web en relación a los diferentes canales de atención al ciudadano (Puntos de Información Turística fijos, línea gratuita 018000127400 y correo electrónico)	Cumplida	31/05/2019	31/05/2019	100%	Se evidencia que en la página Web de la entidad en Ley de Transparencia - Mecanismos de Contacto, se encuentran publicada y disponible la información relacionada con espacios físicos, puntos de información turística, correo electrónico, físico e institucional, número de teléfono con indicativos, horarios de atención, oficinas de atención al ciudadano y link del formulario electrónico de solicitudes peticiones, quejas reclamos, así como la localización física, sucursales o regionales.  Evidencias: <a href="http://www.bogotaturismo.gov.co/mecanismos-de-contacto">http://www.bogotaturismo.gov.co/mecanismos-de-contacto</a>
	2.3	Disponer de información impresa en los Puntos de Información Turística (dependiendo del PIT viabilidad) para dar a conocer a los usuarios los horarios de atención y el cumplimiento a la Política de tratamiento de Datos Personales de conformidad con la Ley 1712 de 2014.	Cumplida	31/12/2019	31/12/2019	100%	Se adjunta como evidencia material fotográfico donde se observa mapa impreso con los horarios de atención, material promocional del centro histórico de Bogotá, materia promocional en los PITs, pendent gigante de pared con información turística y mapas de Bogotá y encuesta de satisfacción para visitantes y turistas de cada uno de los puntos de Información. se evidencia el cumplimiento total de la actividad programada.
	2.4	Fortalecer los canales de atención a las solicitudes de PQRS y SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Sugerecias) de los ciudadanos a través de buzones de sugerencias en los Puntos de Información Turística.	Cumplida	31/12/2019	31/12/2019	100%	Se adjunto como evidencia material fotográfico donde se muestran los canales de atención presentes en los puntos de información turística, donde los ciudadanos pueden acercarse a los computadores disponibles y presentar de forma digital peticiones y de la misma manera llevar seguimiento del estado. De esta forma se observa el cumplimiento total de la actividad programada.
Talento Humano	3.1	Programar capacitaciones que fortalezcan a los informadores y guías de los Puntos de Información Turística en materia de cualificación, vocación de servicio y gestión.	Cumplida	30/06/2019 31/12/2019	30/06/2019 31/12/2019	100%	Se observa que se realizó capacitación a los guías e informadores sobre el servicio al ciudadano y PQRS el día 4 de abril del 2019 según lista de asistencia adjunta, de igual forma se observa en el periódico digital INFO AL DIA de la entidad un artículo con fotografías donde se muestra el avance de la capacitación en el fortalecimiento de atención al ciudadano enfocado en las redes sociales e información digital llevada a cabo en el mes de octubre, el cual cumple a cabalidad con la fecha final establecida para la realización de la actividad programada.  Se constato que efectivamente se cumplió dentro del tiempo previsto por parte de la líder del proceso de Atención al Ciudadano -AC, con la capacitación semestral (08 de junio de 2019) dirigida a todo el personal de los diferentes Pits.  Evidencias: Listado de asistencia a jornada de capacitación y presentación de la capacitación realizada en las instalaciones del IDT.

Componente 4: Atención al ciudadano							
Componente	No.	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	Fecha Inicio	Fecha Fin	% de avance	Observaciones Diciembre de 2019
Normativo y procedimental	4.1	Adelantar el proceso de formalización de Otros Procedimientos Administrativos (OPA), asociado al programa de Cultura Turística y Apropiación de Ciudad en el SUIT y Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Cumplida	31/10/2019	31/10/2019	100%	Se evidencia una pre visualización del formato integrado del SUIT de fecha última 05-11-2019 y numero de inscripción 74592 donde se desarrolla el puesto de charlas de sensibilización en cultura turística (acompañamiento capacitación productos turísticos) cuyo objetivo es brindar a los prestadores de servicios turísticos y los actores conexos a la cadena de valor de turismo, charlas de sensibilización en apropiación de ciudad, responsabilidad social y accesibilidad social, para contribuir a fortalecer su percepción de Bogotá como destino turístico y su compromiso como anfitriones de la ciudad.  Aunque se observa la realización de la actividad no se evidencia la fecha de la misma.
	4.2	Revisar y actualizar el OPA "Formación de líderes"	Parcialmente cumplida	31/10/2019	31/10/2019	80%	Se observa el acta 01 del 16 de septiembre de 2019 del plan anticorrupción y de atención al ciudadano- subdirección de gestión de destino donde se determinó que "Teniendo en cuenta que la periodicidad de este servicio no es frecuente y que para acceder al mismo es preciso atender a una convocatoria específica con requisitos cambiantes, que surge solamente una vez cada año, se concluye que no resulta pertinente mantener el OPA Formación de Líderes en el SUIT y en la Guía de Trámites y Servicios de Bogotá, razón por la cual se sugiere su eliminación" por esta razón la OPA fue eliminada. La actividad se encuentra realizada dentro de las fechas establecidas para la misma.
	4.3	Revisar y actualizar el OPA "Recordos Turísticos" en caso de ser necesario	Cumplida	31/10/2019	31/10/2019	100%	Se evidencia por medio de un pantallazo adjunto el registro del OPA "recordos turísticos" código 23885 en el sistema único de información de trámites periodo 2019 y se informa que se revisó y actualizó por medio de la indicada plataforma. Se observa la realización de la inscripción de "recordos turísticos" correctamente pero no se evidencia la fecha exacta de su realización por lo que no es posible ver si se cumple dentro de los tiempos establecidos para esta actividad programada.
	4.4	Ampliar la información relacionada con la inscripción a recordos a través del formulario dispuesto en la página institucional.	Cumplida	31/05/2019	31/05/2019	100%	Se evidencia el cumplimiento dentro del tiempo establecido con corte a 31/May/2019, de la actividad programada relacionada con el tema de la Información que debía actualizarse dentro de la pagina web del IDT, en la sección de Recordos Turísticos que se encuentra en el icono Información para el Turista.  Donde señala lineamientos sobre el cupo y forma de inscripción así: "Los interesados deben realizar una inscripción previa a través de los siguientes medios:
	4.5	Revisar, ajustar y socializar el Instructivo de Servicio de la red de información Turística a los informadores y guías.	Cumplida	31/12/2019	31/12/2019	100%	Se toma como evidencia el instructivo de servicio de la red de información turística formato PMT-107-V4 cuya última actualización fue realizada el día 25 de septiembre de 2019, se encuentra debidamente publicado en la intranet de la entidad, también se adjunta como evidencia material fotográfico de la socialización del instructivo en los PITs. De acuerdo a la fecha de su actualización y socialización se observa que se encuentra dentro del tiempo establecido para la realización de la actividad programada.
	4.6	Actualizar el formato DCS-F04 Encuesta de Satisfacción	Cumplida	28/02/2019	28/02/2019	100%	El formato "DCS-F04 Encuesta de Satisfacción V6" fue actualizado en el día 10 de diciembre de 2018 y se encuentra publicado en la Intranet en el Sistema Integrado de Gestión en el proceso de la Subdirección de Gestión de Destino Competitivo y Sostenible.
	4.7	Construir e implementar una política de protección de datos personales.	Cumplida	30/08/2019	30/08/2019	100%	Se encuentra publicada en la página Web de la Entidad el manual de Política de Protección de Datos Personales, la cual fue creada el 28 de diciembre de 2017 y se actualizó el 09 de abril de 2019.
	4.8	Realizar una muestra mensual de 5 derechos de petición y evaluar la calidad de las respuestas que emite el IDT, de acuerdo con los lineamientos que establece la Subsecretaría del servicio a la ciudadanía de la Secretaría General.	Cumplida	Se realiza el 10 día hábil de cada mes con relación a las PQRS del mes anterior.	Se realiza el 10 día hábil de cada mes con relación a las PQRS del mes anterior.	100%	Se evidencia la muestra de evaluación de 5 derechos de petición correspondientes a los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre para constatar que las respuestas se otorgan con oportunidad y con la información suficiente requerida para dar respuesta al requerimiento, de acuerdo a lo anterior se constata el cumplimiento total de la actividad programada para el componente.  Se pudo comprobar que en efecto se cumplió por parte del área responsable con la respectiva evaluación de las respuestas que emite el IDT, de acuerdo con la muestra mensual relacionada con los derechos de petición tal como se define en las actividades programadas del presente numeral (4.8), que atañen al Componente Normativo y procedimental, lo cual se traduce en un porcentaje de avance de 8,333% mensual que sumado correspondiente a un progreso del 25% para los meses de (mayo, junio y julio), quedando pendiente por verificar para el presente cuatrimestre el mes de agosto, teniendo en cuenta que la presente verificación se realizó con fecha de corte el 27/08/2019.
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar el análisis mensual de las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios de la Red de Información Turística.	Cumplida	30/04/2019 31/08/2019 31/12/2019	30/04/2019 31/08/2019 31/12/2019	100%	Se adjuntan como evidencia las tablas en Excel de los indicadores de calificación de los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, dando a conocer los resultados de satisfacción aplicados a los usuarios de la red de información turística residentes, nacionales y extranjeros, cumpliendo de esta manera con la actividad programada durante el año y las fechas correspondientes al plan.  Se evidencia un avance de cumplimiento por parte del área responsable a cargo evidenciando que se tabulan y analizan las encuestas aplicadas a la comunidad (Usuarios de la Red de Información Turística)

