

Circular 003 de 2011 Veeduría Distrital

ARTÍCULOS	QUÉ	CÓMO	Verificación Control Interno
ART. 20. PROCESOS DE CONTRATACIÓN	Las entidades del Distrito Capital deben garantizar:		
	<p>1) La realización de procesos de contratación planeados, documentados y ágiles, que garanticen el cumplimiento de los principios que rigen la contratación estatal, en especial el de publicidad, encaminados al logro de los fines que se buscan con ella y a la implementación en dichos procesos de herramientas que reflejen el compromiso de la Entidad en la lucha contra la corrupción y que permitan la participación ciudadana y el ejercicio del control social.</p>	<p>Verificar que existan procedimientos, manuales, instructivos y formatos actualizados, formalizados y socializados, acordes con la normatividad vigente.</p>	<p>La Oficina Asesora Jurídica, cuenta actualmente con los siguientes documentos:</p> <p>MANUALES: JC-M01 Manual de Contratación V12 (23-10-2019) JC-M02 Manual de Supervisión e Interventoría V7 (10-01-2020) JC-M03 Manual de Buenas Prácticas para la Defensa Judicial en el IDT V1 (26-12-2018) JC-M04 Manual de Registro y Actualización del Sistema Único de Información de Procesos Judiciales de Bogotá SIPROJ-WEB V2 (02-03-2020) JC-M05 Manual de Buenas Prácticas para la Supervisión V1 (29-05-2020)</p> <p>PROCEDIMIENTOS: JU-P01 Procedimiento para la Defensa en Acciones de Tutela V4 (12-06-2019) JC-P03 Elaboración y Actualización del Normograma V2 (17-06-2019) JC-P04 Procedimiento Para la Contratación Directa V2 (14-06-2019) JC-P05 Mínima Cuantía V2 (17-06-2019) JC-P06 Liquidaciones Contractuales V1 (20-11-2019) JC-P07 Representación Judicial y Extrajudicial V1 (27-02-2020)</p> <p>INSTRUCTIVOS JU-I04 Instructivo de Modificación, Prórroga o Adición V.02 (06-01-2016) JU-I06 Instructivo Selección Abreviada – Subasta Inversa V.05 (06-01-2016) JU-I07 Instructivo Selección Abreviada – Menor Cuantía V.06 (06-01-2016) JU-I08 Instructivo Licitación Pública V.05 (06-01-2016) JU-I11 Instructivo Sistema de Contratación (SISCO) V.02 (06-01-2016) JU-I18 Instructivo Manejo Documental Expedientes V1 (21-04-2020)</p> <p>Algunos de estos documentos se encuentran en proceso de actualización teniendo en cuenta las acciones definidas en el Plan de Mejoramiento Institucional.</p>
		<p>Verificar los mecanismos utilizados por la entidad para facilitar el ejercicio de control social y de participación de la ciudadanía en los procesos contratación.</p>	<p>Se encuentran los mecanismos utilizadas por la entidad para el ejercicio de control social y de participación ciudadana en los procesos de contratación en la página Web de la entidad en el ítem "Transparencia" - "Contratación" que permite acceder a la información detallada sobre la gestión contractual en el SECOP, el manual de contratación, el plan de adquisiciones y las aprobaciones y autorizaciones que prueben la ejecución de los contratos. Con fecha de última actualización diciembre de 2019.</p>
	<p>2). La elaboración de análisis detallados de los factores, elementos y componentes que deben tenerse en cuenta para determinar el valor del presupuesto oficial de cada contratación.</p>	<p>Verificar la existencia de documentos formales donde se establezca la metodología para la determinación del presupuesto oficial de una contratación, de acuerdo con los estudios previos y los precios del mercado.</p>	<p>Se observa en la muestra de contratos No. 185, 188, 199, 203, 206, 216, 221, 231, 238 y 243 de 2019 y 01, 08, 10, 19, 35, 48, 54, 61, 70, 80 de 2020 un pantallazo de "Adquisiciones planeadas por rubro de funcionamiento Vigencia 2019 y 2020 respectivamente, la cual hace referencia a la existencia de bienes y servicios objeto de la contratación en los respectivos planes de contratación de la entidad.</p> <p>* La existencia de los bienes y servicios objeto de la contratación en los respectivos planes de contratación o compras de cada entidad u hospital. * La publicación en medios electrónicos de los estudios previos para la consideración de los usuarios y ciudadanos interesados.</p>
	<p>3). La conformación de equipos con la idoneidad y experiencia para asegurar, en la elaboración de los estudios y documentos previos y todas las demás actividades inherentes a la contratación, la materialización de lo requerido por la entidad en su contratación, asumiendo la responsabilidad de su contenido.</p>	<p>Verificar la conformación, funciones, idoneidad y actualizaciones de los comités Técnicos, Financieros y Jurídicos.</p>	<p>Se evidencia por medio de La resolución No. 040 del 21 de febrero de 2020 "Por la cual se derogan expresamente las Resoluciones No. 253 de 4 de diciembre de 2017 y No. 100 de 26 de junio de 2018 y se actualiza y Reglamenta el Comité de Contratación del Instituto Distrital de Turismo" describe los objetivos, la integración, las funciones del comité y demás reglamentación.</p>
<p>4). El desarrollo de una metodología para la elaboración de los estudios y documentos previos, en la que se incluya, según el objeto del contrato y sus obligaciones, todos aquellos aspectos de orden técnico, legal, financiero y práctico que tengan incidencia en la ejecución del mismo, así como la elaboración de una matriz de riesgo que contenga la estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsible, teniendo en cuenta que éstos son los que razonablemente pueden esperarse que ocurran en condiciones normales.</p>	<p>Verificar la existencia de documentos formales en los cuales se establezca la metodología para la elaboración de los estudios y documentos previos a la contratación.</p>	<p>El manual de contratación "JC-M01 Manual de Contratación V12 (23-10-2019)", se encuentra actualizado según el decreto 1082, para cada proceso de contratación se establecen los siguientes parámetros: lineamientos, conceptos, quienes pueden participar, estudios previos, estructuración, la necesidad a contratar, el estudio de riesgos, estudio de mercado, entre otros aspectos. Este documento formal establece la metodología para determinar cada contratación a realizar.