


CÓDIGO: EYS-F-05	INFORME DE AUDITORÍA	
VERSIÓN: 01		
FA: 05/08/2020	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	

AREA O PROCESO EVALUADO	FECHA	AUDITOR LÍDER
GESTIÓN DE TURISMO	Noviembre 2020	Alfonso Moreno Jaimes Jefe Oficina Asesora Control Interno  <b>Equipo Auditor:</b>  Diego Escobar Profesional Apoyo
PERSONA(S) AUDITADA(S)	CARGO	DEPENDENCIA
Jassibe Andrea Gandur Ovalle  Viviana Landazábal	Subdirectora de Turismo Profesional Apoyo CPS	Subdirección de Turismo

## 1. OBJETIVOS

### General

Determinar el grado de cumplimiento de las disposiciones que regulan el Proceso de Turismo en el accionar o acontecer permanente y periódico de esta Subdirección durante la vigencia 2020, observando el principio de legalidad, con el fin de evidenciar su cumplimiento y satisfacción de los clientes internos y externos.

### Específicos:


1. Analizar la relación del presupuesto asignado y el presupuesto ejecutado respecto de los costos o gastos de funcionamiento, a través de los contratos celebrados, para determinar la eficacia de los resultados de la Subdirección de Turismo.
2. Determinar el enfoque y la contribución que desde la Subdirección de Turismo y por ende el Instituto se le hace al Sector Turístico de la ciudad, mediante la evaluación al cumplimiento de metas del plan de desarrollo municipal, en concordancia con los objetivos institucionales, con el fin de medir el grado de valor agregado que se le aporta a este sector en la ciudad.
3. Evidenciar que la labor administrativa se ejecuta de conformidad al principio de legalidad, verificando el cumplimiento de preceptos legales y reglamentarios, con el fin de verificar que su ejercicio contribuye con el prestigio o imagen institucional.

## 2. ALCANCE

Se analizará el presupuesto asignado y ejecutado para la Subdirección de Turismo en la presente vigencia, con corte a 30 de septiembre de 2020, evaluando los gastos de funcionamiento más relevantes y los gastos de inversión.

Por otro lado, se revisarán las metas definidas para el sector del Turismo en el año 2020, verificando la armonización y cumplimiento de objetivos del plan que expiró y del que surge a partir del segundo semestre. Se citarán los logros de forma individual en caso de que resulte alguna incompatibilidad en la asignación y contabilización.

Finalmente, se evaluará en términos generales la labor administrativa ejecutada en la Subdirección de Turismo del imct, donde se revisará que: las funciones desplegadas correspondan a las asignadas en el manual de funciones; el tratamiento que se le asigna a la disposición de documentos, tanto físicos como digitales; el tratamiento se le da a los riesgos identificados de su proceso; si la dependencia y los servidores a cargo acatan el código de

CÓDIGO: EYS-F-05	INFORME DE AUDITORÍA	
VERSIÓN: 01		
FA: 05/08/2020	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	


integridad de la Institución; la efectividad en la participación de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión; el grado de cumplimiento a la gestión de PQRS a su cargo, en términos de volumen, calidad y oportunidad; el resultado e intermediación a la gestión contractual de los recursos involucrados en la dependencia.

### 3. CRITERIOS DE AUDITORIA

- Ley 80 de 1993 y modificaciones – Contratación estatal
- Ley 598 de 2000 – Ley de Archivo
- Acuerdo Municipal 012 de 2006 – Por el cual se modifica el nombre del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.
- Decreto 1083 de 2015 – Función Pública.
- Acuerdo Municipal 017 de 2016 – Política de Turismo
- Acuerdo Municipal 027 de 2017 – Modifica el Acuerdo 017 de 2016
- Decreto Municipal 185 del 2017 – Por el cual se reglamenta la política pública del turismo para el Municipio de Bucaramanga.
- Decreto 1499 de 2017 - MIPG
- Resolución interna 277 de 2018 – Política anticorrupción
- Resolución interna 363 de 2018 – Política de riesgos
- Resolución interna 328 de 2018 – Manual de Funciones
- Resolución interna 184 de 2009 – Tablas de Retención Documental
- Resolución interna 142 de 2019 – Política de Gestión Documental
- Resolución interna 236 de 2019 – PQRS
- Acuerdo Municipal 13 del 2020 – Por medio del cual se aprueba el plan de desarrollo “Bucaramanga una ciudad de oportunidades” 2020-2023.

### 4. DOCUMENTOS EXAMINADOS

- ✓ Matriz seguimiento ejecución presupuestal Subdirección de Turismo primer semestre 2020.
- ✓ Relación contratos 2020 Subdirección de Turismo
- ✓ Informe rendido por la Subdirección de Turismo, con corte de septiembre de 2020, dirigido a la Oficina Asesora de Control Interno, con objeto de presentar las acciones ejecutadas en los procesos de articulación interinstitucional y fortalecimiento del sector turístico de la ciudad de Bucaramanga.
- ✓ Evidencia socialización código de integridad con los contratistas de la Subdirección de Turismo.
- ✓ Relación PQRS de enero a septiembre de 2020.
- ✓ Reporte actividades participación ciudadana 2020.
- ✓ Propuesta Metodológica participación ZDTP.
- ✓ Resultados Caracterización ZDTP y ADN BGA
- ✓ Relación de Capacitaciones SBT 2020
- ✓ SIG-F-08 ficha de indicadores 2020 turismo.
- ✓ Resolución 56 de 2020, por la cual se establecen temporalmente modalidades de trabajo y se modifica provisionalmente el horario de trabajo de los funcionarios de planta y de atención al público del imct.
- ✓ Oficio del 24 de septiembre de 2020, dirigido al Coordinador de la Red Nacional de PIT del Fondo Nacional de Turismo, manifestando la suspensión de los PIT Cabecera y Terminal hasta 01 de febrero de 2021.
- ✓ Planillas Atención Turística PITS 2020
- ✓ Encuestas Satisfacción PITS 2020
- ✓ Inventario Archivo Central - cajas Subdirección Turismo
- ✓ Archivo Digital SBT