- **Racionalización de Trámites**

La entidad no tiene bajo su misionalidad la realización de trámites, no obstante, cuenta con Otros Procedimientos Administrativos (OPA), entre los cuales están la información turística, recorridos turísticos y formación de líderes, procedimientos que están inscritos en el SUIIT (Sistema Único de Información de Trámites).

\* **Recorridos turísticos** - Realizar recorridos por el patrimonio histórico, arquitectónico y cultural bogotano que pretenden dar a conocer el destino, posicionar a Bogotá como destino turístico, sostenible y promotor de desarrollo económico propendiendo por un sentido de apropiación, respeto y cuidado por parte de residentes y turistas nacionales y extranjeros. Objetivos Estratégicos y del Sistema Integrado.

\* **Formación de Líderes**- Formar líderes en temas tales como: desarrollo turístico, conocimiento de ciudad, seguridad turística, competencias blandas, formulación de proyectos, gestión de recursos, innovación, liderazgo, bilingüismo, proyecto de vida en turismo, y similares; a través de diplomados, cursos con el SENA, talleres, laboratorios, entre otros, para que estén en la capacidad de adelantar acciones desde sus localidades o empresas para mejorar las condiciones de Bogotá como destino turístico.

**Links recorridos turísticos:**

SUIIT:[http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/tramite\\_entidad/recorridos-turisticos-opa/](http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/tramite_entidad/recorridos-turisticos-opa/)

**Guía de tramites:**

<http://visor.suiit.gov.co/VisorSUIIT/index.jsf?FI=23885>

- **Diagnóstico de participación ciudadana**

De cara a MIPG a la fecha la entidad realizó el autodiagnóstico referente al tema de atención al ciudadano, de igual forma se cuenta con el Plan de Participación Ciudadana, donde se identificaron las actividades o temáticas asociadas a la gestión institucional que requieren ejercicios de participación ciudadana y se establecieron las actividades a desarrollar.





**Plan Institucional de Participación Ciudadana**  
Vigencia 2019

Actividad - Temática	Frecuencia	Objetivo	Actores a convocar	Responsable de liderar la actividad	Recursos a utilizar					Fecha inicial	Fecha final
					Humanos	Tecnológicos	Comunicaciones	Financieros	Logísticos		
Generar espacios de participación en la Mesa Local de Competitividad Turística de La Candelaria	Bimestral	Aunar esfuerzos para dar respuesta a las necesidades que se evidencian en la mesa de competitividad turística de las localidades.	Alcalde local o su delegado Delegado del Instituto Distrital de Turismo Delegados de los sectores de desarrollo económico, ambiente y cultura Delegados de gerencias del sector turismo, academia y grupos poblacionales.	La Secretaría Técnica de la Mesa Local de Competitividad Turística será ejecutada por el Instituto Distrital de Turismo con ocasión de los procesos que lo determinen conforme el reglamento interno	Profesionales de la Subdirección de Gestión de Destino	Video beam, equipo de cómputo, sonido	Correo electrónico u oficina	Neutro	Espacio: Alcaldía Local de La Candelaria	01/ene/19	31/abr/19
Generar espacios de participación en la Mesa Local de Competitividad Turística de Chapinero	Anual	Aunar esfuerzos para dar respuesta a las necesidades que se evidencian en la mesa de competitividad turística de las localidades.	Alcalde local o su delegado Delegado del Instituto Distrital de Turismo Delegados de los sectores de desarrollo económico, ambiente y cultura Delegados de gerencias del sector turismo, academia y grupos poblacionales.	La Secretaría Técnica de la Mesa Local de Competitividad Turística será ejecutada por el Instituto Distrital de Turismo con ocasión de los procesos que lo determinen conforme el reglamento interno	Profesionales de la Subdirección de Gestión de Destino	Video beam, equipo de cómputo, sonido	Correo electrónico u oficina	Neutro	Espacio: Alcaldía Local de Chapinero	01/ene/19	31/abr/19
Desarrollar un espacio de participación sobre Aviturismo	1 vez	Propiciar un espacio de participación que contribuya a la producción de la actividad de aviturismo en el sector.	Guías turísticos de naturaleza Operadores turísticos de naturaleza.	Instituto Distrital de Turismo - Subdirección Gestión de Destino	Profesionales de la Subdirección de Gestión de Destino	Video beam, equipo de cómputo	Correo electrónico	Neutro	Espacio: Salones IED Material didáctico	29/mar/19	05/abr/19
Recibir por parte de la Oficina Asesora Jurídica invitación a las veedurías ciudadanas en concordancia con el artículo 3º del artículo 66 de la Ley 80 de 1993, en todos los procesos de selección que se adelanten en la entidad, dichos procesos de selección se realizarán a través de convocatorias publicadas en el SICOP II.	De acuerdo al Plan Anual de Adquisiciones	Garantizar la transparencia en los procesos.	Veedurías Ciudadanas.	Jefe Oficina Asesora Jurídica	A través del personal de la Oficina Asesora Jurídica	A través de la plataforma Visual de Colombias Compra Eficiente	A través de la plataforma Visual de Colombias Compra Eficiente	Contribución del personal de la Oficina Asesora Jurídica	NA	01/01/2019	31/12/2019
Realizar el ejercicio de Rendición de cuentas 2019.	Anual	Promover el diálogo público, la confianza y mejorar la relación de la entidad con el ciudadano.	Ciudadanía y partes interesadas.	Jefe Oficina Asesora de Planeación y líderes de procesos misionales, estratégicos y de escopo.	Profesionales de la Oficina Asesora de Planeación y profesionales de los demás áreas del IED	Video beam, equipo de cómputo, sonido, internet e intranet	Invitación e información relacionada a través de los canales de comunicación de la entidad	No aplica	Lugar donde se llevará a cabo el evento	01/11/2019	27/12/2019
Generar espacios de participación ciudadana para sensibilizar a la comunidad institucional del Instituto Distrital de Turismo sobre los roles de la participación ciudadana.	Cuatrimestral	Promover el diálogo institucional en torno al tema de participación ciudadana.	Servidores, ciudadanía y partes interesadas.	Jefe Oficina Asesora de Planeación - Asesor(a) de Comunicaciones	Profesionales de las áreas de	Intranet e internet Canales internos del IED Intranet, carteleras digitales, pantalla de recepción, correo institucional, wall paper, protector de pantalla y canales externos (pagina web, redes sociales, grupo de periodistas de whatsapp)	Canales de comunicación de la entidad	No aplica	No aplica	01/03/2019	30/11/2019

Alcaldía de Bogotá

A partir del Plan de Participación Ciudadana, la entidad viene desarrollando las actividades identificadas en el mismo, para el bimestre objeto de la verificación se realiza seguimiento a través del indicador formulado "Cumplimiento en el Plan de Participación Ciudadana", donde se enmarca las acciones derivadas de la medición del mismo,

Link: (<http://intranet.bogotaturismo.gov.co/node/527>)

• **Participación Ciudadana en la Gestión**

El proceso de Direccionamiento Estratégico cuenta con el Procedimiento de DE-P03 Participación ciudadana y control social V6 (17-05-2019) donde se encuentran establecidas las actividades a desarrollar. La totalidad de la información relacionada con trámites, servicios, campañas, puntos de atención y demás información de interés a la ciudadanía, publicada en la Guía de Trámites y Servicios y el SUIT, se validó y actualizó, para ser transmitida a los ciudadanos y ciudadanas a través de los diferentes canales de divulgación administrados por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.