</p> <p>Se evidencia en el manual de contratación en el numeral 6. El análisis de Riesgo y la forma de mitigarlo: Análisis que comprende la valoración de los riesgos previsible que un proponente o la entidad convocante asumen al solicitar o presentar una oferta en una convocatoria pública, adelantada por una entidad estatal, o que asumen la entidad pública y el contratista, al suscribir un contrato, que se traduce en el valor asegurado, en los tipos de amparos y cuantías de los mecanismos de cobertura, en las medidas de mitigación que se adopten en la ejecución de lo pactado y en el panorama financiero del contrato.</p> <p>El artículo 2.2.1.1.6.3 del Decreto 1082 de 2015, establece para las entidades estatales, el deber de evaluar el riesgo que el proceso de la contratación representa para el cumplimiento de sus metas y objetivos, de acuerdo con los manuales y guías que para el efecto expida Colombia Compra Eficiente.</p> <p>La metodología empleada para la determinación de riesgos para cada proceso en la etapa pre- Contractual, se logra apreciar la participación de la ciudadanía y de otras partes interesadas, así como las actas de reuniones del comité de</p>	
	<p>Verificar la existencia de documentos formales donde se describen las funciones y responsabilidades de los interventores y supervisores de contratos, los mecanismos para su selección y para la verificación de idoneidad.</p>	<p>Existen el documento formal llamado "JC-M02 Manual de Supervisión e Interventoría V7 (10-01-2020)" en el cual se describe las funciones y responsabilidades de los interventores y supervisores de contratos, los mecanismos para su selección y para la verificación de idoneidad.</p> <p>El personal apto para la supervisión de contratos es el personal de planta, adicionalmente a entidad puede celebrar contratos de prestación de servicios profesionales para apoyar la labor de supervisión de contratos que le es propia, siempre y cuando las actividades no puedan realizarse con personal de planta o requieran de conocimientos especializados.</p>	

ARTÍCULOS	QUÉ	CÓMO	Verificación Control Interno
	<p>5). La definición de obligaciones específicas al control, supervisión y vigilancia a cargo de interventores y/o supervisores de los contratos, el señalamiento de las acciones de seguimiento a su labor, la racionalización en la asignación de interventorías y la verificación de condiciones mínimas de idoneidad de los mismos.</p>	<p>De igual forma, revisar cuantas interventorías y/o supervisiones de contratos tienen asignados los funcionarios y que mas labores realizan.</p>	<p>Supervisores de contratos por área: Oficina Asesora Jurídica: 12 contratos Subdirección de Gestión Corporativa: 17 contratos Oficina Asesora de Planeación: 11 contratos Asesoría de Control Interno: 6 contratos Subdirección de Gestión de Destino: 32 Subdirección de Promoción y Mercadeo: 34 Contratos Asesoría de Comunicaciones: 11 Contratos Dirección General: 5 Contratos Gestión de Información Turista: 27 Adicional, los supervisores de contratos según la resolución 154 de 2016 "Manual de Funciones" de todos los directivos de la entidad establece las responsabilidades que cada uno debe ejercer. Frente al tema de la interventoría, los funcionarios de la entidad no adelantan tal actividad, por tratarse de un control y vigilancia contratada externamente, de conformidad con lo dispuesto por la ley de contratación.</p>
		<p>Verificar, en una muestra de los contratos, de acuerdo con el volumen de contratación de cada entidad, la existencia de documentos formales donde se realiza la designación de los interventores y supervisores de los contratos.</p>	<p>Se toma una muestra de los contratos No.14, 27, 34, 40, 45, 59, 66, 77, 83 y 147 de 2020 en la cual es posible verificar en la cláusula séptima de la minuta del contrato se encuentra estipulada la designación de supervisor, así:</p> <p><i>"SÉPTIMA. - SUPERVISIÓN: La supervisión será ejercida por el/la XXXXXXXXXXXX o por quien haga sus veces o sea designado por el Ordenador de Gasto, quien deberá adelantar las acciones necesarias para velar por la idónea y eficaz ejecución contractual. El supervisor deberá velar porque todos los documentos e informes reposen en el expediente contractual. PARÁGRAFO. Para tales efectos, el supervisor estará sujeto a lo dispuesto en el Manual de Supervisión del IDT, en el numeral 1° del artículo 26 de la Ley 80 de 1993, la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y demás normas que regulen la materia. PARÁGRAFO SEGUNDO: Además de las actividades propias de la designación, el supervisor deberá específicamente verificar como requisito para cada pago, que LA CONTRATISTA haya realizado el pago de sus aportes al Sistema General de Seguridad Social en pensión, salud y riesgos laborales, de conformidad con lo establecido en la Ley 1150 de 2007 y demás normas concordantes que regulen la materia. PARÁGRAFO TERCERO: En el evento de cambio del supervisor, no será necesario modificar el presente anexo al contrato y la designación se efectuará mediante comunicación escrita".</i></p>
	<p>6). La definición, desde la etapa de planeación, de los procedimientos y las acciones articuladas tendientes a garantizar la colaboración y coordinación armónica y efectiva de las entidades a cuyo cargo, en desarrollo de la ejecución de los contratos, esté el otorgamiento de permisos, licencias y/o autorizaciones, así como intervenciones en los tramos en que se realizarán las obras, con el fin de evitar dilaciones en la ejecución.</p>	<p>Verificar la definición de acciones de coordinación para procesos donde intervienen otras entidades (Mapas de riesgos del proceso contractual - procedimientos - actas) donde se especifiquen que se han previsto estas actividades, así no apliquen a todos los procesos contractuales de la entidad.</p> <p>Verificar, en una muestra de los contratos, de acuerdo con el volumen de contratación de cada entidad u hospital,</p> <p>* La definición previa de las Instancias de coordinación intra e inter sectorial e institucional, requeridas para el desarrollo normal de los contratos, en especial de obras.</p> <p>* Los documentos que soporten la operación de las instancias de coordinación, dentro de la ejecución de la contratación.