



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

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

1. ENTIDAD: Instituto Distrital de Turismo – IDT.	2. DEPENDENCIA A EVALUAR: Subdirección de Promoción del Destino.		
3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: Aumentar el flujo de turistas hacia Bogotá, con el fin de impactar positivamente en el desarrollo económico y social de la ciudad.			
4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1. INDICADOR	5.2. RESULTADO (%)	5.3. ANÁLISIS DEL RESULTADO
1. Realizar recorridos diarios por el centro Histórico de la Candelaria atendidos por los Guías de los PIT.	Número de recorridos realizados.	108,8% 124/114	Carpeta Soportes POA: Planillas de asistencia a recorridos: Centro Histórico, Palacio de Nariño y otros. Enero: 62+3+3=68. Feb: 54+3+1=56.
2. Realizar recorridos turísticos peatonales durante todo el año, atendidos por la Red de Información Turística.	Número de recorridos realizados.	109,5% 886/809	Carpeta Soportes POA: Planillas de asistencia a recorridos: Centro Histórico, Palacio de Nariño y otros.
3. Realizar seguimiento a la operación de los PITs en todas sus modalidades.	Número de PIT funcionando correctamente.	100,0% 8/8	Carpeta Soportes POA: Reporte consultas mensuales en los puntos: Unicentro, Terminal Sur, Terminal Salitre, Kiosco de Luz, Centro Internacional, Centro Histórico, Corferias y Mulle Internacional.



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

4. Operar los PIT en todas sus modalidades.	Cantidad de PIT en operación.	76,7% 23/30	Carpeta Soportes POA: Reporte consultas mensuales en los puntos: Unicentro, Terminal Sur, Terminal Salitre, Kiosco de Luz, Centro Internacional, Centro Histórico, Corferias, Muelle Internacional, La Villa Candelario, Las Aguas, Monserrate, Centro Comercial el Retiro, Usaquén, Unilago, Gran Estación, Maloka, Turistren, Teatro Julio Mario Santodomingo, Galerías, Hotel Tequendama.
5. Atender permanente consultas en las diferentes modalidades de Puntos de Información Turística.	Número de personas atendidas en los PIT.	93,5% 27685/29600	Carpeta Soportes POA: Consultas de la Red de Información Turística.
6. Atender permanente consultas en los Puntos de Información Fija e Itinerante de Información Turística.	Número de personas atendidas en los PIT.	82,8% 182520/220400	Carpeta Soportes POA: Consultas de la Red de Información Turística.
7. Atender permanente consultas en los pedestales táctiles de la red de Información Turística.	Número de personas atendidas en los pedestales de la Red de Información Turística.	0,0% 0/8000	No está instalado el sistema que realiza el conteo. (Código fuente).



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

8. Atender permanente consultas en la línea telefónica de la red de Información Turística.	Número de personas atendidas en la línea telefónica de la red de Información Turística.	113,7% 7961/7000	Carpeta Soportes POA: Consultas de la Red de Información Turística. Tipo de consulta: telefónica.
9. Grado de Satisfacción de usuarios en los Puntos de Información Turística.	Índice Ponderado de satisfacción de los clientes de las consultas de información turística.	4,85/4,50 107,8%	Carpeta Soportes POA: Formatos de indicadores mensuales. Octubre: 4,81 Noviembre: 4,81 Diciembre: 4,93 Promedio: 4,85
10. Grado de Satisfacción de usuarios en los Recorridos Turísticos.	Índice Ponderado de satisfacción de los clientes de los Recorridos Turísticos.	4,82/4,50 107,1%	Carpeta Soportes POA: Formatos de indicadores mensuales. Octubre: 4,77 Noviembre: 4,76 Diciembre: 4,94 Promedio: 4,82
11. Diseñar estrategias de promoción turística de Bogotá enfocadas a los mercados objetivos.	Número de estrategias de promoción turística diseñadas.	100,0% 1/1	Carpeta Soportes POA: Documento: Estrategia de Medios de Promoción 2016.



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

12. Desarrollar Estrategias de Promoción y Mercadeo en el Marco de las Campañas de Promoción Turística.	Número de acciones en medios implementadas	100,0% 3/3	Carpeta Soportes POA: 1. Aviso LAN, el Tiempo, Bogotá 2015 Tu Próximo Destino. 2. La hermandad de la Semana Santa (Avianca y LAN, durante los meses de febrero y marzo). 3. Temporada mitad de año, pauta LAN, Circo del Sol, Separata Times de Londres, Bogotá es Mozart, Periódico New York Times.
13. Desarrollar Estrategias de Promoción y Mercadeo en el Marco de las Campañas de Promoción Turística.	Número de acciones en medios implementadas	100,0% 2/2	Carpeta Soportes POA: Estrategia #votaPor Bogotá, Activación Zona T, Estrategia Digital Word Travel Awards, Pauta Fortune, Artículos en medios digitales, Envío correos publicidad sobre Word Travel Awards, Campaña final Word Travel Awards, Difusión en redes sociales de varios eventos.
14. Diseñar las piezas que se requieran para las estrategias de promoción hacia los mercados objetivos.	Número de piezas diseñadas para la estrategia de promoción.	263,4% 108/41	Carpeta Soportes POA: Se evidenciaron las piezas diseñadas, en el archivo: diseño de piezas.
15. Implementar acciones virtuales de promoción de ciudad a través de las plataformas digitales hacia los mercados objetivos.	Número de acciones virtuales de promoción implementadas	122,2% 11/9	Carpeta Soportes POA: Se evidenciaron las acciones virtuales de promoción de ciudad, en el archivo: campañas/ acciones redes sociales.



