



**CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO
DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL**

**FORMATO
EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

1. ENTIDAD: Instituto Distrital de Turismo - IDT		2. DEPENDENCIA A EVALUAR: Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario - Atención al Ciudadano	
3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: 3- Afianzar la gestión de la entidad a través de la implementación de estrategias de fortalecimiento institucional que contribuyan a posicionar al Instituto como líder, a nivel nacional e internacional, en el desarrollo de Bogotá como un destino turístico			
4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1. INDICADOR	5.2. RESULTADO (%)	5.3. ANÁLISIS DEL RESULTADO
SEGUNDO SEMESTRE DE 2016			
Atender 100% las necesidades relacionadas con la prestación de servicios de apoyo a la gestión de la entidad	Identificar las necesidades de recurso humano para apoyar la gestión del proceso de atención al ciudadano.	100,0	Una vez fue comunicada la cuota global de gasto para el IDT, se realizaron los ajustes correspondientes al Plan de Adquisiciones proyectado para 2017. Evidencia: Plan Anual de Adquisiciones y anteproyecto de presupuesto 2017.
	Hacer seguimiento a la contratación del recurso humano requerido para apoyar las actividades de atención al ciudadano	100,0	Se realizó seguimiento a la ejecución del contrato de apoyo al proceso. Evidencia: Carpeta Compartida Jurídica.
Implementar y mantener 20% el sistema integrado de gestión de la entidad	Documentar el proceso de atención al ciudadano (Caracterización, procedimientos, formatos, instructivos, manuales, riesgos)	100,0	Se creó el proceso de atención al ciudadano, como parte del Sistema Integrado de Gestión y se documentó la caracterización del proceso. Evidencia: Acta del Comité SIG del 8 de agosto de 2016 en donde se aprobó la creación del proceso, procedimiento PQRS y formatos AC-F01 Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS V-01, AC-F01, Encuesta de Medición de la Satisfacción en la Atención a Las PQRS, y Registro de Solicitudes de Información V-02.
	Formular el mapa de riesgos.	100,0	Se creó el mapa de riesgos del proceso de Atención al Ciudadano en la herramienta "Riesgos IDT". Evidencia: Intranet/Riesgos/Riesgos IDT.
Implementar en un 10% el plan de acción de atención al ciudadano	Revisar y ajustar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	100,0	Se actualizó el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Versión 3. Evidencia: http://bogotaturismo.gov.co/Transparencia/Plan_Anticorrupcion/Plan_Anticorrupcion_y_Atencion_al_Ciudadano/2016/Plan_Anticorrupcion_Y_Atencion_Al_Ciudadano_Del_Instituto_Distrital_De_Turismo_2016_v3 .
	Ejecutar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Componente Rendición de Cuentas	68,8	De conformidad con el seguimiento realizado por la Asesoría de Control Interno, se pudo establecer que para este componente, de las ocho (8) actividades programadas, se ejecutaron al 100%, cuatro (4), dos (2) al 75% y dos (2) no fueron ejecutadas (0%). Evidencia: http://bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/seguimiento_plan_anticorrupcion_diciembre_2016_v2_publicacion.pdf . Se modificó el resultado inicialmente reportado al comprobarse su ejecución en un 68,8% y no del 100%.
	Ejecutar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	99,1	De conformidad con el seguimiento realizado por la Asesoría de Control Interno, se pudo establecer que para este componente, de las nueve (9) actividades programadas, se ejecutaron al 100%, ocho (8) y una (1) al 92%. Evidencia: http://bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/seguimiento_plan_anticorrupcion_diciembre_2016_v2_publicacion.pdf . Se modificó el resultado inicialmente reportado al comprobarse su ejecución en un 99,1% y no del 100%.
	Ejecutar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	90,0	De conformidad con el seguimiento realizado por la Asesoría de Control Interno, se pudo establecer que para este componente, de las diez (10) actividades programadas, se ejecutaron al 100%, nueve (9) y una (1) no fue ejecutada (0%). Evidencia: http://bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/seguimiento_plan_anticorrupcion_diciembre_2016_v2_publicacion.pdf . Se modificó el resultado inicialmente reportado al comprobarse su ejecución en un 90,0% y no del 100%.
	Ejecutar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Componente Iniciativas Adicionales	0,0	De conformidad con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Versión 3, se pudo establecer que para este componente, de las cuatro (4) actividades programadas, no se ejecutó ninguna (0%). Se modificó el resultado inicialmente reportado al comprobarse su ejecución en un 0,0% y no del 100%.

220



**CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO
DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL**

**FORMATO
EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1. INDICADOR	5.2. RESULTADO (%)	5.3. ANÁLISIS DEL RESULTADO
Implementar en un 10% el plan de acción de atención al ciudadano	Elaborar informes de la entidad, relacionados con atención al ciudadano, PQRSDF, prevención de la corrupción y participación ciudadana y control social	100,0	Se elaboraron los informes relacionados con atención al ciudadano. Evidencia: Carpeta física de Servicio al Ciudadano: Informe primer semestre 2016IE923 del 14/06/2016, Informe segundo semestre 2016IE1828 del 16/02/2016 y 22 actas de apertura del buzón de sugerencias.