</p>	<p>Se definen las acciones de Coordinación para los procesos en donde intervienen otras entidades la identificación y evaluación de riesgos, procedimientos establecidos en el "JC-M01 Manual de Contratación V12 (23-10-2019)" y las actas de comité de contratación.</p> <p>Se toma una muestra de los siguientes contratos 1, 08, 10, 19, 35, 48, 54, 61, 70, 80 de 2020 en los cuales es posible evidenciar:</p> <p>* <i>"La definición previa de las Instancias de coordinación intra e inter sectorial e institucional, requeridas para el desarrollo normal de los contratos, en especial de obra":</i> El IDT únicamente cuenta con instancias de Coordinación Intra sectorial los cuales atañen a relaciones con proveedores, contratistas, otras empresas sanitarias, comunidades, entre otros. Así las cosas, se verifica en la minuta del contrato en el acápite de las obligaciones y la remisión al estudio previo que sustenta el contrato.</p> <p>* <i>"Los documentos que soporten la operación de las instancias de coordinación, dentro de la ejecución de la contratación":</i> se verifica en el contrato de obra No. 242 de 2019, en los considerando y cláusula de las obligaciones en donde se hace remisión al pliego de condiciones, adendas, anexo técnico y manuales como soportes de la confección del proceso de selección.</p>
	<p>7). La retroalimentación permanente hacia los centros de gestión de la entidad, sobre las experiencias exitosas o no en materia de ejecución contractual, y la generación de directrices para la adopción de acciones tendientes a replicar o conjurar su ocurrencia y lograr la efectiva obtención de los bienes y servicios.</p>	<p>Verificar los espacios formales que utiliza la entidad para retroalimentar a sus servidores sobre las experiencias exitosas y las problemáticas encontradas en los procesos de contratación, así como sobre las acciones de prevención y mejoramiento que se deben emprender.</p>	<p>Capacitación brindada a los servidores del IDT sobre: Supervisión de Contratos - Actualización Manual de Supervisión e Interventoría de la Entidad (Primera fase) Fecha: 10 de marzo 2020 y socialización Supervisión de Contratos - Actualización Manual de Supervisión e Interventoría de la Entidad (Primera fase modalidad virtual - correo electrónico) Fecha: 20 de marzo 2020</p>

ARTÍCULOS	QUÉ	CÓMO	Verificación Control Interno	
Las entidades del Distrito Capital deben garantizar:				
1). La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.	Verificar si los funcionarios responsables del proceso de atención al usuario son idóneos y han sido capacitados.	Los responsables del proceso de atención al ciudadano han sido capacitados por parte de la veeduría Distrital presencialmente en la vigencia 2019, en lo corrido del 2020 han asistido a 4 reuniones de forma virtual.		
	Verificar si se realizan encuestas de percepción de los usuarios sobre la prestación del servicio.	Se evidencia la remisión mediante correo electrónico info@idt.gov.co la "encuesta de medición de la satisfacción en la atención a PQRS" una vez se da por atendida la PQRS para que los usuarios la diligencien y se tenga un control del servicio.	El formulario de GOOGLE en el cual se lleva la "Encuesta de satisfacción en la atención a PQRS" tiene dentro de sus funciones consolidar la información y de esta forma ilustrar por medio de gráficos la satisfacción de los usuarios con las respuestas dadas a sus solicitudes.	
	Verificar si existen mecanismos para medir la satisfacción de los usuarios con las respuestas dadas a sus solicitudes.	Existen mecanismos (Capacitaciones a los servidores del IDT en temas de atención al ciudadano) para el despliegue del cliente interno, sobre las funciones y competencias del defensor del ciudadano y la interacción con los procesos y las personas de la Institución.	Existen mecanismos de despliegue a los usuarios y a la ciudadanía en general, en la pagina Web de la entidad sobre las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano, derechos, su ubicación y formas de contacto.	
2). El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.	Verificar la existencia de documentos formales relacionados con los procesos y procedimientos de atención al usuario, recursos logísticos, asignación de personal y designación del Defensor del Ciudadano.	Existente el documento formal llamado " AC-P01 Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS" Versión 4, con fecha de actualización del 28/11/2019, el cual establece los lineamientos de atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recursos logísticos, asignación de personal y designación del defensor del ciudadano.		
	Verificar mecanismos de despliegue al cliente interno, sobre las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano y su interacción con los procesos y las personas de la institución.	Existen mecanismos de despliegue a los clientes externos, usuarios y ciudadanía en general, sobre las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano, como garante de sus derechos, su ubicación y formas de contacto.	No hay evidencia que los informes de resultados de PQRS, se vengán presentado en los comités institucionales, se recomienda que a partir de la fecha se establezca en el orden del día para ser analizadas y de esta forma identificar oportunidades de mejoramiento en la prestación del servicio.	
	Evidenciar que los informes de resultados de peticiones, sean presentados y analizados en los comités institucionales, para identificar oportunidades de mejoramiento en la prestación de los servicios a los ciudadanos.	Se evidencia que entre los diferentes procesos y la persona encargada de PQRS, se tiene una gestión y seguimiento con el fin de dar respuesta a los requerimientos de los usuarios oportunamente.	En el procedimiento "AC-P01 Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS V4" del proceso atención al Ciudadano establece los lineamientos o políticas de operación, los canales de recepción de las PQRS y la frecuencia para su revisión, la descripción del procedimiento. El profesional contratista a cargo del procesos la encargada de encaminar las PQRS a las diferentes dependencias para darle solución en los tiempos establecidos, sin embargo, no fue posible evidenciar actividades relacionadas con la socialización de los resultados.	