- **Gobierno Digital**

La entidad cuenta con el Manual de Lineamientos y Políticas de Seguridad para la Gestión de Sistemas de Información y Tecnología- SI-M04, versión 1 del 28 de agosto de 2015, para proteger y salvaguardar la autenticidad, integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información institucional del Instituto Distrital de Turismo, brindando a los usuarios la orientación en el buen uso de los sistemas y servicios informáticos que apoyan la misionalidad del IDT.

El alcance está encaminado a generar una cultura de seguridad a través de la implementación de políticas con el fin de proteger la información institucional de daño, pérdida, modificación accidental o intencional, describiendo el uso apropiado de los servicios informáticos, así como de los activos de tecnologías de información y comunicaciones, dispuestos por el IDT a los usuarios para el cumplimiento de sus labores contractuales.

De igual forma, se tiene documentado la Política General del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, mediante “*SI-M04 Manual de Lineamientos y Políticas de Seguridad para la Gestión de Sistemas de Información y Tecnología versión 01 del 28 de agosto de 2015*”

la cual declara la posición del IDT, con respecto a la protección de los activos de información, procesos, tecnología de la información y donde se asignan las responsabilidades generales y específicas para la gestión de la seguridad.

Adicional a ello, se participa en las socializaciones es para adherencia del conocimiento sobre el Plan de Transición - IPV4 a IPV6.

De igual forma como anexo se encuentra el DIAGRAMA DE ARQUITECTURA – SISTEMA SI CAPITAL IDT. En el mismo, se especifica la ubicación de los componentes, en términos de los diferentes nodos o servidores y el 25 de noviembre de 2019 se aprobó en comité Institucional de Gestión y Desempeño del IDT el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI 2019.

- **Seguridad y privacidad de la información**

Durante el periodo a reportar se realizaron las siguientes gestiones:

1. Creación de Cuentas de SICAPITAL, correo electrónico, Intranet y red de datos.

2. Configuración de las reglas del FIREWALL para acceso via VPN a la red de datos del IDT.

- **De la Ventanilla hacia Adentro: (Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos)**

El Instituto Distrital de Turismo, desarrolla su misión y objetivos a través de catorce (14) procesos que permiten ejecutar de manera articulada y eficiente sus funciones, en búsqueda de la satisfacción de las necesidades de los clientes y el logro de los objetivos y metas institucionales (2 procesos estratégicos, 3 procesos misionales, 8 procesos de apoyo y 1 proceso de evaluación). El siguiente esquema muestra el mapa que integra los procesos y su interacción dentro del Sistema Integrado de Gestión - SIG



Cada uno de los procesos cuenta con su caracterización, en la cual se identifican condiciones y/o elementos que hacen parte del proceso, objetivo, relación con los demás procesos, los insumos, su transformación a través de las actividades que desarrolla y las salidas del proceso, se identifican los proveedores y clientes o usuarios, que pueden ser

internos o externos. Se tiene en cuenta la cadena de valor, mapa de procesos planeación y objetivos estratégicos.

Igualmente se hace a través de análisis de causas, matriz DOFA.

De igual forma es importante aclarar que el proceso de Control Interno Disciplinario, paso de ser un proceso de Evaluación a ser un proceso de apoyo, y el procedimiento de -CD-P01 Procedimiento Control Disciplinario V, se mantiene y fue actualizado por última vez el 30 de diciembre de 2019.

El IDT realizó la revisión y actualización documental de los procesos así:

**Direccionamiento Estratégico:**

- ✓ DE-M01 Manual del Sistema Integrado de Gestión V19 (27-12-2019)
- ✓ DE-P02 Manejo y Control del Plan Anual de Adquisiciones V5 (27-12-2019)
- ✓ DE-P04 Programación y Seguimiento al Plan de Gestión Institucional V8 (27-12-2019)
- ✓ DE-P05 Medición de la Gestión V8 (11-06-2019)
- ✓ DE-P10 Elaboración del Anteproyecto de Presupuesto V3 (27-12-2019)

**Gestión de Información Turística:**

- ✓ GIT-P02 Desarrollo de Investigaciones, Estudios y/o Mediciones V3 (27-12-2019)

**Gestión Destino Competitivo y Sostenible:**

- ✓ DCS-P02 Procedimiento para diseñar, implementar y/o fortalecer productos turísticos en Bogotá V6 (15-12-2019)
- ✓ DCS-I01 Instructivo para realizar el diseño y desarrollo de productos turísticos V1(15-12-2019)

**Gestión del Talento Humano:**

- ✓ TH-P19 Procedimiento para la desvinculación del Talento Humano V2 (08-11-2019)
- ✓ TH-P20 Procedimiento para la provisión del Talento Humano en empleos de libre nombramiento y remoción V2 (08-11-2019)
- ✓ TH-I08 Guía para la transferencia de conocimientos V1 (08-11-2019)

### **Gestión Financiera:**

- ✓ GF-P03 Creación, Modificación o Actualización de Terceros V4 (25-11-2019)
- ✓ GF-P04 Creación, Manejo y Control de Caja Menor V5 (26-11-2019)
- ✓ GF-P07 Manejo y control Contable V6 (28-11-2019)
- ✓ GF-M02 Manual de Políticas Contables V2 (26-11-2019)

### **Atención al Ciudadano – Documentos:**

- ✓ AC-P01 Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD V4 (28-11-2019)

### **Control Interno Disciplinario:**

- ✓ CD-P01 Procedimiento Control Disciplinario V3 (30-12-2019)

### **Gestión Jurídica y Contractual:**

- ✓ JC-P06 Liquidaciones Contractuales V1 (20-11-2019)

### **Contratación:**

El IDT cuenta con un manual de contratación y de supervisión, en el cual se brindan los elementos y pautas para la gestión contractual, desde la determinación del conjunto de actividades de planeación, coordinación, control, ejecución y supervisión de los procesos de contratación.

Durante el periodo evaluado se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ Se realizó la transferencia documental primaria vigencias 2015 y documentos de apoyo con número de Cordis 2019IE1687 del 09 de diciembre de 2019 al archivo central.
- ✓ Se avanzó en la organización de todo el archivo de gestión documental, específicamente los expedientes contractuales de la vigencia 2017 y 2019.
- ✓ Se realizó la organización y digitalización de las cuentas correspondiente a cada mes noviembre y diciembre de la vigencia 2019 de manera que se incluyen en cada expediente.

- ✓ Se realizó mesa de trabajo para la construcción del documento Sistyema Integrado de Conservación.

En cuanto a la gestión contractual, la Oficina Asesora Jurídica llevó a cabo los siguientes procesos contractuales:

CONTRATACIÓN ADELANTADA DE NOVIEMBRE A DICIEMBRE DE 2019	
MODALIDAD	No. DE CONTRATOS
MINÍMA CUANTIA	8
SELECCIÓN ABREVIADA- ACUERDO MARCO DE PRECIOS	4
SELECCIÓN ABREVIADA- MENOR CUANTIA	4
CONTRATACIÓN DIRECTA- COMODATO	0
CONTRATACIÓN DIRECTA- PRESTACIÓN DE SERVICIOS	10
CONCURSO DE MERITOS	1
LICITACIÓN	0
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

- **Ejecución Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público**

La entidad a través del procedimiento “*Manejo y control del presupuesto*”, maneja, controla y hace seguimiento a la ejecución del presupuesto para la toma de decisiones de la entidad, velando por la optimización de los recursos, el adecuado y oportuno cumplimiento de las normas y generación de informes presupuestales.