CÓDIGO: EYS-F-05	INFORME DE AUDITORÍA	
VERSIÓN: 01		
FA: 05/08/2020	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	


- ✓ Registro de Activos de Información – imct
- ✓ Relación de Contratos Informes Supervisión y actas de liquidación Subdirección de Turismo 2020.

## 5. RESULTADO DE AUDITORÍA

### ANÁLISIS PRESUPUESTO

Según se observó en el Decreto 206 del 23 de diciembre de 2019, que liquida el presupuesto de la vigencia 2020 del Municipio de Bucaramanga y la Resolución 409 del 27 de diciembre de 2019, que liquida el presupuesto del imct vigencia 2020, el monto del presupuesto del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga (imct) asciende a la suma de \$22.003.985.361.88, de los cuales para inversión se dedican la suma de \$17.231.492.242.54, de ellos, se contabilizan para el sector turismo la suma de \$3.205.000.000, esto es, al sector turismo le direccionan el 18.6 % de la inversión total, sin embargo, por asuntos de prudencia fiscal en la avizorada merma en el recaudo fiscal proyectado como efecto de las medidas sanitarias de la pandemia COVID-19, sumada a la inacción por imposibilidad física, éste se redujo a \$12.886.433.234.49, por lo que de la nueva cifra definitiva de inversión para la sección presupuestal que atiende el sector turismo se contrajo (reducción y traslados) en la suma de \$2.719.646.000, quedando un presupuesto definitivo en esta sección para la vigencia 2020 en la suma de \$485.354.000, guarismo que representa el 3.8% de la inversión en el imct, de los cuales, producto de la gestión presupuestal de esta oficina, a la fecha de la auditoría, se habían comprometido la suma de \$333.050.000 equivalente al 68,62% del presupuesto real asignado para esta vigencia, tal como se detalla en la siguiente tabla:

<b>RUBRO</b>	<b>META</b>	<b>VALOR DEFINITIVO</b>	<b>VALOR CONTRATADO</b>	<b>COMPROMETIDO</b>
221372	Mantener 1 estrategia de reconocimiento y difusión turística marca ciudad	\$ 109,400,000	\$109,400,000	100%
221374	Implementar y mantener 1 estrategia de promoción y difusión del patrimonio cultural como medio para incrementar la oferta turística del municipio.	\$ 20,000,000	\$ 20,000,000	100%
221376	Formular e implementar el plan estratégico de turismo	\$ 0	N/A	N/A
221378	Celebrar 4 ferias	\$ 0	N/A	N/A
221379	Realizar 1 acción para el fortalecimiento del Bureau de Convenciones y Visitantes de Bucaramanga	\$ 0	N/A	N/A
221451	Realizar 20 acciones para fortalecer el reconocimiento, difusión y promoción turística y potenciar los puntos PITs.	\$ 15,000,000	\$ 15,000,000	100%
221452	Realizar 4 eventos culturales para fomentar la promoción y la competitividad turística del destino.	\$ 150,000,000	\$ 0	0%
221461	Implementar 10 acciones para fortalecer la competitividad del sector turístico, impulsar la industria turística y las Zonas de Desarrollo Turístico Prioritario, enmarcadas en las líneas de Política Pública Sectorial.	\$ 110,954,000	\$ 108,650,000	97.92%
221462	Realizar 4 acciones de fortalecimiento al Bureau de Convenciones de Bucaramanga para promoción y posicionamiento de la ciudad y la región como destinos.	\$ 80,000,000	\$ 80,000,000	100%
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 485,354,000</b>	<b>\$ 333,050,000</b>	<b>68.62%</b>

CÓDIGO: EYS-F-05	INFORME DE AUDITORÍA	
VERSIÓN: 01		
FA: 05/08/2020	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	

De la información presentada se evidenció que la inversión realizada en lo corrido de la vigencia apunta a promocionar y difundir la marca ciudad, el patrimonio cultural, la competitividad del sector y la industria turística en general, para posicionar la ciudad como destino turístico y como lugar para la realización de grandes eventos, congresos y convenciones a nivel nacional e internacional, actividades que están evidenciadas principalmente en piezas sonoras, audiovisuales y de texto que se transmiten en las redes sociales, en eventos promocionales, en zonas estratégicas de información personalizada que respaldan este informe.


Igualmente, el porcentaje de inversión (68.62%) respecto de su valor asignado (\$485.354.000), con corte a septiembre 30, aunque es satisfactorio, resulta siendo muy baja la inversión en el sector que oferta un buen número de puestos de trabajo y es un auténtico dinamizador de la economía local y regional.

Así las cosas, los gastos de funcionamiento de esta dependencia se contabilizan en el presupuesto general del instituto, ora como gasto de servicios personales o como gastos generales, éstos resultan siendo los estrictamente necesarios para la dirección de esta función administrativa, su ejecución se hace con apego a la política de austeridad en el gasto público con forme a instrucciones de la dirección general, esta subdirección solo cuenta con una persona de planta a cargo de la política y de la gestión de turismo de la ciudad, el puesto de trabajo es de libre nombramiento y remoción, el presupuesto asignado y que coordina esta subdirección, es exclusivamente para gastos de inversión en el sector, acorde con las metas previstas en el plan de desarrollo, plan que por ser el primer año de gobierno de la administración entrante, debió someterse al proceso de armonización para traslapar las metas o enfocar las inversiones a las nuevos anhelos sociales y administrativos que imponen el recién mandato democrático.


### CONTRATACIÓN

Por otra parte, respecto a la contratación en apoyo al área de Turismo, se observa la suscripción de 17 contratos, los cuales se detallan a continuación:

CONTRATO / CONVENIO	CONTRATISTA	OBJETO CONTRACTUAL	VALOR CONTRATO
0009-01	LEIDY VIVIANA LANDAZABAL OROZCO	Prestar servicios profesionales como administrador turístico y hotelero en la gestión que adelanta la subdirección de turismo del instituto municipal de cultura y turismo de Bucaramanga, para la promoción y difusión del patrimonio cultural como medio para incrementar la oferta turística DEL MUNICIPIO	\$20'000.000
0031-01	JUAN SEBASTIAN QUIROZ CORZO	Prestar servicios profesionales como administrador turístico y hotelero en el instituto municipal de cultura y turismo de Bucaramanga, atendiendo los puntos de información turística instalados por parte de la entidad, para fortalecer el servicio ofrecido a los turistas nacionales e internacionales, como estrategia de difusión turística marca ciudad, que permita incrementar la oferta turística del municipio de Bucaramanga.	\$10'000.000
0033-01	YULY VANESSA VASQUEZ AGREDO	Prestar los servicios de apoyo a la gestión atendiendo a los puntos de información turística instalados por parte del instituto municipal de cultura y turismo de Bucaramanga, para fortalecer el servicio ofrecido a los turistas nacionales e internacionales, como estrategia de difusión turística marca ciudad, que permita incrementar la oferta turística del municipio de Bucaramanga.	\$10'000.000

CÓDIGO: EYS-F-05	INFORME DE AUDITORÍA	
VERSIÓN: 01		
FA: 05/08/2020		

0036-01	ANGELA PATRICIA PEREZ LANDAZABAL	Prestar los servicios de apoyo a la gestión atendiendo los puntos de información turística instalados por parte del instituto municipal de cultura y turismo de Bucaramanga con el fin de fortalecer el servicio ofrecido a los turistas nacionales e internacionales, como estrategia de difusión turística marca ciudad, que permita incrementar la oferta turística del municipio de Bucaramanga.	\$10'000.000
0140-01	INVERSORA HOTELERA COLOMBIANA S.A.	Contratar el servicio de difusión impresa a través de una publicación en la 4 edición de la revista pazea sin fronteras para el fomento del turismo, promocionando la ciudad de Bucaramanga como destino turístico, en cumplimiento de las funciones misionales del instituto municipal de cultura y turismo de Bucaramanga	\$2'200.000
0152-01	JUAN DANIEL POLANCO MUÑOZ	Prestar servicios profesionales como diseñador gráfico para apoyar el desarrollo de la estrategia de comunicación que difundan, posicionen y fortalezcan la marca ciudad Bucaramanga te activa	\$16'800.000
0153-01	HERLING DANIELA LUNA RINCÓN	Prestar servicios profesionales como community manager para apoyar el desarrollo de estrategias de comunicación que difundan, posicionen y fortalezcan la estrategia de marca ciudad Bucaramanga te activa.	\$11'600.000
0154-01	CARLOS JULIAN AMOROCHO	Prestar los servicios profesionales como comunicador social periodista liderando y aportando sus conocimientos, para la creación, desarrollo y coordinación de la estrategia de marca ciudad Bucaramanga te activa que incluya la creación de contenidos, para la difusión en medios masivos y alternativos, frente al direccionamiento del proyecto.	\$19'200.000
0164-01	PAOLA JOSÉ ROJAS JAIMES	Prestar servicios profesionales como productor de campo en la preproducción, producción y postproducción en el desarrollo de estrategias de comunicación que difundan, posicionen y fortalezcan la estrategia de marca ciudad Bucaramanga te activa	\$11'600,000
0166-01	GEORGE BRYAN GALVIS MONSALVE	Prestar servicios profesionales como productor audiovisual para apoyar el desarrollo de la estrategia de comunicación que difundan, posicionen y fortalezcan la marca ciudad Bucaramanga te activa, así como el apoyo transversal con la administración municipal para la comunicación y difusión de lo relacionado con el covid19	\$18'.000.000
0202-01	LEIDY VIVIANA LANDAZABAL OROZCO	Prestar los servicios profesionales como administrador turístico y hotelero o carreras afines, en la gestión que adelanta la subdirección de turismo del instituto municipal de cultura y turismo de Bucaramanga, en la promoción y posicionamiento del territorio para el incremento de la oferta turística.	15'000.000
0292-01	ANGELA PATRICIA PEREZ LANDAZABAL	Prestar servicios de apoyo a la gestión a la subdirección de turismo del imct como tecnólogo en turismo para realizar la gestión de campo requerida durante el proceso de caracterización, mapeo, georreferenciación, reconocimiento y activación de las zonas de desarrollo turístico prioritario y áreas de desarrollo naranja de Bucaramanga durante el segundo semestre del 2020.	\$9,800,000