3). El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.	Realizar una revisión aleatoria de un número de peticiones, quejas o solicitudes recibidas por la entidad a través de diferentes medios y compararlas con su registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.	Se toma una muestra de un número de PQRS recibidas por la entidad durante el segundo semestre de 2019 a través de diferentes medios; Correo electrónico, telefónico, presencial, por el SDQS. Las cuales se relacionan a continuación: - Formulario de contacto con radicado No. 2019ER1235 y registro de petición en el SDQS 1556302019. - Queja concurso día del ajiaco con radicado No. 2010ER1687 y registro de petición en el SDQS 2118072019 - Solicitud de información Ecoturismo Bogotá con radicado No. 2019ER1481 y registro de petición en el SDQS 1844112019. - Información sobre Tour en Bici para visitantes con radicado No. 2019ER687 y registro en el SDQS 2654312019. - Solicitud de información circular externa 029 DASC con radicado No. 2019ER2041 y registro en el SDQS 2648082019. No obstante, para la vigencia 2020 no fue posible realizar la comparación con el registro en el sistema de Quejas y Soluciones ya que de acuerdo a lo que manifiesta el proceso el sistema a presentado fallas de forma constante.		
	Evidenciar que los informes de resultados de peticiones, sean presentados y analizados en los comités institucionales, para identificar oportunidades de mejoramiento en la prestación de los servicios a los ciudadanos.	Se evidencia que entre los diferentes procesos y la persona encargada de PQRS, se tiene una gestión y seguimiento con el fin de dar respuesta a los requerimientos de los usuarios oportunamente.	En el procedimiento "AC-P01 Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS V4" del proceso atención al Ciudadano establece los lineamientos o políticas de operación, los canales de recepción de las PQRS y la frecuencia para su revisión, la descripción del procedimiento. El profesional contratista a cargo del procesos la encargada de encaminar las PQRS a las diferentes dependencias para darle solución en los tiempos establecidos, sin embargo, no fue posible evidenciar actividades relacionadas con la socialización de los resultados.	
	Verificar la coordinación existente entre los procesos institucionales y el encargado de quejas y reclamos para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios.	Se evidencia que entre los diferentes procesos y la persona encargada de PQRS, se tiene una gestión y seguimiento con el fin de dar respuesta a los requerimientos de los usuarios oportunamente.	En el procedimiento "AC-P01 Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS V4" del proceso atención al Ciudadano establece los lineamientos o políticas de operación, los canales de recepción de las PQRS y la frecuencia para su revisión, la descripción del procedimiento. El profesional contratista a cargo del procesos la encargada de encaminar las PQRS a las diferentes dependencias para darle solución en los tiempos establecidos, sin embargo, no fue posible evidenciar actividades relacionadas con la socialización de los resultados.	
4). El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.	Verificar la existencia de procedimientos formales para la atención de los ciudadanos y la solución de sus requerimientos, donde se incluyan las acciones de coordinación entre las diferentes dependencias y las actividades de socialización de resultados.	La alcaldía Mayor de Bogotá, mensualmente (mes vencido) envía el reporte de la gestión de las peticiones, de esta forma se permite el mejoramiento continuo del proceso atención al Ciudadano.		
	Verificar la existencia de mecanismos que permitan el mejoramiento continuo del proceso (autoevaluaciones y evaluaciones independientes).	Se evidencia que entre los diferentes procesos y la persona encargada de PQRS, se tiene una gestión y seguimiento con el fin de dar respuesta a los requerimientos de los usuarios oportunamente.	Se verifica de manera directa, que las instalaciones del área de atención al ciudadano esta ubicada en el segundo piso de la entidad adecuado para la prestación del servicio, adicionalmente se cuenta con señalización que permite al ciudadano saber en qué sitio se puede registrar sus requerimientos.	
5). La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.	Verificar de manera directa o a través de medios audiovisuales, que las instalaciones del área de atención al ciudadano estén ubicadas estratégicamente. Para el caso de las entidades donde no existe una ventanilla única de atención a ciudadanía, es importante colocar avisos o señalización donde se indique en qué sitio pueden registrar sus requerimientos.	Se evidencia que entre los diferentes procesos y la persona encargada de PQRS, se tiene una gestión y seguimiento con el fin de dar respuesta a los requerimientos de los usuarios oportunamente.		
	Revisar los indicadores a través de los cuales se mide la gestión del proceso de atención al usuario.	El proceso de atención al ciudadano cuenta con los siguientes indicadores de Gestión: Oportunidad respuesta PQRS y Nivel de satisfacción de las respuestas PQRS los cuales se encuentran publicados en la Intranet de la entidad por medio del formato DE-F06 V6 "formato Hoja de Vida Indicador", no obstante, no es posible verificar la medición de la gestión en lo corrido de la vigencia 2020.	Se toma como muestra las siguientes respuestas de la institución ante las peticiones de los usuarios en las cuales se puede verificar la coherencia y trazabilidad de las peticiones de los usuarios así: 1. Solicitud de certificado laboral con número de cordis 2020ER759 del 01 de abril de 2020, se da respuesta el 22 de abril de 2020 por medio de correo electrónico con asunto el certificado solicitado. 2. SINPROC 2740938 con número de radicado 2020ER806 del 17 de abril de 2020, se da respuesta el día 04 de mayo de 2020 con numero de cordis 2020EE559 en el cual de acuerdo a la solicitud de la personería de Bogotá, se informa el número de servidores públicos que se encontraban a la fecha vinculados directa e indirectamente con el IDT para ejercer sus actividades no desde el nivel central del instituto, sino para su trabajo en específico en la localidad de Teusaquillo así como también el número de contratistas. 3. Derecho de petición con número de cordis 2020ER845 del 06 de mayo de 2020, se da respuesta el día 15 de mayo de 2020 con numero de cordis 2020EE594 en la cual se da respuesta a la solicitud en materia de acciones que adelanta el IDT para atender las necesidades de la comunidad en el marco de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 en Bogotá así como la ruta de acceso de cada beneficio.	