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

16. Distribuir Piezas físicas de Material Promocional.	Número de piezas promocionales entregadas en los diferentes canales de distribución.	108,8% 329795/303000	Carpeta Soportes POA: Se evidencio en archivo material promocional, los cuadros en Excel con la relación de las piezas promocionales entregadas por la Subdirección a través de los puntos de información y de las solicitudes recibidas. Durante la verificación se evidenciaron cifras diferentes que hacen establecer un nuevo porcentaje de cumplimiento.
17. Promocionar a Bogotá como destino turístico, realizando viajes de familiarización de agentes de viajes y/o periodistas.	Número de viajes de familiarización de agentes de viajes y/o periodistas realizados en la ciudad.	240,0% 12/5	Carpeta Soportes POA/ actividades/ Fam y Press: Febrero 2, marzo 2, abril 1, mayo 3, junio 1 y julio 3.
18. Realizar viajes de familiarización con agentes de viajes, periodistas y/o líderes de opinión, con el objetivo de promocionar a la ciudad.	Número de viajes de familiarización de agentes de viajes, periodistas y/o líderes de opinión realizados en la ciudad.	233,3% 14/6	Carpeta Soportes POA/ actividades/ Fam y Press: Septiembre 6, octubre 4, noviembre 2 y diciembre 2.

ext



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

19. Participar en eventos directos de turismo, Ferias internacionales y nacionales que busquen promocionar a la ciudad.	Número de eventos directos de turismo, Ferias internacionales y nacionales en los que participa el IDT.	100,0% 2/2	Carpeta Soportes POA/ actividades/ eventos directos: Enero Fitur y Febrero Anato.
20. Participar en eventos directos de turismo, Ferias internacionales y nacionales que busquen promocionar a la ciudad.	Número de eventos directos de turismo, Ferias internacionales y nacionales en los que participa el IDT.	40,0% 2/5	Carpeta Soportes POA/ actividades/ eventos directos: Mayo SIT Lima y septiembre Expomilan en Italia.
21. Participación y/o realización de workshops, capacitaciones de destino para promocionar y mercadear a la ciudad como destino turístico, fuera de Bogotá.	Número de workshop o capacitaciones de destino en los cuales el IDT participó y/o organizó.	500,0% 5/1	Carpeta Soportes POA/ actividades/ capacitaciones y workshop: Febrero (1): Colombia Travel Mart Anato, junio (1) capacitación agentes de viajes brasileños, julio (3), Capacitación Agencia Key People (10 personas), 18 personas de Ecuador, capacitación 8 agentes de viaje nacionales.



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

22. Participación y/o realización de workshops, capacitaciones de destino para promocionar y mercadear a la ciudad como destino turístico, fuera de Bogotá.	Número de workshop o capacitaciones de destino en los cuales el IDT participó y/o organizó.	100,0% 9/9	Carpeta Soportes POA/ actividades/ capacitaciones y workshop: Agosto (4): Workshop de Brasil, tres grupos de 50 personas y citas con mayoristas. Septiembre (2): Capacitación para 22 agentes nacionales y capacitación 8 agentes nacionales (listas de asistencia). Octubre (1): Colombia en España. Noviembre 2: Workshop de México y capacitación Perú (listado de asistencia).
---	---	-------------------	--



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

23. Apoyar en la realización de eventos en la ciudad, acompañando eventos que atraigan turistas a la ciudad.	Número de eventos a los cuales el IDT acompañó.	175,0% 7/4	Carpeta Soportes POA/ actividades/ acompañamientos. Febrero (1): Apoyo al Torneo de Golf Pacific Colombia Championship. Abril (2): Por solicitud de la Dirección de Estudios Socioeconómicos de la Secretaría de Desarrollo Económico se apoyó con 3 Kits VIP para los conferencistas internacionales al Foro Internacional de Políticas Públicas (pendiente) y recorrido Flama. Mayo (1): e apoyó el 1er. Encuentro de Prensa Independiente de ASOPRENSA. Junio (1): Se apoyó el Foro Nacional de Oficiales Profesionales de la Reserva. Julio (2): Se apoyó el Foro de Seguridad Turística y Se apoyó la realización del ATP Claro Open.
24. Gestionar el apoyo a eventos para posicionar a la ciudad turísticamente.	Número de apoyo a eventos gestionados.	187,5% 15/8	Carpeta Soportes POA/ actividades/ acompañamientos. Agosto (3); septiembre (4); Octubre (6) y Diciembre (2).