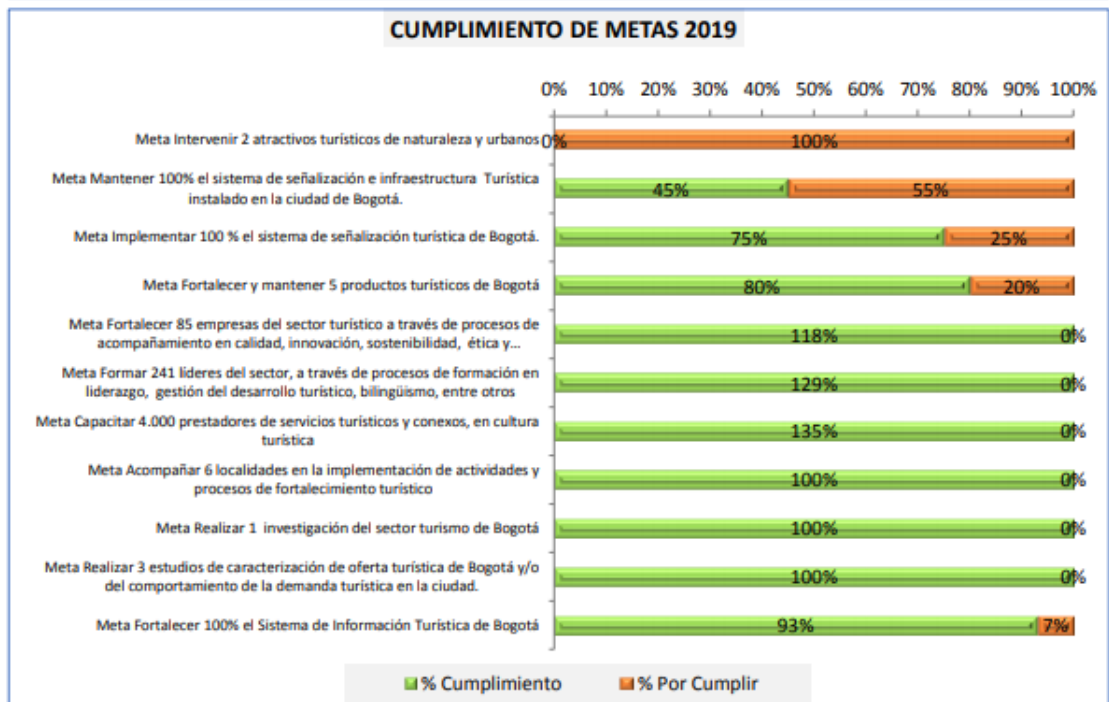
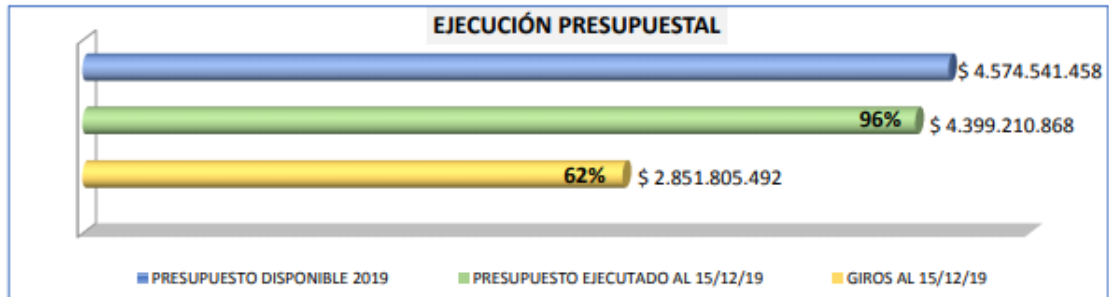
Durante el periodo evaluado se realizaron las siguientes actividades:

- Se reportó 2 veces en el mes a los responsables de las áreas, los compromisos y pagos de la vigencia, los certificados de disponibilidad por comprometer y la ejecución de las reservas y pasivos exigibles, con el fin de llevar el control y establecer el nivel de ejecución de apropiaciones para la toma de decisiones de la entidad así:



## Proyecto 1036:

### PROYECTO 1036 "BOGOTÁ DESTINO TURÍSTICO COMPETITIVO Y SOSTENIBLE"



**ALERTAS A 15 DÍAS PARA EL CIERRE DE LA VIGENCIA FISCAL Y A 8 DÍAS PARA EL CIERRE DE TESORERÍA Y REDUCIR EL VALOR DE LAS RESERVAS PARA 2020**



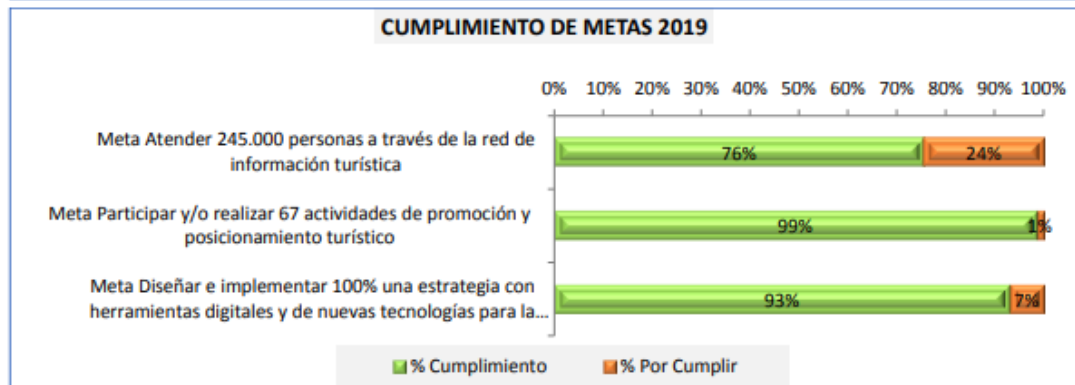
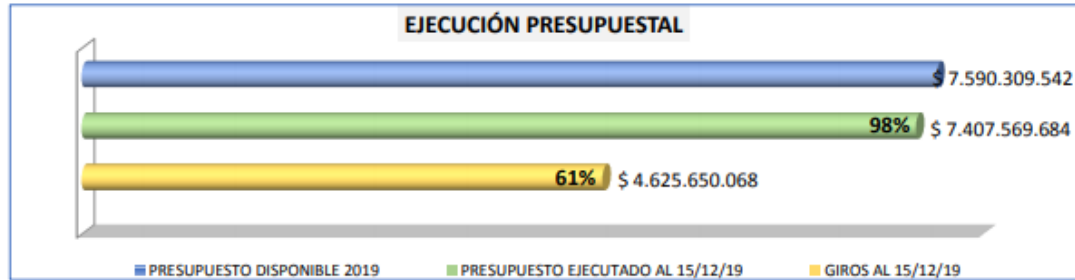


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto Distrital de Turismo

## Proyecto 0988:

### ALERTAS FRENTE AL CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCIÓN FÍSICA Y PRESUPUESTAL DEL IDT

#### PROYECTO 0988 "TURISMO COMO GENERADOR DE DESARROLLO, CONFIANZA Y FELICIDAD PARA TODOS"



### ALERTAS A 15 DÍAS PARA EL CIERRE DE LA VIGENCIA FISCAL Y A 8 DÍAS PARA EL CIERRE DE TESORERÍA Y REDUCIR EL VALOR DE LAS RESERVAS PARA 2020