6). La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.	Revisar mediante una muestra, las respuestas de la institución ante las peticiones de los usuarios, para verificar la coherencia de las respuestas.	Se evidencia que entre los diferentes procesos y la persona encargada de PQRS, se tiene una gestión y seguimiento con el fin de dar respuesta a los requerimientos de los usuarios oportunamente.		
	Revisar mediante una muestra, las respuestas de la institución ante las peticiones de los usuarios, para verificar la coherencia de las respuestas.	Se evidencia que entre los diferentes procesos y la persona encargada de PQRS, se tiene una gestión y seguimiento con el fin de dar respuesta a los requerimientos de los usuarios oportunamente.		

ARTÍCULOS	QUÉ	CÓMO	Verificación Control Interno
	7). La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.	Verificar la asistencia y participación del funcionario encargado del proceso de atención al usuario en las reuniones, actividades y eventos programados por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, así como la adopción de medidas sugeridas por esta red.	Se observa que la Veeduría Distrital por medio de la pagina web de red Distrital de quejas carga las listas de asistencia y actas de reuniones, participación de actividades y actividades programados a los encargados de Atención al Ciudadano de las entidades Distritales, así las cosas, se toma una muestra de los siguientes listados : 22 de mayo de 2020, "Nodo formación y capacitación", 20 de mayo de 2020 nodo "Comunicaciones y lenguaje Claro", constatando la participación de la encargada de Atención al Ciudadano del IDT, así como la adopción de medidas sugeridas por esta red.

ARTÍCULOS	QUÉ	CÓMO	Verificación Control Interno
Las entidades del Distrito Capital deben:			
ART. 46. PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL	1). Garantizar, facilitar y promover la participación de los ciudadanos y las organizaciones sociales en la gestión administrativa y contractual, para que realicen control social en relación con éstos, en los términos del artículo 66 de la Ley 80 de 1993, o las normas que lo modifiquen.	Verificar que en las invitaciones públicas se convoque a las personas o veedurías ciudadanas interesadas en realizar control social sobre los procesos de contratación.	Estas convocatorias se realizan a través del pliego de condiciones o por medio de invitación pública, en donde se convocan a las personas o veedurías interesadas en realizar control social sobre los procesos de contratación.
		Verificar documentos que evidencien la participación de personas o veedurías ciudadanas en el control social sobre planes, proyectos y procesos de contratación de las entidades u hospitales.	Los documentos de participación de personas o veedurías son aportados a las carpetas de cada proceso cuando estos hacen dichas recomendaciones, o a través de mensajes en la plataforma de SECOP II en el aviso de convocatoria, el pliego de condiciones y la invitación del proceso, dependiendo de la modalidad de selección.
	2). Diseñar e implementar estrategias de información, que permitan a la comunidad usuaria conocer los propósitos y objetivos de la entidad, sus responsabilidades y competencias, sus proyectos y actividades y la forma en que éstos afectan su medio social, cultural y económico de manera que puedan realizar un control social efectivo.	Verificar a través de qué canales la entidad se comunica permanentemente con la ciudadanía, le informa sobre sus objetivos, planes, metas, programas y proyectos y los beneficios que de éstos se obtendrán; así como los resultados de su gestión, de manera que cualquier ciudadano pueda ejercer el control social (reuniones, periódicos, boletines, medios audiovisivos, página Web, etc.).	Los canales que usa el IDT para comunicarse permanentemente con la ciudadanía es la página web de la entidad, en donde se informa sobre los objetivos, planes, metas, programas y proyectos y los beneficios que estos traen, resultados de gestión y en ley de transparencia se puede detallar el informe y análisis de la rendición de cuentas.
	3). Sin perjuicio de la rendición de cuentas, realizar audiencias públicas, principalmente en aquellos proyectos que impacten de manera significativa derechos colectivos o cuando un grupo representativo de ciudadanos así lo solicite.	Verificar programaciones y evidencias de realización de audiencias públicas en las entidades u hospitales, cuando se vayan a ejecutar proyectos de alto impacto para la ciudadanía.	No se observan acciones encaminadas al cumplimiento de dicha actividad, sin embargo, el área Jurídica argumenta que dicha labor no aplica para el IDT.
	4). Promover, con el apoyo de la Veeduría Distrital, si es del caso, la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones y facilitar el ejercicio del control social en los procesos que desarrolla la entidad.	Verificar acciones de promoción de la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones y el apoyo al funcionamiento de las mismas por parte de cada entidad u hospital.	No se observan acciones encaminadas al cumplimiento de dicha actividad, sin embargo, el área Jurídica argumenta que dicha labor no aplica para el IDT.
	5). Documentar las intervenciones ciudadanas con el fin de contar con una memoria histórica que permita hacer seguimiento a las mismas con miras a determinar su impacto en el mejoramiento de la gestión.	Verificar la existencia de registros en medios físicos y/o electrónicos y su administración	Se verifica la existencia de los registros de los eventos de participación ciudadana así: 1. Mesas locales: registro fotográfico y actas de las actividades ejecutadas. 2. Ejercicio de Rendición de Cuentas: registros fotográficos, listados de asistencia, encuestas de satisfacción e informe de ejercicio.
	Verificar evidencias de priorización de acciones identificadas en los eventos de participación ciudadana en la gestión y el control social para el mejoramiento institucional.	Se evidencia la priorización de acciones en los siguientes eventos de participación ciudadana en la gestión y control social para el mejoramiento institucional: 1. Las actividades desarrolladas en el componente de gestión local coordinado entre el IDT y las Alcaldías Locales, en las cuales como registro se evidencian fotografías y actas de las actividades ejecutadas. 2. El Instituto Distrital de Turismo en su deber administrativo de responder ante la ciudadanía por el uso de los recursos, la decisiones y la gestión; realizó en audiencia pública el ejercicio de Rendición de Cuentas, con información actualizada, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad el día 19 de Diciembre de 2019, en las instalaciones de la Cámara de Comercio de Bogotá, Sede Chapinero - salón 3 en la cual se cuenta con registros fotográficos, listados de asistencia, encuestas de satisfacción e informe del ejercicio.	
6). Promover en la realización de los ejercicios de rendición de cuentas la entrega de información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad.	Verificar evidencias de la entrega de información oportuna y de fácil comprensión durante los ejercicios de rendición de cuentas.	Se evidencia la identificación y selección de la información que se presentó de acuerdo con los resultados metas, proyectos, programas que ejecutó el IDT, en cumplimiento de la gestión y los logros obtenidos en cumplimiento con las metas plan de desarrollo "Bogotá Innovadora en el Turismo, programadas para la vigencia 2019 de manera oportuna y de fácil comprensión para la ciudadanía.	

ARTÍCULOS	QUÉ	CÓMO	Verificación Control Interno
Las entidades del Distrito Capital deben garantizar:			
ART. 5o. SISTEMAS DE CONTROL INTERNO	<p>1). La promoción de la transparencia y la prevención de la corrupción entre todos los servidores públicos, en el marco del fortalecimiento de la cultura del control, con la realización de procesos continuos de inducción y re inducción, sensibilización, divulgación normativa, entrenamiento en el puesto de trabajo y despliegue de herramientas e instrumentos para fortalecer el conocimiento de los servidores públicos sobre los principios constitucionales, el Ideario Ético del Distrito Capital, los Códigos de Ética y Buen Gobierno de cada entidad, sus obligaciones, competencias y posibilidades de mejoramiento. así como fortalecer sus habilidades para desarrollar las actividades de manera eficiente y efectiva.</p>	<p>Verificar evidencias de la realización de procesos de inducción y re inducción teniendo en cuenta los aspectos contemplados en el numeral uno del artículo quinto de este decreto .</p>	<p>Talento humano realizo capacitaciones de inducción y re inducción en temas transversales durante la vigencia 2019 las cuales son dirigidas a los empleados y contratistas del IDT, sin embargo teniendo el tema del aislamiento preventivo obligatorio por COVID-19 durante lo corrido de la vigencia 2020 no se han realizado ejercicios de inducción y reinducción.</p>
	<p>Verificar la cobertura de los procesos de inducción y re inducción.</p>		<p>En cuanto a la cobertura de los procesos de inducción y re inducción el IDT realiza las capacitaciones de manera general al principio de la vigencia o de manera individual cada vez que hay vinculación.</p>
	<p>Verificar el cumplimiento y cobertura del plan de capacitación para fortalecer la ejecución de actividades propias de las funciones de los servidores públicos.</p>	<p>En cuanto al cumplimiento y cobertura del plan de capacitación a los servidores públicos del IDT, se logra evidenciar por medio la resolución 024 del 30 de enero de 2020 "por la cual se adopta el Plan Institucional de Capacitación del Instituto Distrital de Turismo para la vigencia 2020" el cual abordara entre otras las siguientes temáticas: SISTEMA INSTITUCIONAL: Situaciones administrativas, Plan de desarrollo Turismo, Plataforma estratégica, misión, visión, Evaluación del desempeño laboral, Acuerdos de Gestión, COPASST, Política mujer y genero. Acoso Laboral sexual, Política LGTBI- Ambientes laborales inclusivos. MISIONALES: Cultura y desarrollo de las estrategias de la promoción turística de Bogotá., ESCNNA PLANEACIÓN: Gestión ambiental, Sistema Integrado de Gestión ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL: Manejo de las tablas de retención documental del IDT, Manejo y Organización de archivos.</p>	<p>En cuanto al cumplimiento y cobertura del plan de capacitación a los servidores públicos del IDT, se logra evidenciar por medio la resolución 024 del 30 de enero de 2020 "por la cual se adopta el Plan Institucional de Capacitación del Instituto Distrital de Turismo para la vigencia 2020" el cual abordara entre otras las siguientes temáticas: SISTEMA INSTITUCIONAL: Situaciones administrativas, Plan de desarrollo Turismo, Plataforma estratégica, misión, visión, Evaluación del desempeño laboral, Acuerdos de Gestión, COPASST, Política mujer y genero. Acoso Laboral sexual, Política LGTBI- Ambientes laborales inclusivos. MISIONALES: Cultura y desarrollo de las estrategias de la promoción turística de Bogotá., ESCNNA PLANEACIÓN: Gestión ambiental, Sistema Integrado de Gestión ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL: Manejo de las tablas de retención documental del IDT, Manejo y Organización de archivos.</p>
	<p>Verificar la aplicación de herramientas de medición que permitan identificar la eficiencia y efectividad de las capacitaciones brindadas.</p>	<p>Las herramientas de medición que usa Talento Humano para identificar la eficiencia y efectividad de las capacitaciones brindadas son encuestas vía internet las cuales son enviadas por medio de correo electrónico una vez terminada la actividad.</p>	<p>Las herramientas de medición que usa Talento Humano para identificar la eficiencia y efectividad de las capacitaciones brindadas son encuestas vía internet las cuales son enviadas por medio de correo electrónico una vez terminada la actividad.</p>
	<p>2). El fortalecimiento de las estrategias, mecanismos y canales de comunicación e interacción al interior de cada entidad, para que todos los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones públicas, conozcan las políticas, planes, programas y proyectos de su organización, se encuentren alineados con su ejecución y obtengan retroalimentación sobre los resultados de la gestión institucional.</p>	<p>Verificar la existencia de mecanismos directos (reuniones, eventos), impresos y en medios electrónicos para el despliegue de información a los servidores públicos relacionada con el que hacer institucional y los resultados de la gestión.</p>	<p>Los mecanismos existentes para el despliegue de información a los servidores públicos en las cuales se relaciona el que hacer institucional y los resultados de la gestión del IDT, son el plan de bienestar (el cual no se encuentra aprobado) y SG-STT aprobado mediante la resolución 023 del 30 de enero de 2020, con plan de trabajo y cronograma de actividades.</p>
	<p>Verificar la inclusión de actividades en los planes de acción de la entidad que permitan viabilizar las necesidades del cliente interno.</p>	<p>Talento humano realiza consultas de interés a los trabajadores del IDT, con el fin de incluir en los planes de acción de la entidad las necesidades del cliente interno.</p>	<p>Talento humano realiza consultas de interés a los trabajadores del IDT, con el fin de incluir en los planes de acción de la entidad las necesidades del cliente interno.</p>
	<p>Verificar que existen mecanismos de evaluación de la efectividad de la comunicación organizacional.</p>	<p>La evaluación de la efectividad de la comunicación organizacional se viene realizando por medio de encuestas, en donde la comunidad tiene la oportunidad de evaluar las capacitaciones, conferencias, actividades y otros.</p>	<p>La evaluación de la efectividad de la comunicación organizacional se viene realizando por medio de encuestas, en donde la comunidad tiene la oportunidad de evaluar las capacitaciones, conferencias, actividades y otros.</p>
	<p>3). La operación efectiva de los diferentes niveles de responsabilidad y autoridad en materia de Control Interno -comité institucional de control interno - calidad, representante de la dirección, equipos operativos y equipo evaluador, que garantice el seguimiento de la gestión, la autoevaluación y la evaluación independiente, así como la generación y ejecución de los planes de mejoramiento como impulsores del mejoramiento continuo y del cumplimiento de los objetivos de cada institución, bajo los parámetros de calidad, eficiencia y eficacia.</p>	<p>Verificar la existencia de actos administrativos actualizados inherentes al desarrollo del Sistema de Control Interno y otros documentos que evidencien la operatividad de los niveles de autoridad y responsabilidad del sistema (Comité Directivo, Representante de la alta dirección, equipo evaluador, equipo operativo), tales como agendas y actas de reuniones.</p>	<p>Se evidencia la existencia de actos administrativos resolución 129 del 26 de julio de 2018 "por la cual se crea el comité Institucional de coordinación de control Interno del Instituto Distrital de Turismo y se establece su reglamento" y resolución 130 del 26 de julio de 2018 "por la cual se crea el comité Institucional de Gestión y Desempeño del Instituto Distrital de Turismo y se establece su reglamento", adicional a esto existen otros documentos como los son :EI-M03 Código de ética Oficina de Control Interno IDT V2 (05-06-2020), EI-P01 Auditoría Interna V14 (05-06-2020), EI-P05 Procedimiento Atención a Entes de Control V5 (25-06-2019), EI-P06 Plan de Mejoramiento V2 (14-06-2019), EI-I05 Metodologías Análisis de Causas V2 (26-04-2019), EI-I06 Evaluación de Socializaciones V1 (26-04-2019) los cuales evidencian la operatividad de los niveles de autoridad y responsables del sistema.</p>
	<p>4). La aplicación de herramientas e instrumentos técnicos que permitan la identificación y valoración permanente de los riesgos de la institución, así como de los controles y acciones para prevenirlos o mitigar su impacto, incluyendo de manera especial los relacionados con los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto.</p>	<p>Verificar la existencia del mapa de riesgos actualizados por procesos e institucional.</p>	<p>Se evidencia en la pagina Web de la entidad la actualización del mapa de riesgos por procesos e institucional con corte al primer cuatrimestre de 2020 .</p>
	<p>5). El mejoramiento, desarrollo y actualización de los sistemas de información y control, de manera que la información operativa, administrativa y financiera que genere y reporte la entidad sea oportuna, consistente y veraz, para la toma de decisiones en los niveles institucional, sectorial y distrital.</p>	<p>Verificar la existencia y aplicación del plan estratégico de sistemas de información institucional.</p>	<p>Existe el Plan estratégico 2016-2020, el cual establece las actividades del proceso y consolida los sistemas de información Institucional anualmente, para que así al final del cuatrienio se obtenga el porcentaje de cumplimiento total.</p>
<p>Verificar la existencia de actividades y controles para la captura de información primaria, su procesamiento y análisis de datos.</p>	<p>Se desarrollan actividades y existen controles por parte de Gestión Tecnológica con el fin de capturar información primaria, procesarla y analizar los datos que en esta se encuentre.</p>	<p>Para el mejoramiento continuo de cada proceso se lleva a cabo un plan de mejoramiento producto de auditorías internas y externas , seguimientos realizados por entes de control, seguimientos o informes realizados por C.I., resultados de planes, programas y proyectos asignados, resultados de revisiones por la dirección al SIG, mapas de riesgos: instituciones, por procesos y de corrupción , seguimientos al comportamiento de las salidas no conformes, resultados de desempeño de proveedores, seguimiento a la matriz de cumplimiento legal, resultados de medición de la satisfacción del cliente y partes interesadas, comportamientos de PQRS, resultado de ejercicio de referenciación competitiva efectuada por los procesos, desempeño de los indicadores de gestión, resultado de las mediciones de la percepción de la satisfacción de los usuarios (aplicada para los procesos Misionales) y ejercicios de autocontrol y autoevaluación.</p>	
<p>6). La evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto y la rendición de los informes sobre el resultado de las evaluaciones de dichos procesos y sistemas al Comité de Control Interno de cada entidad y a la Veeduría Distrital, cuando ésta los solicite.</p>	<p>Verificar la publicación en la página Web de cada entidad de planes, programas, proyectos, eventos de participación ciudadana (citación a audiencias públicas, material que facilite el control social, etc.), indicadores e informes de gestión periódicos.</p>	<p>Se observa en la pagina Web de la entidad en el ítem de "Transparencia" la publicación de planes, programas, proyectos, eventos de participación ciudadana, indicadores e informes de gestión periódicos.</p>	
<p>Verificar las actas del Comité Coordinador donde se haga referencia a la presentación de los resultados de las auditorías a los procesos de contratación, peticiones y servicio al ciudadano, participación comunitaria y control social y, las acciones que el Comité adopte.</p>	<p>Los resultados de las auditorías a los procesos de contratación, PQRS, participación y ciudadana y control social, correspondiente a la vigencia 2019 se presentaron en el comité llevado a cabo el 19 de febrero de 2020 teniendo en cuenta el cambio de administración, en el mismo se acordaron acciones para la vigencia 2020.</p>	<p>Los resultados de las auditorías a los procesos de contratación, PQRS, participación y ciudadana y control social, correspondiente a la vigencia 2019 se presentaron en el comité llevado a cabo el 19 de febrero de 2020 teniendo en cuenta el cambio de administración, en el mismo se acordaron acciones para la vigencia 2020.</p>	

ARTÍCULOS	QUÉ	CÓMO	Verificación Control Interno
	7). El mejoramiento de los procesos de entrega y recibo de cargos, ante posibles cambios de sus directivos y servidores públicos en general, con el propósito de mantener la continuidad en la gestión institucional y conservar la memoria documental de cada entidad.	Verificar la existencia y aplicación de procedimientos de entrega y recibo de cargos.	Existen 3 procedimientos los cuales se aplican en el IDT: "TH-P02 Procedimiento para la provisión del Talento Humano en empleos de carrera administrativa V11 (30-09-2019)" , TH-P20 Procedimiento para la provisión del Talento Humano en empleos de libre nombramiento y remoción V2 (08-11-2019) Y TH-P19 Procedimiento para la desvinculación del Talento Humano V2 (08-11-2019)a cargo del proceso Gestión del Talento Humano creados a partir de acciones puntuales avaladas por la normatividad vigente.
	8). La inclusión de auditorías sobre los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto y de temáticas específicas solicitadas por la Veeduría Distrital, en los planes y programas de auditoría de la entidad, así como su efectiva realización.	Incluir en el programa anual de auditoría de cada entidad aprobado por el Comité Coordinador las auditorías a los procesos de contratación, atención al ciudadano, participación ciudadana y control social.	El plan anual de auditoría de la entidad para la vigencia 2020 fue aprobado por el Comité Institucional de Control Interno, este comprende las auditorías a los procesos de contratación, atención al ciudadano, participación ciudadana y control social solicitadas por la Veeduría Distrital.

ARTÍCULOS	QUÉ	CÓMO	Verificación Control Interno
ART. 56. SISTEMAS DE CONTROL INTERNO	9). La existencia y desarrollo de planes de mejoramiento institucional que integren las acciones de mejoramiento, producto de las evaluaciones internas, de las auditorías y evaluaciones externas, de los controles de advertencia y solicitudes de los entes de control, así como de la escucha permanente de las inquietudes y necesidades de la comunidad usuaria y la ciudadanía en general.	Verificar la existencia y ejecución de un procedimiento formal para la elaboración del plan de mejoramiento institucional que integre las evaluaciones internas y externas realizadas a la entidad así como las quejas, reclamos y solicitudes de la ciudadanía.	Existe el documento llamado " El-P06 Plan de Mejoramiento V2 (14-06-2019) " el cual es un procedimiento formal para la elaboración del plan de mejoramiento Institucional que integra las evaluaciones internas y externas realizadas a la entidad como también las quejas, reclamos y solicitudes de la ciudadanía en caso que así se requiera.
	10). La inclusión en los planes, programas, proyectos e informes de gestión y resultados de las temáticas relativas al fortalecimiento de la transparencia, la prevención de la corrupción y el mejoramiento continuo de los procesos y sistemas mencionados.	Verificar la relevancia que la entidad le da a los temas de mantenimiento de la transparencia y prevención de la corrupción en sus planes institucionales, proyectos, programas, informes de gestión y resultados, planes de mejoramiento, etc. y la publicación de dichas acciones y resultados a través de medios impresos, electrónicos (Intranet y página Web), audiencias públicas y rendiciones de cuentas a sus usuarios y a la ciudadanía en general.	Por medio de la pagina Web de la entidad en el ítem de " Transparencia " los ciudadanos pueden acceder a la información de audiencias publicas y rendiciones de cuentas, adicional a esto se ve reflejado la importancia que la entidad le da al tema de transparencia y prevención de la corrupción en los planes de mejoramiento, proyectos, programas, informes de gestión y resultados.
	11). La participación de los líderes de los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto, en las reuniones, eventos y comités liderados por la Veeduría Distrital, tendientes al mejoramiento de dichos procesos y sistemas, a la articulación de acciones interinstitucionales, al fortalecimiento de la transparencia y a la prevención de la corrupción en el Distrito Capital.	Verificar la participación de los líderes de procesos mencionados en este decreto en las actividades convocadas por la Veeduría Distrital.	Se verifica la participación de los líderes de los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto, en las reuniones, eventos y comités liderados por la Veeduría Distrital, tendientes al mejoramiento de dichos procesos y sistemas, a la articulación de acciones interinstitucionales, al fortalecimiento de la transparencia y a la prevención de la corrupción en el Distrito Capital.