



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
REGIMEN ESPECIALIZADO  
Modelo Único de Formas

## FORMATO INFORME DE AUDITORIA

CODIGO: SE-F06

VERSION: 07

FECHA: 27-03-2015

**Fecha de la auditoria:** 11 al 22 de junio de 2015

**Fecha de elaboración del Informe:** 27 julio 2015

**Auditoria de:** Participación Ciudadana y Control Social

**Dependencia:**

- Subdirección de Gestión del Destino
- Comunicaciones
- Planeación y Sistemas

**Proceso auditado:** Direccionamiento estratégico

**Líder y/o responsable del proceso:**

Arturo Bravo  
Esther Rosario Hernández  
Carlos Alfonso Gaitán

**Objetivo:** Verificar la conformidad del procedimiento Participación Ciudadana y Control Social que pertenece al proceso de Direccionamiento Estratégico con los requisitos legales y de las normas ISO 9001:2008 y NTCGP:1000:2009

**Alcance:** Comprende el seguimiento al informe vigencia 2014 y a la ejecución de actividades 2015 relacionadas con la Participación Ciudadana y Control Social en el marco del Artículo 4 Decreto 371 de 2010 y los numerales de la NTCGP1000:2009 que le sean aplicables al procedimiento Participación Ciudadana y Control Social

**Documentos de referencia:**

- Revisión del cumplimiento de los requisitos generales y específicos de las normas ISO 9001:2008 y NTCGP:1000:2009
- Artículo 4 del Decreto 371 de 2010
- Procedimiento DE-P03 Participación Ciudadana y Control Social V.01 (10-12-2014)
- Informe Participación Ciudadana y Control Social 2014
- Revisión muestral de trazabilidad de los registros producto de la gestión del procedimiento
- Planes Operativos anuales Planeación y Sistemas, Comunicaciones y Gestión del Destino

**Documentos analizados:**

- Actas de reuniones
- Mecanismos de comunicación con la ciudadanía
- Boletín de noticias
- Informativo 'Sinfin' en la recepción
- Memorando 2015IE1047, Respuesta informe preliminar auditoría participación Ciudadana y Control Social

### RESULTADOS DE LA AUDITORIA

**A. Fortalezas:**

- La actitud positiva de los servidores de las tres áreas auditadas y su disposición a atender los requerimientos y recomendaciones de la auditoría.
- La entidad cuenta con suficientes mecanismos de comunicación como son Página Web, Redes sociales (Twitter - Facebook Youtube); Boletín de noticias, medios masivos (Televisión - Radio - Prensa), Fan press, Puntos de Información Turística (PITS)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CESARINO LO ECORONADO  
INSUPLEN CARRERA DE TURISMO

## FORMATO INFORME DE AUDITORIA

CODIGO: SE-F06

VERSION: 07

FECHA: 27-03-2015

**B. Descripción de Hallazgo:** Conforme (C); No Conformidad (NC); Observación (OB); Oportunidad de Mejora (OP).  
Marque con una X según corresponda (Insertar tantas filas como sean necesarias)

| Item | NORMATIVIDAD EVALUADA  | HALLAZGO |    |    |    | DESCRIPCIÓN  |
|------|--|----------|----|----|----|--|
|      |  | C        | NC | OB | OP |  |
| 1    | NTCGPI00, numeral 4.1 a) determinar los procesos que le permiten cumplir la función que se le ha asignado  | C        |    |    |    | Se evidencia la documentación del procedimiento "Participación ciudadana y Control Social" DE-P03. Versión 01 el cual pertenece al proceso de Direccionamiento Estratégico   |
| 2    | NTCGPI00, numeral 4.1 e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos<br><br>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos | C        |    |    |    | El 30 de enero de 2015, Planeación y Sistemas informa por medio de correo electrónico a los responsables del Procedimiento de Participación Ciudadana y Control Social: <i>"En virtud de la formulación y consolidación del POA, amablemente le informamos que se debe considerar en cada una de los POA la actividad relacionada con la gestión del Procedimiento DE-P02 Participación Ciudadana y Control Social, con el fin de evidenciar el cumplimiento sobre le particular"</i> .<br><br>Se evidencia en los planes operativos anuales de Direccionamiento Estratégico, Mejora Continua y Gestión del Destino actividades relacionadas con la participación ciudadana y control social |



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONOMICO  
Instituto Tecnológico de Turismo