CÓDIGO: EYS-F-05	INFORME DE AUDITORÍA	
VERSIÓN: 01		
FA: 05/08/2020	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	


0293-01	YULY VANESSA VASQUEZ AGREDO	Prestar servicios de apoyo a la gestión a la subdirección de turismo del imct como tecnólogo en turismo para realizar la gestión de campo requerida durante el proceso de caracterización, mapeo, georreferenciación, reconocimiento y activación de las zonas de desarrollo turístico prioritario y áreas de desarrollo naranja de Bucaramanga durante el segundo semestre del 2020.	\$9,800,000
0294-01	JUAN SEBASTIAN QUIROZ CORZO	Prestar servicios profesionales a la subdirección de turismo del imct como profesional en turismo para realizar la gestión de campo requerida durante el proceso de caracterización, mapeo, georreferenciación, reconocimiento y activación de las zonas de desarrollo turístico prioritario y áreas de desarrollo naranja de Bucaramanga durante el segundo semestre del 2020	\$9,800,000
0295-01	SEBASTIAN BOTERO JARAMILLO	Prestar los servicios profesionales como ingeniero industrial, con amplia experiencia en el sector turístico, para el apoyo a la subdirección de turismo en la elaboración de la estrategia productiva para las zonas de desarrollo turístico prioritario ZDTP con énfasis en el fortalecimiento de la cultura y las actividades propias de la ciudad para su valoración y proyección mediante el turismo.	\$19,250,000
CONVENIO 0336-05	CAMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA	Aunar esfuerzos entre el imct y la cámara de comercio, para el fortalecimiento del bureau de convenciones, a través del desarrollo de actividades de promoción y difusión de la ciudad de Bucaramanga a nivel nacional con el fin de posicionar el destino como la mejor opción para la realización de congresos y convenciones, en cumplimiento de su labor misional.	\$80'000.000
0339-01	ASOCIACION HOTELERA Y TURISTICA DE COLOMBIA – COTELCO	Prestar servicios de apoyo a la gestión desarrollando el programa de capacitación virtual que permita al gremio hotelero la sostenibilidad y eficiencia en la apertura de hoteles y de esta manera continuar prestando servicios turísticos en la ciudad de Bucaramanga fortaleciendo su imagen y competitividad.	\$40,000,000

Para el desarrollo de la presente auditoría, se escogió una muestra aleatoria de cinco (5) procesos contractuales, donde se seleccionaron los contratos No: 009-01, 0140-01, 0153-01, 0295-01 y convenio 0336-05.

Siguiendo el principio de transparencia, de la muestra se evidenció el cumplimiento de la publicación de actos administrativos dentro de los tres (3) días hábiles en el portal de contratación del SECOP. Así mismo se cotejó la información con el SIA OBSERVA, donde observó que la Oficina Asesora Jurídica se encarga de cargar toda la documentación solicitada por la plataforma, cumpliendo las etapas de los procesos.

De la muestra seleccionada, se advirtió que en SIA OBSERVA la CPS 009-01 no tiene publicada el acta de liquidación del contrato, toda vez que por presunto error involuntario, en vez de este archivo, en la plataforma fue cargado el documento de la CPS 012-01, se aclara que en SECOP está correcto.

De la anterior información, aunque la Oficina Asesora Jurídica es quien tiene la obligación y el acceso a las plataformas para publicar los documentos de los procesos que se adelantan en el imct, **se sugiere a la Subdirección de Turismo**, en el ejercicio de supervisión de los contratos a cargo de su área, verificar igualmente que la documentación sea publicada de forma oportuna

CÓDIGO: EYS-F-05	INFORME DE AUDITORÍA	
VERSIÓN: 01		
FA: 05/08/2020	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	

y adecuada, siguiendo los parámetros definidos por la Ley 1712 de 2014, el Decreto 1081 de 2015 y demás lineamientos requeridos por entes de control y Colombia Compra Eficiente.

Aunado a lo anterior, se observó en los expedientes del contrato N° 009-01, en los informes mensuales del contratista y supervisor del 03 de febrero, 02 de marzo y 01 de abril de 2020, que se citó afiliación a ARL Positiva, sin embargo en las certificaciones y en los pagos se confirma que la afiliación del contratista estaba con SURA.

Revisando esta situación se encuentra que en la minuta suscrita por las partes se dicta la obligación de “cumplir con las responsabilidades del sistema general de salud y seguridad en el trabajo, según lo estipulado en el artículo 2.2.4.6.10 del Decreto 1072 de 2015”, adicionalmente, “presentar mensualmente al supervisor del contrato los pagos de seguridad social (salud, pensión y riesgos laborales), con su respectivo desprendible de pago, realizados puntualmente conforme lo dispuesto en el artículo 1° del Decreto 1273 de 2019...”

Como conclusión de la anterior circunstancia, se evidenció que el contratista efectivamente cumplió con sus obligaciones de certificar el pago de seguridad social y la situación solo configura un error de digitación en las actas de informe mensual de actividades y de supervisión. Debido a esto, **se recomienda** a la Subdirección de Turismo revisar con mayor cautela los documentos que certifiquen el cumplimiento de las obligaciones antes de suscribir, radicar y cancelar los servicios recibidos por parte del personal de apoyo en el área, esto con el fin de evitar incurrir en fallas al procedimiento o materialización de riesgos por incumplimiento de obligaciones legales.

Por otra parte, del contrato 0295-01 y del convenio 0336-05 que se encuentran en ejecución, al momento de verificar los soportes a los procesos, se observó que no se han cargado en SIA OBSERVA ni en SECOP los informes de supervisión y comprobantes de pago parcial, por lo que se requirió recurrir al expediente físico. Por lo tanto **se recomienda** a su Supervisor, tener mayor control en la verificación de la publicación oportuna de los soportes que respaldan el cumplimiento de las obligaciones en los procesos de contratación a los cuales se le asigna su intervención y vigilancia.


Finalmente es importante resaltar que en la formación del contrato estatal, especialmente el de prestación de servicios, intervienen tres elementos que son inescindibles a la hora de seleccionar al futuro contratista: objeto, valor y plazo.

En virtud de ello, en el estudio de mercado debe quedar muy claro tanto el objeto como su alcance, producto de él, es necesario determinar con certeza el perfil del posible contratista, el cual está circunscrito a la formación académica y la experiencia requerida que garantiza la satisfacción de la necesidad, y concomitante con ello, resulta imperioso tasar el valor que cuestan los honorarios en el plazo determinado para alcanzar el propósito inicialmente planteado.


Esta auditoria concluye que para ser más congruentes y medir la objetividad en estos tres aspectos, **se recomienda**, y sería de gran utilidad que, en la asignación trazada en los estudios como en la verificación de cumplimiento de requisitos exigidos se cuente con una clasificación y homogenización de los oferentes y posibles contratistas, para que sin importar el evaluador, se llegue a la misma conclusión, producto de una comparación sencilla y coherente, alejada de la discrecionalidad administrativa, pues, no es fácil determinar la corresponsabilidad que tienen estos tres atributos en los distintos procesos contractuales, parametrizar estas condiciones no solo descarta riesgos ocultos, sino que, permitiría la contabilización y presupuestación con mayor certeza con suficiente anticipación y consistencia.

### **CUMPLIMIENTO METAS, OBJETIVOS E INDICADORES**

En este numeral, se revisaron las metas definidas para el sector del Turismo en el año 2020, verificando la armonización y cumplimiento de objetivos del plan de desarrollo que expiró y del que surge a partir del segundo semestre.

CÓDIGO: EYS-F-05	INFORME DE AUDITORÍA	
VERSIÓN: 01		
FA: 05/08/2020		

Con corte al 30 de septiembre de 2020, se observaron cuatro objetivos principales y el avance de su ejecución, como se muestra en la siguiente tabla:


  
 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA  
 PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023 "BUCARAMANGA, UNA CIUDAD DE OPORTUNIDADES"  
 PLAN DE ACCIÓN - INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO (IMCT)

LÍNEA ESTRATÉGICA	COMPONENTE	PROGRAMA	PLAN DE ACCIÓN				AVANCE				RECURSOS FINANCIEROS (Miles de pesos)			
			TIEMPO PROGRAMADO (en el año)		INDICADOR	META CUATRIENIO	META	LOGRO	Porcentaje de avance en cumplimiento	Rubro Pptal	Recursos Programados	Recursos Ejecutados	Porcentaje de Ejecución	
			Fecha Inicial	Fecha Terminación										
3. BUCARAMANGA PRODUCTIVA Y COMPETITIVA: EMPRESAS INNOVADORAS, RESPONSABLES Y CONSCIENTES	BGA NODO DE ACTIVACIÓN TURÍSTICA	GESTIÓN INTEGRAL DE DESTINO Y FORTALECIMIENTO DE LA OFERTA TURÍSTICA DE LA CIUDAD	01/01/2020	31/12/2020	Número de acciones realizadas para fortalecer el reconocimiento, difusión y promoción turística y potenciar los puntos PITs.	20	3	3	100%	2.2.1.45.1	144,400	144,400	100%	
			01/01/2020	31/12/2020	Número de eventos culturales realizados para fomentar la promoción y la competitividad turística del destino.	4	1	0	0%	2.2.145.2	150,000	0	0%	
		PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS GENERADORAS DE MARCA CIUDAD	01/01/2020	31/12/2020	Número de acciones implementadas para fortalecer la competitividad del sector turístico, impulsar la industria turística y las Zonas de Desarrollo Turístico Prioritario, enmarcadas en las líneas de Política Pública Sectorial.	10	3	3	100%	2.2.1.46.1	110,954	108,650	98%	
			01/01/2020	31/12/2020	Número de acciones de fortalecimiento al Bureau de Convenciones de Bucaramanga implementadas para promoción y posicionamiento de la ciudad y la región como destinos.	4	1	1	100%	2.2.1.46.2	80,000	80,000	100%	
									<b>75%</b>	<b>485,354</b>	<b>333,050</b>	<b>69%</b>		


De los resultados que se evidenciaron en la anterior información, se resalta el ejercicio público que desempeña esta subdirección y su impacto positivo en la misión del instituto, el cual se inmiscuye sin notoriedad en la cotidianidad de los habitantes del territorio Bumangués, no obstante, se revitaliza como el ave fénix cuando al encarar los problemas que afronta el sector, participa proponiendo soluciones al respecto, al propender por la activación y reactivación económica de este segmento de la economía y de la población que se dedica a la industria sin chimenea, razón por la cual, su aporte o presencia en este frente es notorio en una ciudad que percibe cuantiosos ingresos de esta actividad económica, puesto que la ciudad recibe a diario a los habitantes de la provincia santandereana, del país y de un número cada vez más creciente de visitantes internacionales que arriban a esta tierra ora por paseo, o por demanda de bienes y servicios que se ofertan en el área metropolitana de Bucaramanga.

En la vigencia en curso, tal como quedó señalado en el acápite del análisis presupuestal, las inversiones en este lapso resultan extremadamente bajas, obedece a la situación de pandemia registrada en el mundo, sin embargo, las evidencias demuestran que este frente de trabajo no ha parado de promocionar, anunciar y tratar de vender la ciudad como destino turístico a los colombianos y al mundo en general, el resultado de la ejecución presupuestal del 69% y el logro del 75% en las metas asignadas dan cuenta de ello.

Como aspecto primordial, se percató la necesidad inminente de superar esta crisis de inacción social, donde el sector del turismo está llamado a contribuir con el planeamiento y oferta tanto pública como privada, en la cual se debe incentivar la promoción de medidas de bioseguridad, con protocolos estrictos, medibles y de aceptación general, que permitan a esta subdirección y al Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, ser protagonistas en el renacer de esta significativa actividad mercantil, que caracteriza la ciudad y la región.

Finalmente **se recomienda** prever en lo que queda de la vigencia 2020, las acciones tendientes a dar cumplimiento al indicador relacionado con los eventos culturales realizados para fomentar



CÓDIGO: EYS-F-05	INFORME DE AUDITORÍA	
VERSIÓN: 01		
FA: 05/08/2020	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	

la promoción y la competitividad turística del destino, toda vez que es la única meta que no reporta avance en la gestión.

## LABOR ADMINISTRATIVA

### i. FUNCIONES

Se observa que la Subdirección de Turismo es liderada por la jefe del área, quien es la única persona de planta, la acompañan algunas personas vinculadas a través de contrato de prestación de servicios profesionales, cuyas obligaciones contractuales complementan su accionar en aras de materializar las metas trazadas en el plan de desarrollo y de la misión institucional en este frente.


Las funciones básicas y esenciales que desempeña son, por un lado, las exigidas en el acuerdo 017 de 2016 emanado del Concejo de Bucaramanga “Por medio del cual se adopta la política de turismo para el municipio de Bucaramanga y se dictan otras disposiciones”, la que tiene por objeto “generar espacios de concertación entre organizaciones privadas e instituciones públicas, orientadas a potencializar el municipio de Bucaramanga como destino turístico con la finalidad de mejorar la calidad de vida de las personas, aumentar los indicadores de desarrollo humano, de desarrollo económico, fortalecer la competitividad local, mejoramiento de la infraestructura turística, promoviendo la sostenibilidad social, cultural, ambiental y territorial en el municipio”, para ello, traza varias acciones dentro de sus líneas estratégicas, líneas de “gestión de planificación y gestión sectorial del turismo, competitividad sectorial y del destino, conectividad competitiva y promoción y mercadeo del destino”, política que fue reglamentada a través del decreto municipal 185 de noviembre 14 de 2017, el que en su artículo 7 dispone que la secretaría técnica del consejo municipal del turismo de Bucaramanga estará a cargo de la Subdirección de Turismo del Instituto Municipal de Cultura y Turismo, quien participará con voz pero sin voto y tendrá las siguientes funciones:

- Programar la agenda de cada sesión.
- Citar a los miembros a las sesiones ordinarias y extraordinarias, así como a los invitados que solicite el Concejo Municipal.
- Elaborar y presentar los informes y documentos que el Concejo Municipal solicite para el cumplimiento de sus funciones.
- Elaborar y custodiar las actas correspondientes.
- Las demás que le sean asignadas por el Concejo Municipal.

Por otro lado, desempeña las funciones propias del cargo, funciones consagradas en la resolución 328 del 13 de noviembre de 2018:

1. Desarrollar funciones ejecutivas de carácter permanente que permitan la formulación, implementación, coordinación y ejecución de las políticas públicas sobre turismo.
2. Implementar las herramientas necesarias para la promoción y difusión de los atractivos y servicios turísticos del municipio de Bucaramanga.
3. Fomentar la industria turística del municipio de Bucaramanga, aprovechando la gran oferta natural cultural de eventos, congresos y eventos de todo tipo que se desarrollen en la jurisdicción.
4. Facilitar el desarrollo del sistema de gestión de calidad, cumpliendo la normatividad vigente.
5. Apoyar el desarrollo del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, cumpliendo la normatividad vigente.
6. Apoyar las políticas, planes y programas de la Gestión Ambiental, para el cabal cumplimiento en la Entidad.
7. Las demás que sean asignadas al cargo por el jefe inmediato.