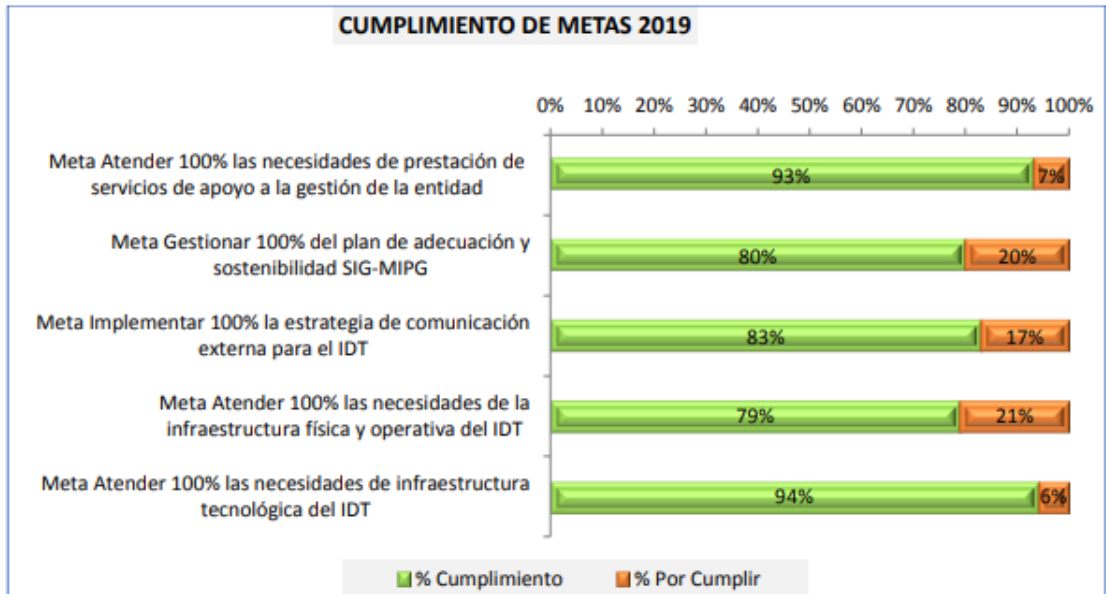
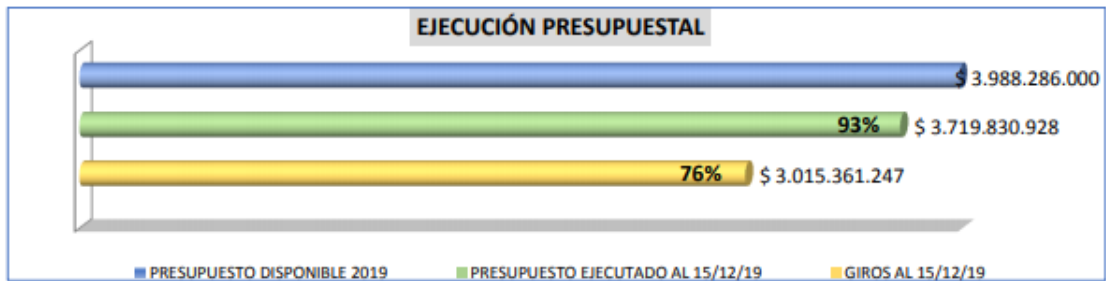


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto Distrital de Turismo

## Proyecto 1038:

### ALERTAS FRENTE AL CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCIÓN FÍSICA Y PRESUPUESTAL DEL IDT

#### PROYECTO 1038 "Fortalecimiento Institucional del IDT"



### ALERTAS A 15 DÍAS PARA EL CIERRE DE LA VIGENCIA FISCAL Y A 8 DÍAS PARA EL CIERRE DE TESORERÍA Y REDUCIR EL VALOR DE LAS RESERVAS PARA 2020

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66  
Código Postal 111311  
Teléfono: 2170711  
Fax: 2170711 Ext. 180  
[www.bogotaturismo.gov.co](http://www.bogotaturismo.gov.co)



Se realizó la presentación oportuna de los informes presupuestales a los diferentes entes de control como Ejecución Activa de Rentas e Ingresos, Ejecución Pasiva de Gastos e Inversiones, Disponibilidad, Compromisos y Autorizaciones de Giro, Ejecución de Ingresos Reservas Presupuestales, Ejecución de Gastos Reservas Presupuestales, Informe SIVICOF de Reservas Presupuestales, Informe de traslados Presupuestales y la presentación a la Contaduría General de la Nación los informes Chip : Programación de Ingresos, Ejecución de Ingresos, Programación de Gastos, Ejecución de Gastos.

De igual forma se realiza la conciliación mensual de registro de pagos e ingresos entre presupuesto y tesorería y las conciliaciones mensuales de los Informes Relación de pagos del aplicativo PREDIS Vs. Informe Relación de pagos del sistema OPGET

- **Gobierno Digital: (TIC para la Gestión)**

La entidad cuenta con el Manual de lineamientos y políticas de seguridad para la gestión de sistemas de información y tecnología (SI-M04), para proteger y salvaguardar la autenticidad, integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información institucional del Instituto Distrital de Turismo, brindando a los usuarios la orientación en el buen uso de los sistemas y servicios informáticos que apoyan la misionalidad del IDT.

El alcance está encaminado a generar una cultura de seguridad a través de la implementación de políticas con el fin de proteger la información institucional de daño, pérdida, modificación accidental o intencional, describiendo el uso apropiado de los servicios informáticos, así como de los activos de tecnologías de información y comunicaciones, dispuestos por el IDT a los usuarios para el cumplimiento de sus labores contractuales.

Se tiene documentado la Política General del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, la cual declara la posición del IDT, con respecto a la protección de los activos de información, procesos, tecnología de la información y donde se asignan las responsabilidades generales y específicas para la gestión de la seguridad.

Igualmente, la entidad vela por la integralidad y la seguridad informática a través de la contratación de hardware con software de seguridad que elevan el nivel de integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, con el propósito de lograr una utilización segura y racional de los recursos informáticos del IDT.

De acuerdo a lo anterior se evidencia que el proceso cuenta con lineamientos y herramientas que soportan la gestión tecnológica en la Entidad.

### **Comité de Conciliación**

Para la protección y el ejercicio de defensa judicial, la entidad cuenta con el Comité de Conciliación, en el cual se toman decisiones relacionadas con las demandas en contra de la entidad, la defensa judicial de la entidad se realiza de acuerdo con el direccionamiento del Comité de Conciliación, el cual es una instancia directiva encargada de dar lineamientos estratégicos para la representación judicial de los intereses de la entidad.

Desde su existencia en el 2007 y su conformación en el 2010, el Comité de Conciliación del Instituto ha tratado distintos temas con el fin de prevenir el daño antijurídico y dar directrices en los procesos que se han presentado en contra de la entidad.

De esta forma, el Comité se reúne dos veces, para un total de veinticuatro (24) sesiones por año, en promedio.

En ese sentido, de noviembre a diciembre de 2019, el Comité de Conciliación se reunió un total de cuatro (4) veces, lo que dio lugar a la suscripción de cuatro actas:

- ✓ Acta 21 de 2019
- ✓ Acta 22 de 2019
- ✓ Acta 23 de 2019
- ✓ Acta 24 de 2019

### **SIPROJWEB**

la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través del Decreto 580 de 2007, adoptó el Manual del usuario del Sistema de Información de Procesos Judiciales SIPROJ WEB Bogotá, herramienta informática en materia jurídica para la consulta, análisis y actualización de información judicial relacionada con Bogotá.

El Sistema de información de procesos Judiciales - Siprojweb, permite hacer vigilancia y evaluación de todos los procesos judiciales en los que está involucrado el Distrito Capital, donde existe la posibilidad de hacer seguimiento no solo a las actuaciones procesales en desarrollo de la actividad litigiosa, sino que, es posible determinar el impacto del resultado de la gestión jurídica y que mide el éxito cuantitativo y cualitativo general de la gestión jurídica, además valora el contingente judicial constituyéndose en una herramienta

gerencial que le sirve a la administración para la toma de decisiones sobre la defensa judicial, permitiendo valorar y estimar con anterioridad las eventuales condenas que puedan resultar de fallos adversos al Distrito Capital.