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

25. Realizar el montaje logístico de eventos en la ciudad que permitan promocionarla como destino turístico de interés para la Subdirección de Promoción y Mercadeo.	Número de montajes logísticos de eventos.	100,0% 3/3	Carpeta Soportes POA/ actividades/ montaje logístico: Febrero (1): Vitrina de Anato. Septiembre (1): semana por la igualdad. Octubre (1): Gala en el Teatro Colón.
--	---	-------------------	--



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

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

Para la vigencia 2015 la Subdirección de Promoción del Destino suscribió 25 compromisos en su plan operativo anual - POA, el nivel de cumplimiento se discrimina de la siguiente forma:

CANTIDAD DE COMPROMISOS	EJECUCIÓN
1	500,0%
1	263,4%
1	240,4%
1	233,3%
1	187,5%
1	175,0%
1	122,2%
1	113,7%
7	100,0%
1	109,9%
2	108,8%
1	107,8%
1	107,1%
1	93,5%
1	82,8%
1	76,7%
1	40,0%
1	0,0%
TOTAL % EJECUCIÓN 134,8%	

El nivel de cumplimiento a los compromisos planteados en el plan operativo anual - POA para la vigencia 2015 es de un **134,8%**, con un criterio de cumplimiento: **Sobre ejecutado**.

En cuanto a la evaluación que realiza la Asesoría de Control Interno a la gestión de la



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

Subdirección de Promoción del Destino, se observa lo siguiente:

- Los compromisos 5 y 6, 12 y 13, 19 y 20 y 21 y 22, tienen la misma descripción. Si bien es cierto, que se deben programar compromisos para el cumplimiento de las metas que se encuentran rezagadas, estos se pueden hacer en uno solo, para evitar un número abultado de compromisos.
- Se evidencia formulación inadecuada y/o incompleta en lo relacionado con los compromisos 12 y 13 al no existir, a criterio de la Asesoría de Control Interno, una relación directa de los compromisos establecidos con los indicadores.
- Se evidencia que los medios de verificación establecidos en los compromisos 3, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 17, 18, 23 y 24, no tienen relación directa con los compromisos ni con los indicadores.
- No fue posible evidenciar ajustes y/o modificaciones a lo inicialmente programado.
- Se presenta sobre ejecución en el nivel de cumplimiento en trece (13) de los veinticinco (25) compromisos establecidos que equivalen al 52,0% del total programado, estableciéndose una inadecuada planeación en la programación del POA.

6.1. EVALUACIÓN DEFINITIVA:

Teniendo en cuenta que no puede haber una evaluación con compromisos que superen el 100%, la evaluación de la Asesoría de Control Interno a los compromisos de la Subdirección de Promoción del Destino es del **91,7%** con un criterio de cumplimiento: **Avanzó sustancialmente.**



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

RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA ASESORÍA DE CONTROL INTERNO.

- Se recomienda que para la formulación de nuevos Planes Operativos Anuales - POA, los mismos sean valorados como instrumentos gerenciales 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 el Instituto y cuyo objeto sea el cumplimiento de las metas establecidas en Plan Estratégico a través de la definición de compromisos razonables, cumplibles, comprobables y medibles.
- Se recomienda que para la formulación adecuada de compromisos e indicadores, con el fin 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; se solicite la asesoría y acompañamiento de la Asesoría de Planeación y Sistemas, con el fin de evitar que los mismos sean un resumen de las tareas del día a día de las dependencias y no apunten al cumplimiento de un objetivo estratégico.
- Se recomienda que los seguimientos, además de reportar los avances en lo programado, permita al líder de proceso, analizar los casos en que se presenta sobre ejecución o por el contrario déficit con respecto a lo programado, con el propósito de solicitar de manera oportuna los ajustes que se requieran.
- Se recomienda a la Subdirección de Promoción del Destino a que formule indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad, con el acompañamiento de la Asesoría de Planeación y Sistemas, debido a que solo cuenta con indicadores de eficacia para medir los compromisos.
- Se recomienda fortalecer al grupo de líderes de los procesos y operativos sobre en la formulación de indicadores y el establecimiento de compromisos, actividad que se debe liderar desde la Asesoría de Planeación y Sistemas.
- Ya que la comunicación circula en varias direcciones, se deben establecer estrategias comunicativas concretas, que incidan en los flujos de comunicación descendente, ascendente y transversal.



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

Las anteriores recomendaciones se realizan en aras de aportar a que el Plan Operativo Anual – POA, sea tomado como una herramienta de seguimiento a la gestión que realmente permita validar el avance de cumplimiento del objetivo de la dependencia.

8. Firma:

RAÚL ROJAS DEVIA
Asesor de Control Interno