Así las cosas, confrontadas las funciones asignadas en el reglamento respecto de las ejecutadas y los logros obtenidos tanto en la subdirección como la participación activa en el proceso de calidad, gestión de seguridad y salud en el trabajo y en la gestión ambiental del instituto, especialmente a través del comité institucional de gestión y desempeño, prueban el

CÓDIGO: EYS-F-05	INFORME DE AUDITORÍA	
VERSIÓN: 01		
FA: 05/08/2020	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	

dinamismo y compromiso que le asiste a esta subdirección en la visión y misión institucional, perspectiva multidimensional, pilar de desarrollo sostenible.

**Se sugiere** continuar con el cumplimiento y la promoción permanente de las funciones asignadas al cargo y a la Subdirección de Turismo, cuyo rol es fundamental y garante para la promoción de este sector desde la administración municipal.

## ii. GESTIÓN DOCUMENTAL

Dentro de la Resolución 184 de 2009, por la cual se adoptan e implementan las tablas de retención documental y se establecen procedimientos para la organización de los archivos del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, se observa que la Subdirección de Turismo se incluye como oficina o unidad productora, con código 4000.

Se observó relación de documentos en el archivo central de las vigencias 2016, 2017 y 2018 en el formato de inventario documental diferenciado por cajas, así mismo se evidenció archivo registro de activos con la relación de los documentos físicos de la Subdirección de Turismo de las vigencias 2019 y 2020.

Por otra parte se evidenció relación de documentación y archivos digitales de la Subdirección de Turismo, donde se incluían documentos como bases de datos, manuales, instructivos, actas, entre otros.


Como conclusión, **se recomienda** a la dependencia auditada aplicar el formato de inventario documental para guardar la relación de todos sus documentos en un solo lugar, no solo del archivo central, sino igualmente del archivo de gestión y documentos digitales, con el fin de centrar y unificar la fuente de consulta de la ubicación de la información del área.

## iii. RIESGOS E INDICADORES PROCESO

En el mapa de riesgos de corrupción, se observó la identificación del riesgo de realizar cobros por servicios prestados en la institución y en puntos de información. En la evaluación se evidenció que el imct cuenta con tres Puntos de Información Turística ubicados en: Centro Comercial 4 Etapa - Terminal de Transporte y Centro Cultural del Oriente. Del segundo cuatrimestre del año se han realizado 19 capacitaciones al personal de Turismo, entre ellas "Turismo cultural e industrias creativas", "Metodología EBR para prestadores turísticos", entre otras. Debido a lo anterior, se evidenció una gestión oportuna para capacitaciones en convenio con instancias como el Viceministerio de Turismo, Universitat Barcelona, Mincomercio, entre otras. **Se sugiere** continuar gestionando estas alianzas estratégicas con colaboradores que retroalimenten y aporten en el buen desempeño y gestión eficiente los PIT en Bucaramanga.

Por otra parte, se observó el riesgo de corrupción identificado como falta de transparencia en el proceso de contratación (licitación, convenios interadministrativo). En el seguimiento se evidenció que desde la Subdirección de Turismo, se ha apoyado en la proyección y ejecución de Estudios y documentos previos para contratación de personal de apoyo para el área. En el segundo cuatrimestre de 2020, Solo se suscribió 1 CPS bajo la supervisión de la Oficina evaluada. **Se sugiere** continuar implementando la hoja de ruta como herramienta de control para evitar incurrir en omisiones de los requisitos mínimos y documentos soportes necesarios a los procedimientos para la contratación, garantizando la gestión transparente y efectiva.

En el mapa de riesgos de gestión por proceso se evidenció el riesgo respecto de los usuarios insatisfechos con atención en PITS, que en conjunto con el indicador de gestión de cumplimiento de capacitaciones al personal de los PITS, se observó medición donde se demuestra cumplimiento a la meta del indicador, ya que debido a la contingencia por COVID 19, únicamente se programó en lo que va corrido del año una capacitación en servicio al cliente, y esta fue ejecutada por la cámara de comercio de Bogotá; sin embargo como acción de mejora **se sugiere** incluir en el año 2021 más capacitaciones en servicio al cliente, así mismo hacer la planificación de las capacitaciones en un formato estandarizado de cronograma.

CÓDIGO: EYS-F-05	INFORME DE AUDITORÍA	
VERSIÓN: 01		
FA: 05/08/2020	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	

Se evidenció el riesgo de gestión concerniente a eventos (feria) que no cumplen con las especificaciones pactadas, enlazado con el indicador de porcentaje de eventos sin imprevistos, en el que debido a la pandemia, en la presente anualidad no fue posible medir toda vez que no fue factible materializar los eventos programados en el turismo del municipio, razón por la cual **se recomienda** verificar los medios para subsanar esta situación en la futura anualidad, y acreditar mayor gestión del área responsable en este sector tan afectado por la emergencia económica, social y ecológica generada por el COVID-19.

Se observó el riesgo de gestión correspondiente a la inasistencia por parte de los prestadores de servicios turísticos, a las capacitaciones realizadas por el Imct, enlazado al indicador de asistencia a las capacitaciones dirigidas a los prestadores de servicios turísticos, donde en su monitoreo reportó cumplimiento a la meta, por cuanto de 70 personas que se habían invitado a la capacitación de la APP móvil PITS, asistieron 80 personas, por lo que se considera que las estrategias de promoción de la capacitación fueron eficaces.

Se evidenció el indicador de porcentaje de satisfacción de los usuarios de los PITS, donde en la medición se refleja que en el punto de información turística del Centro Cultural del Oriente se dio cumplimiento a la meta, por cuanto se obtuvo un porcentaje de satisfacción del 83%; así mismo, de su análisis se observó la definición de una acción de mejora correspondiente a realizar una actividad de participación ciudadana, en la cual se le pregunte a la ciudadanía de qué forma se puede mejorar la experiencia al visitar sitio en mención.

Finalmente se advirtió de la medición del indicador del incremento o decremento de turistas que visitan los PITS. Respecto a ello, en el punto de información turística de cuarta etapa el resultado del monitoreo reportó que no se dio cumplimiento a la meta, por cuanto se presentó un decrecimiento en el número de turistas que visitaron el PIT del 15,7%; así mismo, en el punto de información turística de la terminal de transporte tampoco se dio cumplimiento a la meta, por cuanto se presentó un decrecimiento en el número de turistas que visitaron el PIT del 22,7%. Del análisis se indicó que los resultados de la medición en estos puntos se debieron a la contingencia del COVID 19, y al cierre de la vía Bucaramanga-San Gil por avalanchas en los meses de febrero y marzo. **Se recomienda** establecer acciones correctivas que propendan por la reactivación del turismo y al mejoramiento de los resultados en la gestión de la dependencia.

#### iv. INTEGRIDAD

Desde la Subdirección de Turismo son conscientes de la importancia de contar con contratistas idóneos, que ejerzan sus cargos, dando cumplimiento a la normatividad y orientando su gestión, bajo los valores descritos en el código de integridad.

Para este año 2020 se observó socialización del código a través de reuniones virtuales y en el momento de realizar la contratación se hace énfasis en la importancia de la honestidad y compromiso a la hora de desarrollar las obligaciones contraídas.

Esta subdirección efectúa introyección en sus labores tal como se evidencia en conversaciones con clientes internos y externos de sus servicios, haciendo eco de los valores de honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia, coherencia y compañerismo.

**Se sugiere** ser constantes en la aplicación de los valores institucionales del código de integridad, y replicarlos de forma permanente en cada uno de los espacios que participa la Subdirección de Turismo, así como con todos sus colaboradores.

#### v. GESTIÓN DE PQRS

La Subdirección de Turismo del 01 de enero hasta el 30 de septiembre de 2020, recibió 18 solicitudes entre derechos de petición, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones, a las que se les dio el trámite respectivo, dando la información con claridad, en la oportunidad señalada

para tal fin. A continuación se detalla la cantidad de PQRS observadas desde el reporte de la Dirección del imct:

PQRS	
PERIODO	CANTIDAD
Enero	3
Febrero	6
Marzo	3
Abril	0
Mayo	0
Junio	3
Julio	1
Agosto	0
Septiembre	2
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>


En el informe de seguimiento de PQRS del primer semestre de 2020, realizado por la Oficina Asesora de Control Interno, se evidenció una petición del mes de enero de 2020, que se respondió extemporáneamente, alerta que se generó y allí mismo se procedió a advertir sobre la posible responsabilidad que genera este descuido, conducta que se corrigió y se superó, razón por la cual no hay reproche al respecto, pues ya no subyacen.

**Se recomienda** continuar ejerciendo monitoreo concomitante a las respuestas de las inquietudes formuladas por los ciudadanos, los que se expresan a través de los derechos de petición, solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias allegados a la Entidad, ya que la sinergia surge cuando la atención de éstas es célere, clara, veraz y oportuna, pues, sin importar que su atención por parte de la administración sea un mandamiento legal, es el vínculo perfecto para la interacción ciudadano-estado, razón de ser del ente público.

## CONCLUSIONES

El sector turístico y del entretenimiento ha sufrido como el que más, los estragos que deja la pandemia, supera con creces a un vendaval fortísimo, trae consecuencias nefastas a la economía y al empleo de este segmento poblacional, pues, su cierre abrupto y la imposibilidad real de la reactivación al momento de esta auditoria lo ha mantenido en jaque por el aislamiento y la prohibición de aglomeraciones que caracterizan a este sector para que sea viable, sin embargo, las autoridades y los actores involucrados hacen ingentes esfuerzos por volver airosos al escenario natural de este renglón tan importante de la vida intercultural de esta ciudad región.

En términos generales, este órgano de control resalta que la subdirección de turismo del imct, encargada de esta misión institucional, lo hace con esmero y acierto en la medida de sus posibilidades, pues, conocedores de que este renglón es muy importante en nuestra ciudad toda vez que somos un territorio que goza de prestigio por la calidez de su gente, su gastronomía, sus servicios ofertados, su clima, topografía e idiosincrasia del pueblo santandereano, lo que la hace muy atractiva, para ello, emplea buena parte de sus habitantes en la combinación de recursos naturales, sociales, económicos, culturales y tecnológicos en brindar bienestar a propios y foráneos.

CÓDIGO: EYS-F-05	INFORME DE AUDITORÍA	
VERSIÓN: 01		
FA: 05/08/2020	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	

Finalmente, resultado de la presente auditoría, en congruencia con el alcance y la información evidenciada, no se configuran hallazgos al proceso, sin embargo a lo largo del presente informe se señalan sugerencias y recomendaciones a tener en cuenta para mejorar la eficiencia en la labor administrativa y desempeño de las actividades del área auditada.

<b>FIRMA AUDITORES</b>	<b>FIRMA AUDITADO</b>