Durante los meses de noviembre y diciembre de 2019 se reportan las siguientes actividades adelantadas en esta herramienta:

- ✓ Se realizó actualización el día 26 de noviembre de 2019, frente al proceso de nulidad y restablecimiento del derecho identificado con ID 592263.
- ✓ Se dio cierre a la conciliación extrajudicial con ID 589374.
- ✓ Se llevaron a comité las fichas de conciliación identificadas con ID 58303 y 62896 y se encuentran en estado cerradas.
- ✓ Se cargaron las actas del Comité de Conciliación No. 23 y 24 de 2019.
- ✓ Se cambió a estado "terminado" las actas del Comité de Conciliación que estaban en estado "en proceso", esto es, todas las del 2019.
- ✓ Se realizó la última valoración del contingente judicial (18 de diciembre de 2019)

#### **4. DIMENSIÓN EVALUACIÓN DE RESULTADOS**

- **Evaluación de la percepción de los grupos de valor:**

Desde la Oficina Asesora de Planeación, en el Proceso Dirección Estratégico se implementó el Plan de Gestión Institucional PGI, herramienta diseñada para programar y hacer seguimiento a la gestión del Instituto Distrital de Turismo, asociada a sus procesos y proyectos de inversión, la cual se formula al inicio del Plan de Desarrollo planteando metas para un horizonte de 5 años, y anualmente se reprograma conforme a los resultados alcanzados en el año inmediatamente anterior, los recursos disponibles para el año y los avances o retrasos presentados, frente a los compromisos del Plan de Desarrollo y del Plan Estratégico.

Los líderes de los procesos registran la información de la gestión realizada dentro de los primeros cinco (5) días hábiles siguientes al mes de corte, actualizando la información de la gestión registrada, la información reportada en este instrumento es insumo para la elaboración de los informes de gestión y rendición de cuentas de la entidad, los planes de gestión correspondientes a la vigencia 2018 se encuentran publicados en la página web de la Entidad en el link: <http://www.bogotaturismo.gov.co/plan-de-gesti-n-institucional>, los planes de acción formulados para la vigencia 2019 se encuentran publicados en la página

web de la entidad en el siguiente link: <http://bogotaturismo.gov.co/plan-anticorrupti-n-y-de-atenci-n-al-ciudadano>.

Adicional a ello, la entidad, cuenta con una batería de indicadores los cuales están asociados a las metas y proyectos de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, donde se reporta en forma trimestral el comportamiento de los indicadores asociados a los procesos.

De igual forma desde el proceso de Promoción y Mercadeo Turístico de Ciudad como proceso misional, se aplican las encuestas de satisfacción frente a los servicios ofrecidos a través de la Red de Información Turística a los usuarios que solicitan información.

Por otro lado, el proceso de Gestión de Destino Competitivo y Sostenible tiene a su cargo el diseño de productos turísticos, concebidos como la organización e interrelación entre las entidades y organizaciones relacionadas con atractivos y servicios propios de un tipo de turismo en particular.

- **Evaluar:**

“En cumplimiento de lo establecido en el Plan de Desarrollo 2016-2020 *“Bogotá mejor para todos”*, el Instituto Distrital de Turismo-IDT ejecuta 7 metas contribuyendo al logro de 2 programas: El programa 37. *“Consolidar el turismo como factor de desarrollo, confianza y felicidad para Bogotá Región”* enmarcado en el eje transversal “Desarrollo económico basado en el conocimiento”; y el programa 42. *“Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía”* enmarcado en el eje transversal “Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia”.

De acuerdo con lo señalado en el programa 37, el IDT ejecuta los proyectos de inversión 1036. *“Bogotá destino turístico competitivo y sostenible”* y 0988. *“Turismo como generador de desarrollo, confianza y felicidad para todos”*, como una apuesta por el turismo a favor del crecimiento económico y el desarrollo sostenible, a través del fortalecimiento de la cadena de valor del sector, la innovación en la red de información, la recuperación de atractivos turísticos, la promoción y el mercadeo estratégicos de ciudad, para posicionar a Bogotá como un destino reconocido en los mercados nacionales e internacionales frente a otros destinos turísticos del país y ciudades del mundo, contribuyendo a elevar la confianza, el sentido de pertenencia, la calidad de vida y la felicidad de residentes y visitantes.

Igualmente, en el marco del programa 42 se ejecuta el proyecto de inversión 1038 “*Fortalecimiento institucional del IDT*”, contribuyendo al logro de los objetivos y metas establecidas en este programa que se busca establecer un modelo de gobierno abierto para la ciudad, el cual consolide una administración pública de calidad, eficaz, eficiente, colaborativa y transparente, que esté orientada a la maximización del valor público, a la promoción de la participación incidente, al logro de los objetivos misionales y el uso intensivo de las TIC.

- A la fecha los procesos han identificado acciones, correctivas, preventivas y de mejora, producto de los diferentes ejercicios de evaluación, seguimiento y auditorías internas practicadas al interior de la entidad.
- Durante el periodo evaluado la Asesoría de Control Interno realizó 3 seguimientos a las acciones de mejora de los planes de mejoramiento (Por procesos e institucional) teniendo en cuenta que se realizan de manera trimestral los cuales presentaban fecha de cumplimiento al 30 de diciembre de 2019, así:

### PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

PROCESO	ACCIONES A EVALUAR	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO	
		CERRADAS	REPROGRAMADAS
Gestión de Bienes y Servicios	1	1	0
Control Interno Disciplinario	1	1	0
Gestión Documental	2	1	1
Gestión del Talento Humano	4	3	1
Direccionamiento Estratégico	8	5	3
Gestión Tecnológica	1	1	0
Promoción y Mercadeo Turístico de Ciudad	4	2	2
Gestión de Destino Competitivo y Sostenible	1	1	0
Gestión de Destino Competitivo y Sostenible y Gestión e Información Turística	3	2	1
Gestión Jurídica y Contractual	3	3	0
Evaluación Institucional	4	3	1





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

## PLAN DE MEJORAMIENTO ACCESIBILIDAD

PROCESO	CANTIDAD DE ACCIONES EVALUADAS EN EL MES DE DICIEMBRE	ESTADO DE LA ACCIÓN	
		ACCIÓN CUMPLIDA Y CERRADA	EN EJECUCIÓN
Promoción y Mercadeo Turístico de Ciudad	3	1	2

## PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL (CONTRALORIA)

ÁREA RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	CANTIDAD DE ACCIONES A EVALUAR	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	CERRADA
OFICINA ASESORA JURÍDICA	6	CERRADA
OFICINA ASESORA JURIDICA/ SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3	CERRADA
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	

### Revisar y actualizar indicadores y mecanismos:

La entidad realiza seguimiento a los procesos, programas y planes para el cumplimiento de sus objetivos con base en toda la información que se recolecta, se pone en marcha un sistema de indicadores de diagnóstico seguimiento y resultado que permite visualizar los efectos de las políticas e iniciativas turísticas en concordancia con el sistema de indicadores de competitividad, y propender por su difusión.

Además, se registra la información para conformar indicadores de gestión y resultados de los proyectos que se ejecutaron.

Con base en ello, la alta dirección toma decisiones para el desarrollo y consolidación de los programas y proyectos de la entidad en materia turística y permite la articulación de acciones de entidades públicas y privadas del sector.

## 5. DIMENSIÓN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

### • Componente Estratégico:

La entidad cuenta con los procedimientos CO-P06 Diseño y Publicación de Contenidos para comunicaciones Externa V2 (24-05-2019) y CO-P08 Procedimiento Diseño y Publicación de Contenidos para Comunicaciones Interna V2 (24-05-2019), donde se establecen los lineamientos para dar cumplimiento a las comunicaciones que se generan en el IDT.

Durante el periodo evaluado se realizaron las siguientes actividades por parte de la oficina de comunicaciones:

- ✓ En diciembre se atendieron 69 solicitudes de apoyo de comunicaciones, allegadas por las diferentes áreas de la entidad. Asimismo se planeó y ejecutó la estrategia en conjunto con el PIGA para la realización de las novenas Econavideñas y la correspondiente encuesta. Con relación a las actividades del Plan Anticorrupción, estas se atendieron a través de la página web las cuales se relacionaban con publicación de archivos, informe de PQRS y otros temas como gestión y desarrollo.
- ✓ En noviembre se proyectaron 27 comunicados de prensa referentes a los eventos que cubrió el equipo de comunicación externa y otros temas relacionados con la gestión de la entidad. Algunos de los temas fueron: eliminatorias del Ajiaco, Bogotá Madrid Fusion y Dorado Fest, entre otros.
- ✓ Durante el mes de diciembre se redactaron 16 comunicados de prensa, la mayoría de ellos relacionados con los eventos cubiertos. Algunos de los comunicados son de temas como. Bogoshorts, expoartesanías, Monserrate y el proceso del Ajiaco. De acuerdo a lo planeado en el marco operativo, la actividad se cumplió a cabalidad porque cada mes se redactaron como estaba previsto.
- ✓ Noviembre
- ✓ En noviembre se cubrieron 14 eventos internos con registro fotográfico, entre ellas: Fiesta Día de los Niños, Conferencia Cultura Muisca, inicio curso normas ISO. Externos: 27 eventos cubiertos entre ellos Bogotá Madrid Fusion, ajiaco, etc.
- ✓ Durante el mes de diciembre se realizó el cubrimiento de 17 eventos entre los que se destacan: Bogoshorts, Monserrate y las eliminatorias del Ajiaco. Con relación a los eventos internos los más destacados fueron la rendición de cuentas y las novenas econavideñas.

- **Componente Documental**

La entidad a través del Proceso Gestión Documental tiene documentado el Plan Institucional de Gestión Documental – PINAR, como instrumento de planeación para la labor archivística, dando cumplimiento a las directrices del Archivo General de la Nación y a la normatividad vigente frente a la administración de documentos. El cual se ubica en el siguiente link:

*Página WEB\_ley de transparencia y acceso a la información pública gestión de información pública programa de gestión documental <http://www.bogotaturismo.gov.co/gesti-n-de-informaci-n-p-blica>*

Por otro lado, durante el periodo evaluado se realizaron las siguientes actividades como:

#### MES NOVIEMBRE

- ✓ Se envía correo electrónico del día 7 de noviembre en el que remitieron dos propuestas de las TRD de Control Interno Disciplinario y Observatorio, para revisión por parte del equipo técnico del AB.
- ✓ Se realizó mesa de trabajo del 13 de noviembre con el AB, donde se revisaron las ocho TRD remitidas y la estructura orgánica de la Entidad, confrontando con los actuales actos administrativos, donde se generaron unos compromisos.
- ✓ Se envía correo electrónico del día 19 de noviembre se enviaron las ocho TRD que están pendientes por revisión del AB, para sus respectivas observaciones.
- ✓ Se envía correo electrónico del día 5 de noviembre con borrador de acto administrativo sobre ajuste de la estructura orgánica de la Entidad, remitido por el área de Jurídica.
- ✓ Se elaboró el borrador de propuesta de modificación y justificación del Acuerdo 008 de 2016.

#### MES DICIEMBRE

- ✓ Se realizó mesa de trabajo del 05 de diciembre de 2019 se realizan observaciones al documento de redacción y de fondo en la introducción del alcance de la entidad, la relación de la elaboración del diagnóstico, fecha, título, introducción y actualizar el plan de gestión y las tablas de retención documental de acuerdo a los lineamientos del Consejo Distrital de Archivo y actualización (PINAR).

A través de los procedimientos de Gestión Documental se definen los lineamientos para la administración de la documentación conforme a un ciclo vital y las directrices para la administración de los mismos.

Para la radicación y reporte de correspondencia, la entidad cuenta con una herramienta denominada CORDIS, la cual se realiza conforme a lo establecido dentro del procedimiento “*GD-P04 Recepción, Radicación, Distribución y Envío de comunicaciones oficiales V.09*”. en la cual se registra de la siguiente forma:

- Para las comunicaciones oficiales recibidas se identifica con el año, las letras ER, y el número consecutivo.
- Para las comunicaciones oficiales enviadas se identifica con el año, las letras EE y el número consecutivo.
- Para las comunicaciones oficiales internas se identifican con el año, la letra IE o IR y el número consecutivo.

Toda la documentación que ingresa a la entidad se digitaliza para garantizar la conservación y facilitar la difusión de la información de los documentos que custodia la entidad en medios magnéticos, procedimiento este que se denomina *GD- P14 Digitalización de Documentos V2*” el cual presenta como fecha ultima de actualización el 20 de abril de 2017.

Asi mismo, se cuenta con los instrumentos archivísticos del PGD y PINAR publicados en la Intranet y Página Web, sin embargo, se realizaron mesas de trabajo con el equipo técnico del Archivo de Bogotá donde se revisaron estos dos instrumentos. Con respecto al PGDy al PINAR ya se realizaron los respectivos ajustes y está pendiente socializar en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del IDT.

El archivo de la entidad se conserva conforme al procedimiento establecido dentro del proceso Gestión Documental, denominado “*Disposición final y conservación de documentos, V2.*” El cual presenta como última fecha de actualización el **23 de marzo de 2017**, dicho procedimiento establece los lineamientos para la disposición final de las series y/o subseries documentales del IDT de acuerdo a la tabla de retención documental, con el fin de realizar las transferencias documentales primarias y secundarias y garantizar la preservación e integridad de los documentos mediante técnicas de conservación documental. Por lo que es necesario realizar verificación de dicho procedimiento, teniendo

en cuenta que hace 33 meses no ha sido sujeto de inclusión de modificaciones por parte del área responsable.

El ejercicio de traslado de archivos se hace desde los procesos a través de las transferencias documentales de acuerdo con los tiempos de retención establecidos en la tabla de retención documental para su custodia, consulta y conservación en el archivo central, el cual se encuentra documentado en el procedimiento “*GD-P10 Transferencias Documentales Primarias V6 (31-05-2019)*”

Por último el Proceso de Gestión Documental cuenta con procedimiento para la reconstrucción de expedientes a partir de la función archivística “*GD-P15 Reconstrucción de expedientes a partir de la función archivística, V2*” el cual presenta como última fecha de actualización el **31 de marzo de 2017**.

### **Componente Tecnológico**

Actualmente la entidad no cuenta con este componente, no obstante, y a través de la acción GD-AP18, la cual se planteó luego del seguimiento realizado por el Archivo de Bogotá durante la vigencia 2017, se establecieron algunas acciones, entre ellas, elaborar e implementar el modelo de requisitos de documentos electrónicos y tablas de control de acceso; trasladar y salvaguardar los documentos en soportes ópticos, o discos duros en un ambiente de conservación adecuado y establecido por el Archivo de Bogotá; realizar la actualización del documento relacionado con el Banco terminológico y presentarlo para su aprobación en el Comité del SIG, Adoptar mediante Acto Administrativo e implementar el Sistema Integrado de Conservación.

### **Componente Cultural**

La entidad cuenta con la intranet en la cual se encuentran todos los documentos asociados a los procesos, entre ellos, los correspondientes al Proceso de Gestión documental, en el cual están todos los procedimientos que hacen referencia a este proceso, y de fácil acceso para la comunidad del IDT.

No obstante, lo anterior, a través de la líder operativa se hacen capacitaciones a las áreas sobre el manejo, custodia, consulta y disposición de los archivos de la entidad, temas que también son tratados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Entidad.

## 6. DIMENSIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

### **Generación y Producción**

Si bien la entidad va encaminada a una mejora continua permanente, no tiene consolidado grupos que estén en la tarea diaria o permanente de experimentar e innovar.

Sin embargo, desde los procesos misionales y el observatorio de turismo la Entidad, se crea y desarrolla los productos turísticos, luego los materializa y los promociona a nivel nacional e internacional y se perfeccionan los datos y estadísticas desde el observatorio de turismo.

Desde el proceso de Direccionamiento Estratégico se tiene estimado con los procesos misionales de la entidad, realizar la metodología de conocimiento para conservar la memoria institucional a nivel de todos los procesos.

Teniendo en cuenta lo anterior, el área de Promoción y Mercadeo:

- Atiende los residentes, visitantes y turistas nacionales y extranjeros que acudieron a los diferentes puntos de información turística ubicados en zonas estratégicas de la ciudad, línea de atención telefónica, correo electrónico, a través de los cuales recibieron atención oportuna por parte del equipo de informadores y guías turísticos, en idiomas inglés, francés, ruso, alemán y español.
- De igual manera, realizaron 136 recorridos guiados peatonales por el centro histórico, y 16 bicirrecorridos por las localidades de Barrios Unidos, Engativá, Chapinero, Puente Aranda y Teusaquillo.

Para acceder a los recorridos turísticos se realiza la inscripción mediante la página web del Distrito -Alcaldía Mayor "[bicitravesiasbogota.gov.co](http://bicitravesiasbogota.gov.co)" ofreciendo bicitravesías de naturaleza como por ejemplo los recorridos por los humedales, dependiendo el recorrido se establecen los niveles de exigencia física y requisitos mínimos para acceder a los mismos. los guía (9) son profesionales capacitados en cada una de las rutas ofrecidas por la entidad para los recorridos.

- **Herramientas para el uso y apropiación**

Actualmente la entidad se soporta en algunas herramientas para el manejo confiable de la información, es el caso del Plan de Gestión Institucional, aplicativo de Riesgos, programa SICAPITAL el cual contiene los módulos relacionados con la gestión de la entidad

(PERNO, SAE/SAI, LIMAY, SISCO, OPGET,) y con el software de seguridad y la realización de hacking ético a servidores y equipo de la entidad.

- **Analítica Institucional**

La entidad mediante resolución 130 creó “*Comité Institucional de gestión y desempeño y su reglamento*” y mediante resolución 129 creó “*Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y su reglamento*” ambas del 26 de julio de 2018.

Actos administrativos que se encuentran disponibles en la intranet de la entidad.

- **Cultura de compartir y difundir**

Si bien la entidad ha tenido acercamientos con otras entidades para compartir experiencias de aprendizaje y enseñanza, estas prácticas no han sido documentadas.

Sin embargo, desde los procesos misionales de la entidad, se realiza el referenciación competitivo con la Dirección de Desarrollo Institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la cual tiene un lineamiento que es aplicado por las entidades distritales cuando se realiza el ejercicio en mención.

Para el periodo evaluado no se realizaron ejercicios de referenciación, adicionalmente aún no se encuentra documentado el paso a paso donde se identifiquen las actividades a desarrollar para este tipo de ejercicios.

## **7. DIMENSIÓN CONTROL INTERNO**

### **ACTIVIDADES DE MONITOREO**

**Línea Estratégica y Primera Línea de Defensa:** Se evidencia que a partir de la estructuración de los Comités de Comité Institucional de Gestión y Desempeño y del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno se ha venido realizando seguimiento a los diferentes temas de interés como resultados de seguimientos de riesgos y auditorias, diferentes políticas de la Entidad, proyectos y programas, entre otros.

**Segunda Línea de Defensa:** Al respecto se evidencia el seguimiento a las diferentes actividades y funciones a cargo de los líderes de procesos como: proyectos de inversión, ejecución presupuestal, ejecución contractual, metas plan de gestión, indicadores, mapa de riesgos y metas plan de desarrollo, entre otros.

**Tercera Línea de Defensa:** Se ha venido ejecutando de manera adecuada el Plan Anual de Auditorías 2019, informando a los responsables de los procesos y a la Alta Dirección, sobre las situaciones evidenciadas, los resultados de los ejercicios de seguimiento, monitoreo y auditorías.

- **Componente Ambiente de Control**

La Asesoría de Control Interno cuenta con un equipo de profesionales que contribuyen a la consecución de los objetivos del Sistema de Control Interno, equipo multidisciplinario que abarca los diferentes temas de la Entidad.

Para el ejercicio de las auditorías a los procesos, se cuenta con el procedimiento denominado EI-P01 “Procedimiento Auditoría versión 13”, con el fin de examinar de manera independiente, sistemática y objetiva la adecuación del Sistema de Control Interno y el desempeño de la gestión realizada por la entidad en pro de la mejora continua.

A través del comité Institucional de Coordinación de Control Interno del IDT, creado mediante resolución 129 de 2018 y el Comité Institucional de Gestión y desempeño creado mediante Resolución 130 de 2018, en cumplimiento de los lineamientos definidos por MIPG, donde se estudia y revisa la evaluación del cumplimiento de las políticas, metas, proyectos, planes, programas, objetivos y funciones dentro de la entidad; se coordina el cumplimiento de la funciones y actividades de las dependencias; se aprueba el programa de auditorías internas del SIG y se presentan propuestas de modificación a las normas sobre control interno vigentes.

Desde el área de Talento Humano se promueve la integración de gestores éticos (de valor), quienes tienen a cargo la sensibilización y motivación para el arraigo de la cultura ética y de excelencia en el servicio público.

- **Componente Evaluación del Riesgo**

La entidad en el Proceso de Direccionamiento Estratégico tiene creado el procedimiento DE-P08 “*Administración del Riesgo, V.3*” con fecha última de actualización el 17 de mayo de 2019, el cual tiene como objetivo definir la metodología para la administración de Riesgos de la entidad, que facilite el cumplimiento de los objetivos institucionales y las funciones propias del Instituto.



A través del procedimiento el IDT, identifica, analiza, y valora los riesgos, a la vez que define acciones para prevenirlos y/o administrarlos, esto con el propósito de asegurar la continuidad y sostenibilidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía para la garantía de los derechos y la defensa de los intereses de la sociedad, así como para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

- **Componente Actividades de Control**

Desde el proceso de Evaluación Institucional se cuenta con el Plan Anual de Auditorías vigencia 2019, donde se establecen las actividades de evaluación, seguimiento y auditorías a llevar cabo durante cada uno de los meses de la vigencia.

A partir de las auditorías que se adelantan desde control interno a los procesos, se evalúa la efectividad y la aplicación de controles con el fin de evitar la materialización de estos riesgos, cuyo resultado es comunicado no solo a las áreas auditadas, si no a la alta Dirección en cumplimiento de las funciones propias de la asesoría de Control Interno.

Igualmente, dentro del Plan Anual de Auditorías, la asesoría de control interno tiene programado el seguimiento a los riesgos por procesos y de corrupción de manera cuatrimestral en cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y Decreto 124 de 2016, cuyo resultado fue comunicado a los interesados por parte de cada uno de los procesos y a la alta Dirección.

- **Información y Comunicación**

Como canales de comunicación, en la página web del IDT se encuentra la “pestaña” “*Transparencia*” en la cual se encuentra publicada toda la información que produce la entidad, la cual está disponible a la ciudadanía, órganos de control, y demás interesados; este link registra contenido administrativo, tal como, mecanismos de contacto, información de interés, estructura orgánica, normatividad, presupuesto, planeación, plan anticorrupción, control, contratación, trámites y servicios, y gestión de información pública.

Para la comunicación interna con los procesos se tiene el correo institucional y la intranet, en la cual están publicadas todas las actividades, documentos, formatos, acciones, manuales, herramientas internas que facilitan la interacción entre las áreas para una mayor fluidez, así mismo para denuncias y o comunicación por parte de personal externo o interno a la entidad, se cuenta con las herramientas descritas en el cuerpo del presente informe.

- **Actividades de Monitoreo**

La asesoría de Control Interno cuenta con el Plan Anual de Auditoría, en el cual se programan todas las actividades propias de las Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces, programando las auditorías, seguimientos, informes, y evaluaciones.

Del resultado de la evaluaciones, auditorías y seguimientos, los procesos tienen a cargo implementar los planes de mejoramiento que conllevan a la mejora continua de la entidad; además por auto control.

A la fecha los ejercicios de evaluación, auditoría, seguimientos y demás programados para el periodo a reportar se han cumplido en un 100%.

## **RECOMENDACIONES**

1. Fortalecer los controles en materia de riesgos con el fin de asegurar que los procesos describan dentro de la descripción de los controles que pasa con las OBSERVACIONES o DESVIACIONES resultantes de la ejecución de los controles.
2. Fortalecer las socializaciones a la comunidad institucional en materia de integridad.
3. Atender y dar cumplimiento oportuno a los lineamientos establecidos y relacionados con la evaluación de la gestión por dependencias, en materia de concertación y calificaciones.
4. Evaluar la pertinencia de la actualización de todos los documentos asociados al proceso de Gestión Documental, teniendo en cuenta que son un factor relevante para el manejo documental de la entidad.
5. Continuar con las sensibilizaciones a la comunidad institucional sobre los componentes de MIPG.
6. Verificar el contenido del presente informe e implementar las acciones pertinentes que contribuyan a la adecuación efectiva del sistema de gestión de la entidad alineado con los requisitos de MIPG.

Cordialmente,

*ORIGINAL FIRMADO*

**VIVIANA ROCIO DURAN CASTRO**

Asesora Control Interno