## FORMATO INFORME DE AUDITORIA

CODIGO: SE-F06

VERSION: 07

FECHA: 27-03-2015

|   |   |    |   |
|---|---|----|---|
| 3 | <p>NTCGP100, numeral 4.2.3<br/>Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad deben controlarse. Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;</li> <li>b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;</li> <li>d) asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;</li> </ul> <p style="text-align: right;">MC-P06                      Procedimiento<br/>Administración y Control Documental<br/>V.II (20-05-2015)</p> | NC | <p>No conformidad para proceso Direccionamiento Estratégico</p> <p>Durante la planificación de la auditoría se revisó el procedimiento "Participación ciudadana y Control Social" DE-P03. Versión 01, fecha de vigencia 10/12/2014, sin embargo, en la reunión con el equipo de trabajo se la Subdirección de Gestión del Destino realizada el 11 de junio, se evidenció el cambio de versión del procedimiento a versión 2.</p> <p>El subdirector de Gestión del Destino y su equipo de trabajo informan al equipo auditor que el procedimiento requiere ajustes de fondo debido a que se deben aclarar las actividades del mismo así como las responsabilidades en su ejecución. Esta situación también se informó por parte del equipo de la Subdirección de Promoción del Destino en la reunión de apertura realizada el 10 de junio de 2015.</p> <p>De acuerdo con las entrevistas realizadas, no se evidencia una revisión de fondo al contenido del procedimiento por parte de las dos Subdirecciones, situación que no refleja una gestión adecuada sobre los cambios de versión del procedimiento, además, la versión 2 del procedimiento solamente tiene entre los campos de "Elaboró, Revisó y Aprobó" a personal de Planeación y Sistemas, y este procedimiento por estar compartido con otras áreas debería tener las respectivas revisiones de la Subdirección de Gestión del Destino, la Subdirección de Promoción del Destino, y Comunicaciones. Por otra parte la descripción de la actividad No. 4 del procedimiento "Administración y Control Documental" establece</p> <p style="text-align: center;"><i>Una vez aprobado el documento para la publicación en el SIG, el Líder Operativo entrega el documento en físico a la persona que apoya el SIG para las firmas correspondientes. La persona que apoya el SIG una vez tomadas las firmas, pública o reemplaza el documento aprobado e informa a través de correo electrónico a los solicitantes. De igual manera actualiza la información de listado maestro de documentos MC-F20 e ingresa el documento físico aplicando el "instructivo para aplicación de TRD y organización de archivos de gestión".</i></p> <p>De lo anterior, no se evidencia que se haya informado por correo electrónico la actualización del procedimiento a los solicitantes y responsables de la ejecución del mismo</p> <p>Tampoco se evidencia actualización del Listado Maestro del proceso de Direccionamiento Estratégico que se encuentra publicado en la intranet del IDT</p> |
|---|---|----|---|



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

## FORMATO INFORME DE AUDITORIA

CODIGO: SE-F06

VERSION: 07

FECHA: 27-03-2015

|   |   |   |  |    |   |
|---|---|---|--|----|---|
| 4 | Numeral 4.1<br>b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,"   |   |  | OB | Observación para proceso Direccionamiento Estratégico<br><br>Es pertinente analizar la viabilidad de articular el procedimiento de Participación Ciudadana y Control Social DE-P03 con el procedimiento Gestión Local GD-P03  |
| 5 | NTCGPI00, numeral 4.2.3 f)<br>Asegurarse de que los documentos de origen externo que la entidad determina que son necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión de la Calidad, se identifican y que se controla su distribución,<br><br>Normograma       |   |  | OB | Observación para procesos Gestión del Destino y Jurídico<br><br>No se evidencia dentro del normograma de la Subdirección de Gestión del Destino el Decreto 371 de 2010, sin embargo el Decreto se encuentra relacionado en el normograma de Direccionamiento Estratégico, esta situación requiere análisis por parte de los administradores del normograma para definir si normas que sean transversales a otros procesos requieren enunciarse o es suficiente con que éstas se encuentren en otro proceso. Para el caso de la Subdirección de Gestión del Destino, el líder de proceso y su equipo de trabajo podrían estar en riesgo de desconocer las normas asociadas a su gestión por no tenerlas asociadas en su normograma |
| 6 | 4.2.4 Control de Registros<br><br>DECRETO 371 DE 2010<br>Artículo 4°<br>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. | C |  |    | Se evidencian los registros producto de las mesas locales de competitividad turística en las localidades de Santafé y San Cristóbal - 6 y 27 de abril, mayo 28 , realizadas por la Subdirección de Gestión del Destino  |



**FORMATO  
INFORME DE AUDITORIA**

|   |  |   |  |  |
|---|--|---|--|--|
| 7 | <p>7.2.3 Comunicación con el cliente<br/>La entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:</p> <p>a) la información sobre el producto y/o servicio,<br/>b) las consultas, contratos o solicitudes, incluidas las modificaciones,<br/>c) la retroalimentación del cliente, incluidas sus peticiones, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias, y<br/>d) mecanismos de participación ciudadana, según sea aplicable.</p> <p>DECRETO 371 DE 2010<br/>Artículo 4°<br/>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.</p> | C |  | <p>Se evidencia en la página web <a href="http://www.bogotaturismo.gov.co/">http://www.bogotaturismo.gov.co/</a> en los links de rendición de cuentas, y Transparencia y acceso a la información pública, la siguiente información</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección puntos de atención al público</li> <li>- Horas de atención al público</li> <li>- Directorio, direcciones de correo electrónico, teléfonos, formato de información de servidores públicos y contratistas.</li> <li>- Calendario de eventos y fechas claves relacionadas con procesos misionales.</li> <li>- Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.</li> <li>- Presupuesto general</li> <li>- Ejecución presupuestal histórica anual</li> <li>- Estados financieros de las dos últimas vigencias</li> <li>- Políticas públicas</li> <li>- Decreto 327 de 2008, Política Distrital de Turismo para Bogotá, D.C. y su zona de influencia Región Capital</li> <li>- Plan anual o de adquisiciones</li> <li>- Contrataciones adjudicadas</li> <li>- Contratos de inversión</li> <li>- Contratos de bienes adquiridos y arrendados</li> <li>- Contratos de prestación de servicios</li> <li>- Datos abiertos</li> <li>- Reportes de auditoría y control interno</li> <li>- Reportes de gestión</li> <li>- Planes Operativos Anuales</li> <li>- Programas sociales</li> <li>- Publicación de contrataciones en curso y vínculo al sistema electrónico para la contratación pública - SECOP</li> </ul> <p>Con respecto a la publicación de contratos en el SECOP, los ciudadanos pueden enviar sus observaciones a los proyectos de pliego y pliego de condiciones definitivos, a través de la dirección electrónica que establece el área jurídica o mediante visitas a la entidad con el fin de consultar los documentos contractuales</p> |
|---|--|---|--|--|



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

## FORMATO INFORME DE AUDITORIA

CODIGO: SE-F06

VERSION: 07

FECHA: 27-03-2015

|   |  |   |  |  |  |
|---|--|---|--|--|--|
| 8 | DECRETO 371 DE 2010<br>Artículo 4°<br>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. | C |  |  | Se evidencia la publicación de noticias de interés ciudadana a través de la página web del IDT, y en redes sociales, que facilitan al ciudadano conocer la gestión de la entidad y realizar control social<br><br><a href="https://www.flickr.com/photos/itdbogotaturismo/">https://www.flickr.com/photos/itdbogotaturismo/</a><br><a href="https://www.youtube.com/channel/UCwqxluAIPS8dcovMWmm7zYQ">https://www.youtube.com/channel/UCwqxluAIPS8dcovMWmm7zYQ</a><br><a href="https://twitter.com/IDTBogota">https://twitter.com/IDTBogota</a><br><a href="https://www.facebook.com/IDTBogota">https://www.facebook.com/IDTBogota</a><br><a href="https://www.pinterest.com/bogotaturismo/">https://www.pinterest.com/bogotaturismo/</a><br><br>Se evidencia en el POA de Comunicaciones seguimiento a la gestión de actividades en la página web y en redes sociales |
| 9 | 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.   | C |  |  | Con base en información suministrada por la profesional de Planeación y Sistemas, actualmente se está trabajando en la elaboración del informe de Rendición de cuentas, del cual se iniciará su consolidación en julio de 2015 dado que la reunión de rendición de cuentas está programada para la segunda semana de noviembre de 2015.  |



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
PLANIFICACIÓN Y ECONOMÍA  
Instituto Darío Acevedo

## FORMATO INFORME DE AUDITORIA

CODIGO: SE-F06

VERSION: 07

FECHA: 27-03-2015

|    |  |    |  |  |   |
|----|--|----|--|--|---|
| 10 | <p>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.</p> <p>NTCGP100, numeral 8.2.2 Auditoría Interna El responsable del proceso que esté siendo auditado debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación</p> <p>MECI 2.3.1 Plan de mejoramiento: Cuyo fin es Fortalecer el desempeño, misión y objetivos institucionales, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, los compromisos adquiridos con los organismos de control fiscal, de control político y con las partes interesadas, así como la evaluación de la Oficina de Control Interno y las evaluaciones realizadas</p> | NC |  |  | <p>No conformidad para proceso Direccionamiento Estratégico</p> <p>Con base en la auditoría realizada en la vigencia 2014, se detectó una No Conformidad relacionada con la necesidad de establecer mecanismos de participación ciudadana que, a la fecha de la presente auditoría, no evidencia avances en las acciones propuestas para su corrección.</p> <p>Es así como el 23 de enero de 2015, desde Control Interno se indicó que en el Comité Directivo celebrado el 20 de enero de 2015 se había decidido solicitar a la Veeduría Distrital orientación en el sentido de identificar actividades para que en el IDT se establecieran mecanismos para la conformación de redes de ejercicio de control social.</p> <p>En la realización de la presente auditoría no fue presentada evidencia que soportara tal consulta ante el ente de control ni que se hubiesen gestionado actividades encaminadas a la conformación de las mencionadas redes.</p> |
| 11 | <p>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.</p>  | C  |  |  | <p>Con base en información suministrada por la profesional de Planeación y Sistemas, actualmente se está trabajando en la elaboración del informe de Rendición de cuentas, del cual se iniciará su consolidación en julio de 2015 dado que la reunión de rendición de cuentas está programada para la segunda semana de noviembre de 2015.</p>  |



**FORMATO  
INFORME DE AUDITORIA**

|    |  |  |    |  |  |
|----|--|--|----|--|--|
| 12 | <p>NTCCG 1000:2009</p> <p>Numeral 4.2.1 Generalidades Gestión Documental: La documentación del sistema debe incluir: ... d) Los documentos, incluidos los registros, requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.</p> <p>Numeral 4.2.4 Control de los registros: Los registros son un tipo especial de documento y se establecen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.</p> |  | NC |  | <p>No conformidad para proceso Comunicaciones</p> <p>Por información suministrada por los profesionales de la Oficina de Comunicaciones del Instituto, se evidenció que se reciben y atienden llamadas de consultas sobre temas de turismo, de las cuales no está quedando evidencia.</p> <p>Con el fin de dar cumplimiento a lo indicado en la citada norma, es necesario mantener los debidos registros de gestión como adecuado control de la gestión adelantada por la entidad y con el fin de planificar adecuadamente actividades encaminadas al mejoramiento de su función.</p> |
|----|--|--|----|--|--|

**C. Conclusiones:**

- Como resultado general de la auditoría y una vez revisados los hallazgos previamente descritos, se puede concluir que el Instituto Distrital de turismo se encuentra en un proceso de implementación de los mecanismos para la participación ciudadana y Control social exigidos en el Decreto 371 de 2010; por lo tanto, con el fin de contar con lineamientos claros en la ejecución de actividades por parte de los procesos misionales y de apoyo que tengan responsabilidades en la temática de participación ciudadana y control social, se requiere revisión a fondo del procedimiento de participación ciudadana por parte de los diferentes actores en el Instituto, el establecimiento para el segundo semestre del Plan institucional de acción de Participación Ciudadana y la definición del Cronograma de eventos de participación ciudadana

**HALLAZGOS DE LA AUDITORIA**

|   |    |
|---|----|
| <p><b>Nº. De Fortalezas</b><br/>Aspectos sobresalientes a resaltar del proceso</p>                            | 2  |
| <p><b>Nº de conformidades</b></p>   | 7  |
| <p><b>Nº. Oportunidades de mejora</b><br/>Aspecto que eventualmente puede llegar a ser una No Conformidad</p> | 0  |
| <p><b>Nº. De no conformidades</b><br/>Incumplimiento de un requisito</p>                                      | 3  |
| <p><b>Nº. de Observaciones</b></p>  | 2  |
| <p><b>TOTAL</b></p>   | 14 |





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

## FORMATO INFORME DE AUDITORIA

CODIGO: SE-F06

VERSION: 07

FECHA: 27-03-2015

### Auditor Líder:

Camilo A. Garzón Tauta

Victor H. Rayo Morales

Carlos A. Qutián Salazar

**Asesor de Control Interno:** Raúl Rojas Devia  
Vo. Bo.

### Auditados:

Arturo Bravo

Claudia Agudelo

Carlos Alfonso Gaitán