6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:

Para la vigencia 2016 durante el segundo semestre, la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario para el proceso de Atención al Ciudadano, suscribió diez (10) compromisos en su plan de gestión, el nivel de cumplimiento se discrimina de la siguiente forma:

Cantidad de compromisos	EJECUCIÓN %
6	100,0
1	99,1
1	90,0
1	68,8
1	0,0
TOTAL % EJECUCIÓN SEGUNDO SEMESTRE:	85,8
TOTAL % EJECUCIÓN VIGENCIA 2016:	85,8

El nivel de cumplimiento a los productos planteados en el plan de acción para la vigencia 2016 es de un **85,79%**, con un criterio de cumplimiento: **Cumplió Parcialmente**.

En cuanto a la evaluación que realiza la Asesoría de Control Interno a la gestión de la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario para el proceso de Atención al Ciudadano, se observa lo siguiente:

- A criterio de la Asesoría de Control Interno el plan de gestión formulado para el segundo semestre 2016, no hay una formulación adecuada de los compromisos, teniendo en cuenta que se establecieron acciones relacionadas con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y que de acuerdo a la caracterización y al único procedimiento del Proceso de Atención al Ciudadano vigente, no existe una relación directa. Las acciones formuladas hacen referencia a la ejecución de dicho plan relacionado con los componentes: Rendición de Cuentas, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información e Iniciativas Adicionales.
- En el plan de gestión, en el marco operativo se señalan como evidencias documentos que no tiene relación con la misma; por ejemplo, en la presentación del comité SIG no hay referencia ni mención del Proceso de Atención al Ciudadano para su aprobación.
- En el plan de gestión, en el marco operativo se señalan como evidencias sitios o rutas que no tiene relación con la misma; por ejemplo, en la intranet no se pudo evidenciar la publicación del plan anticorrupción y atención al ciudadano, tal y como fue señalado por quien diligenció el seguimiento al plan de gestión.
- En el momento de la verificación por parte de la Asesoría de Control Interno de las evidencias señaladas en los seguimientos, no fue posible corroborar algunas de ellas, principalmente por no contar con un archivo organizado de la documentación soporte; por ejemplo, no se pudo evidenciar la existencia del acta de reunión en donde se formuló el mapa de riesgos, ni la propuesta de Ideario Ético y con el agravante de presentar como soporte un documento de la vigencia 2007.
- En los formatos Marco Estratégico y Marco Táctico, en las casillas "ACCIONES DESARROLLADAS PARA AVANZAR EN LOGRO DE LA META", no se señalan la totalidad de las acciones adelantadas para el logro de las metas planteadas ni en qué momento (mes), se desarrollaron las acciones enunciadas. Lo anterior se evidenció principalmente en lo que hace referencia a la ejecución del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
- En el formato Marco Operativo, en la casilla "EVIDENCIAS QUE SOPORTAN LA EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD", no se señalan de manera específica la totalidad de las evidencias que fueron desarrolladas para dar cumplimiento a las acciones propuestas ni las rutas en las cuales se encuentran dichas evidencias. Lo anterior se evidenció principalmente en lo que hace referencia a la ejecución del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
- En el seguimiento realizado y teniendo en cuenta lo evidenciado, se modificó el grado de cumplimiento para cuatro (4) actividades, que equivale al 40% del total programado.

7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

- Se recomienda que para la formulación y/o ajustes de los planes de gestión, estos sean valorado como un instrumento gerencial de programación y control de la ejecución anual de las actividades que deben llevar a cabo las dependencias para dar cumplimiento a las estrategias y proyectos establecidos por la entidad y cuyo objeto sea el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Estratégico, a través de la definición de compromisos razonables, cumplibles, comprobables y medibles.
- Se recomienda la formulación adecuada de compromisos e indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad, con el fin de que éstos se establezcan de forma congruente, estén acordes a las funciones de la dependencia, estén orientados a medir las actividades relacionadas con el compromiso, reflejen con precisión el avance de cumplimiento, generen valor agregado para la entidad y respondan a la capacidad real de los procesos; para lo cual se solicite la asesoría y acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de evitar que los mismos sean un resumen de las actividades del día a día de las dependencias y apunten al cumplimiento de un objetivo estratégico.
- Se recomienda que los seguimientos al plan de gestión se hagan de manera permanente, que además de reportar los avances en lo programado, permita al líder del proceso determinar el grado de avance y analizar los casos en que se presenta sobre ejecución o por el contrario déficit con respecto a lo programado y de esta forma solicitar de manera oportuna los ajustes que se requieran.



CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO
DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL

FORMATO
EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

- Se recomienda que cuando se realicen los seguimientos al plan de gestión en las casillas "ACCIONES DESARROLLADAS PARA AVANZAR EN LOGRO DE LA META", se señalen de manera específica la totalidad de las evidencias desarrolladas para dar cumplimiento a las acciones propuestas y el mes cuando se ejecuta la acción y se haga referencia a que actividad del marco operativo corresponde y en la casilla "EVIDENCIAS QUE SOPORTAN LA EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD" del marco operativo se establezca de manera y clara y precisa la ubicación (ruta) de las evidencias allí descritas.
- Se recomienda a la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario que para el proceso de Atención al Ciudadano se cuente con un archivo organizado de la documentación que permita evidenciar la ejecución de las actividades programadas en los planes de gestión.

8. Fecha: 23/02/2017

9. Firma: