

1. DATOS GENERALES	
DEPENDENCIA RESPONSABLE	Oficina Asesora de Control Interno
LIDER DEL PROCESO	Leydi Johana Zambrano Avellaneda
CARGO	Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno
FECHA DE ELABORACIÓN	31 de julio de 2026

2. OBJETIVO:
Realizar seguimiento y evaluación de los Indicadores de Gestión del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, correspondiente al I Semestre de la vigencia 2026.

3. DESARROLLO DEL INFORME:
Este informe tiene como propósito efectuar el seguimiento y evaluación de los Indicadores de Gestión del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, correspondiente al I semestre de la vigencia 2026, enmarcados en los 16 procesos, así:

1. Direccionamiento Estratégico y Planeación

Objetivo del Indicador	Nombre del Indicador	Evaluación de seguimiento	% Cumplimiento	Observación
Evaluar el desempeño institucional en relación con la implementación de la Política de MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) dentro del marco FURAG (Fortalecimiento de la Gestión Pública), para medir el progreso hacia los estándares de calidad y eficiencia establecidos.	Índice de desempeño institucional: Resultados del IDI (avance por política de MIPG) FURAG	Se evidencia el incremento de 8,8 puntos en los resultados del FURAG, en comparación del año anterior, lo cual evidencia una mejora en el Desempeño Institucional de la Entidad.	91%	Por parte de la Oficina Asesora de Control interno se recomienda adelantar las acciones necesarias para mantener y mejorar el índice de desempeño institucional.
Medir la efectividad de las acciones implementadas por la entidad para mitigar los riesgos residuales en las áreas de gestión, corrupción y seguridad digital, garantizando la reducción de vulnerabilidades y el cumplimiento de las políticas de control interno.	Eficacia en la ejecución de acciones para mitigar los riesgos residuales de (gestión, corrupción y seguridad digital)	El indicador presentó un cumplimiento del 82,07 % durante el primer semestre de la vigencia 2026. Aunque se evidencia un avance importante en la ejecución, quedaron 26 acciones pendientes, cuya no ejecución puede generar riesgos relacionados con la gestión, la prevención de la corrupción y la seguridad digital.	82%	Por parte de la Oficina Asesora de Control Interno se recomienda implementar un Plan de Acción con el propósito de ejecutar las 26 acciones pendientes del Primer semestre de la vigencia 2026.
Medir el grado de cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Acción de la entidad en un periodo determinado, reflejando la efectividad y el avance de la ejecución de los proyectos o actividades planificadas.	% Cumplimiento en metas del Plan de Acción	Se evidencia avance en el cumplimiento del total de las metas del Plan de Desarrollo, lo cual refleja la gestión adelanta por el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.	93%	Por parte de la Oficina Asesora de Control Interno se recomienda ajustar el indicador de gestión para que evalúe el porcentaje real de ejecución acumulada de las metas al corte trimestral. Esto permitirá reflejar el nivel efectivo de cumplimiento y no solo la cantidad de metas que registraron gestión.

Este indicador evalúa la ejecución de las actividades programadas para promover los valores cívicos, el respeto y la convivencia ciudadana. Permite identificar si se están cumpliendo las metas planificadas y destacar posibles brechas entre lo programado y lo realmente ejecutado.	Porcentaje de actividades de cultura ciudadana programadas y ejecutadas.	Se evidencian los soportes de las acciones adelantadas durante el primer semestre de la vigencia 2026	100%	Por parte de la Oficina Asesora de Control Interno se recomienda adjuntar la Matriz con la respectiva Planeación de las actividades relacionadas con Cultura Ciudadana, lo cual facilita el seguimiento y la efectividad en la evaluación del indicador.
---	--	---	------	--

2. Gestión de Comunicaciones

Objetivo del Indicador	Nombre del Indicador	Evaluación de seguimiento	% Cumplimiento	Observación
Medir el crecimiento del alcance digital del IMCT en las redes sociales, evaluando el aumento en el número de seguidores en sus plataformas, como parte de las estrategias de visibilidad y participación pública.	Porcentaje de incremento en el número de seguidores en redes sociales	Se evidencian los soportes con relación al cumplimiento del Indicador	100%	Por parte de la Oficina Asesora de Control Interno se recomienda adjuntar las respectivas evidencias en formatos institucionales, debidamente firmados y visados por los responsables del área.
Medir el aumento en la cantidad de videos producidos por el IMCT para la difusión de actividades, eventos y contenidos culturales, con el fin de fortalecer la presencia digital y la participación del público en las iniciativas culturales	Crecimiento en la producción de videos del IMCT para difusión cultural	Se evidencian los soportes con relación al cumplimiento del Indicador	100%	Por parte de la Oficina Asesora de Control interno se recomienda - Adjuntar las respectivas evidencias en formatos institucionales, debidamente firmados y visados por los responsables del área. - Revisar el indicador propuesto dado que la cantidad de videos producidos no refleja un impacto en la gestión institucional. Puede ser enfocado hacia el cumplimiento del Plan de Comunicación o midiendo el alcance e interacción.
Escribir boletines de prensa y enviar a medios de comunicación para fortalecer el posicionamiento de los programas del IMCT	Boletines de prensa	Adjuntan los boletines y comunicados de Prensa, pero no se evidencia el soporte que certifique su efectivo envío a los medios de comunicación, según lo establecido en el indicador de gestión.	0%	Por parte de la Oficina Asesora de Control Interno, se recomienda complementar las evidencias aportadas, así mismo, se recomienda analizar el Indicador planteado ya que un indicador de gestión no debe medir solamente un proceso operativo interno, sino el impacto o la efectividad de la acción que está realizando el área de comunicaciones.
El objetivo del indicador es evaluar el grado de cumplimiento de la programación radial para garantizar que los programas, horarios y contenidos establecidos se lleven a cabo de manera	% de Cumplimiento en la programación de la emisión radial	El indicador presentó un resultado acumulado del 117,65 %, superior a la meta establecida del 95 %, lo que evidencia un cumplimiento favorable de la programación	100%	Por parte de la Oficina Asesora de Control Interno se recomienda revisar la programación de la meta, teniendo en cuenta que el resultado supera el 100 %, lo que podría evidenciar una posible subestimación

puntual y según lo planeado.		radial. No obstante, teniendo en cuenta que el resultado supera el 100 %, se considera necesario fortalecer la trazabilidad y consistencia de la información utilizada para su cálculo, especialmente en la consolidación de las emisiones programadas y realizadas. Lo anterior permitirá identificar con mayor claridad el comportamiento de la programación habitual, las franjas musicales y las transmisiones especiales, y garantizar que el resultado refleje adecuadamente el cumplimiento de lo planificado.		en su formulación.
El objetivo del indicador es medir el número de personas (artistas, ganadores beca, funcionarios, gestores culturales...) que asisten como invitados a los programas para promocionar la cultura, el arte y el turismo.	% de personas invitadas para ser parte de los programas en la emisora (artistas, ganadores beca, funcionarios, gestores culturales...)	Se evidencia las planillas de los asistentes a la Emisora, dando así cumplimiento al indicador propuesto	100%	Se recomienda para futuros periodos revisar la meta proyectada, ya que un cumplimiento del 100% o superior, puede indicar una subestimación en la meta inicial o una oportunidad de ampliar el alcance de los invitados.

3. Gestión Integral

Objetivo del Indicador	Nombre del Indicador	Evaluación de seguimiento	% Cumplimiento	Observación
El objetivo de este indicador es evaluar y mejorar la eficiencia en la gestión documental, asegurando que los documentos sean gestionados de manera rápida, precisa y eficiente.	Eficiencia en la administración documental por parte de los procesos	En el Segundo Trimestre de la vigencia 2026 se evidencia un incremento del 326,47% en la gestión documental respecto al periodo anterior.	100%	El incremento reportado refleja un aumento significativo en el volumen de documentos gestionados; sin embargo, al tratarse de un indicador de variación porcentual, este valor tan elevado puede responder a un efecto como un volumen inusualmente bajo en el periodo de comparación o a un incremento exponencial en las solicitudes del periodo actual.
Medir el nivel de cumplimiento del plan de capacitaciones del Sistema Integrado de Gestión, con el fin de asegurar la ejecución de las actividades programadas y el fortalecimiento del sistema.	Cumplimiento de capacitaciones del Sistema Integrado de Gestión	Las evidencias aportadas constituyen el soporte documental que demuestra el avance del indicador.	100%	Por parte de la Oficina Asesora de Control Interno se recomienda incluir el Plan de Capacitación con el fin de verificar el comparativo entre las capacitaciones

				programadas y las ejecutadas.
Evaluar el grado de ejecución del plan del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el (SGSST) del IMCT, asegurando que las actividades y acciones programadas para garantizar la seguridad y el bienestar de los empleados se lleven a cabo de manera efectiva y dentro de los plazos establecidos, contribuyendo al cumplimiento de las normativas legales, a la prevención de riesgos laborales y la mejora continua en el entorno laboral.	% Cumplimiento plan de SGSST	Los informes aportados constituyen el soporte documental que soporta el avance del indicador.	100%	Por parte de la Oficina Asesora de Control Interno se recomienda incluir el Plan de Trabajo y las evidencias detalladas de las con el fin de verificar el comparativo entre las actividades programadas y las ejecutadas
Medir el grado de cumplimiento de las inspecciones programadas en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), con el fin de verificar la ejecución del plan de inspecciones establecido y asegurar la identificación oportuna de condiciones y actos inseguros, contribuyendo a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales y al fortalecimiento de un ambiente laboral seguro y saludable.	% Cumplimiento Inspecciones SGSST	Se evidencian los formatos e informes de las inspecciones realizadas por parte del área de Seguridad y Salud en el Trabajo.	100%	Por parte de la Oficina Asesora de Control Interno se recomienda anexar la Matriz donde se encuentren planeadas las Inspecciones, y el seguimiento a los hallazgos identificados en cada una de ellas.
Medir el grado de ejecución de las actividades, metas y acciones establecidas en el PIGA del IMCT durante un periodo determinado.	Índice de Cumplimiento del Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA)	Se evidencia el Cronograma del Programa de Gestión Integral de Residuos, con las evidencias de su respectiva ejecución	98%	Se evidencia una ejecución satisfactoria durante el Primer Semestre de la vigencia 2026.
Evaluar el desempeño global del SGA del IMCT, considerando el cumplimiento de indicadores ambientales clave (agua, energía y residuos).	Índice de Desempeño del Sistema de Gestión Ambiental (SGA)	Indicador cuya frecuencia de medición es anual.	N/A	N/A
Medir la frecuencia de ocurrencia de accidentes de trabajo en relación con el número de trabajadores, con el fin de evaluar el nivel de riesgo y orientar acciones de prevención	Tasa de frecuencia de accidentes de trabajo	Indicador cuya frecuencia de medición es anual.	N/A	N/A
Medir la tasa de días de incapacidad laboral (por accidentes de trabajo y otras incapacidades registradas) en relación con el número de trabajadores, con el fin de identificar niveles de afectación en la disponibilidad del personal y orientar acciones de prevención y control	Tasa de días de incapacidad laboral por trabajador	Indicador cuya frecuencia de medición es anual.	N/A	N/A
Medir el promedio de días de ausencia laboral de los empleados en un periodo definido, para identificar tendencias y tomar acciones que permitan reducir el impacto del ausentismo en la productividad de la entidad.	Tiempo promedio de ausentismo laboral (en días)	Según la información reportada por la Primera Línea de Defensa el indicador de tiempo promedio de ausentismo laboral registra un desempeño favorable con un resultado acumulado del 1,41 %, ubicándose por debajo del límite máximo establecido en la meta (≤ 5 %). Este comportamiento refleja un bajo nivel de jornadas no laboradas frente a los días programados.	100%	Por parte de la Oficina Asesora de Control Interno, se recomienda realizar un análisis cualitativo que caracterice las causas principales del ausentismo, lo cual permitirá diseñar acciones de bienestar preventivo, que permita mantener el indicador menor al 5%.

4. Atención al Ciudadano

Objetivo del Indicador	Nombre del Indicador	Evaluación de seguimiento	% Cumplimiento	Observación
Medir el grado de cumplimiento en el proceso de monitoreo de las PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), asegurando que las solicitudes sean gestionadas dentro del plazo y de acuerdo a las normativas establecidas, permitiendo la mejora continua del proceso.	Porcentaje de Cumplimiento en la Gestión de PQRSD dentro del Plazo y Normativas Establecidas	Durante el primer semestre de la vigencia 2026, el indicador alcanzó un cumplimiento acumulado del 82,65%. No obstante, durante el segundo trimestre se registró una disminución en el Porcentaje de Cumplimiento en la Gestión de PQRSD dentro del Plazo y Normativas Establecidas, por lo que resulta necesario adelantar acciones orientadas a mitigar la respuesta extemporánea de las solicitudes radicadas en el Instituto.	83%	Por parte de la Oficina Asesora de Control Interno se recomienda adelantar acciones orientadas a mitigar la respuesta extemporánea de las solicitudes radicadas en el Instituto.
El objetivo de este indicador es asegurar que cada dependencia responda las solicitudes dentro del plazo establecido, garantizando eficiencia y satisfacción en la atención a los usuarios de cada área o unidad.	Porcentaje de Solicitudes Respondidas a Tiempo por dependencia	Durante el primer semestre de la vigencia 2026, el indicador alcanzó un cumplimiento acumulado del 82,65%. No obstante, durante el segundo trimestre se registró una disminución en el Porcentaje de Cumplimiento en la Gestión de PQRSD dentro del Plazo y Normativas Establecidas, por lo que resulta necesario adelantar acciones orientadas a mitigar la respuesta extemporánea de las solicitudes radicadas en el Instituto.	83%	Con el fin de optimizar el seguimiento a la gestión, la Oficina Asesora de Control Interno recomienda unificar este indicador con el anterior. Dado que ambos comparten el mismo objeto de medición, el cual es, el cumplimiento en los tiempos de respuesta a las PQRSD por parte de las áreas del instituto.
Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos con la atención recibida, para identificar áreas de mejora y optimizar la calidad del servicio.	% de Satisfacción del Ciudadano con la Atención Recibida	Con corte I Semestre de 2026, el indicador registró un cumplimiento acumulado del 90,91%, lo que evidencia un desempeño favorable y un avance significativo en cuanto al nivel de satisfacción de los ciudadanos atendidos.	91%	Desde la Oficina Asesora de Control Interno se recomienda al líder del proceso analizar el 9,09% restante con el fin de identificar oportunidades de mejora en cuanto al nivel de satisfacción del servicio al cliente.

5. Gestión de Bibliotecas Públicas de Bucaramanga

Objetivo del Indicador	Nombre del Indicador	Evaluación de seguimiento	% Cumplimiento	Observación
Medir el grado de cumplimiento de los talleres programados dentro del Programa LEO, reflejando la efectividad de la organización y ejecución de estos talleres, así como el grado en que se lograron las metas planteadas para cada uno de ellos.	% Cumplimiento de talleres del Programa LEO	Se evidencia el Informe de Seguimiento del Avance Financiero y Físico del PDM y Proyectos de Inversión, así mismo se evidencia un porcentaje acumulativo del indicador de 154,60%, Se recomienda adjuntar la Matriz que contenga la programación de los Talleres de Leo.	100%	Se identificó una sobre ejecución del 154% en la realización de talleres frente a la programación. Si bien el resultado refleja una dinámica operativa, desde la Oficina Asesora de Control se recomienda para futuros indicadores mejorar en cuanto al principio de planeación y formulación de estos.
Medir el nivel de participación de la comunidad en los talleres del Programa LEO, evaluando la asistencia en comparación con la capacidad de los talleres y la programación esperada.	% de Participación en los Talleres del Programa LEO	Se evidencia el Informe de Seguimiento del Avance Financiero y Físico del PDM y Proyectos de Inversión, así mismo se evidencia un porcentaje acumulativo del indicador de 140,04%, lo cual refleja una alta demanda de la oferta institucional, sin embargo, se evidencia un riesgo de sobrecupo, afectación en la metodología del taller y logística.	100%	Por parte de la Oficina Asesora de Control Interno, se recomienda al Líder del Proceso, establecer controles de aforo o mejorar la planeación de las actividades, teniendo el histórico de las que se han ejecutado en periodos anteriores.
Medir la proporción de usuarios inscritos que efectivamente consultan las bases de datos bibliográficas adquiridas por la biblioteca, con el fin de evaluar el aprovechamiento y la eficiencia en el uso de los recursos digitales disponibles.	Índice de consulta de usuarios a las bases de datos bibliográficas adquiridas.	Se evidencia un cumplimiento acumulado del 16% en el uso de las Bases de Datos bibliográficos frente al total de usuarios inscritos, lo que evidencia un bajo nivel de aprovechamiento de las herramientas digitales.	16%	Por parte de la Oficina Asesora de Control Interno, se recomienda al líder del proceso formular un plan de acción o estrategia de difusión sobre el uso de las Bases de Datos.
Determinar el nivel de uso del material bibliográfico impreso disponible en la biblioteca, con el propósito de evaluar la eficiencia de la colección física y orientar decisiones sobre adquisición, actualización o descarte.	Material Bibliográfico consultado	Según la información reportada por la Primera Línea de Defensa se evidencia un uso del 3,59% del material bibliográfico disponible, un resultado bajo frente al total del inventario reportado en el indicador.	4%	Se recomienda al líder del proceso realizar un análisis técnico sobre el costo-beneficio del indicador, así como fortalecer estrategias institucionales de promoción y visibilizarían que incentiven la consulta del material bibliográfico disponible.
Medir la proporción de usuarios inscritos que realmente acceden y utilizan los servicios de la biblioteca, con el fin de identificar el nivel de alcance y efectividad en la prestación del servicio a la comunidad.	# usuarios atendidos	Con corte 30 de junio de 2026, la Biblioteca alcanzó una cobertura del 25,03%, 10.016 usuarios únicos que utilizaron los servicios de la Biblioteca. Según la información reportada por la Primera Línea de Defensa, el comportamiento mensual del indicador refleja una tendencia ascendente entre enero y abril, y posterior una disminución entre mayo y junio.	25%	Por parte de la Oficina Asesora de Control Interno se recomienda formular e implementar un Plan de Acción para incentivar el acceso y uso de los servicios de la Biblioteca.

Evaluar el grado de aprovechamiento y culminación efectiva de los cursos ofrecidos por el IAC, midiendo el porcentaje de participantes que finalizan frente a los cupos ofertados, para determinar el impacto y efectividad de los procesos formativos.	Tasa de participación efectiva en los cursos del IAC	El porcentaje acumulativo del indicador evidencia que la mayoría de los cupos ofertados por la entidad, son aprovechados y los participantes culminan exitosamente.	85%	Si bien se evidencia una tasa de participación efectiva en los cursos del IAC, por parte de la Oficina Asesora de Control Interno se recomienda implementar acciones orientadas a mitigar la deserción de los estudiantes, para lo cual se requiere realizar un diagnóstico que permita identificar las causas de dicha deserción, garantizando así un mejor aprovechamiento de la Oferta Institucional.
Medir el grado de cumplimiento de la meta mensual de atención a usuarios en los servicios del IAC, con el fin de evaluar la efectividad en la prestación del servicio y el nivel de participación ciudadana alcanzado.	Nivel de participación ciudadana en los servicios del IAC	Durante el periodo evaluado, el indicador alcanzó un cumplimiento acumulado del 177,20%, evidenciando una sobre ejecución respecto a la programación inicial.	100%	La Oficina Asesora de Control Interno recomienda al Líder del Proceso revisar la subestimación en la proyección de la meta, toda vez que la programación mensual no responde a la demanda real, para ello, se sugiere revisar el comportamiento histórico de periodos anteriores.

6. Preservación del Patrimonio

Objetivo del Indicador	Nombre del Indicador	Evaluación de seguimiento	% Cumplimiento	Observación
Medir el grado en el que se ha cumplido con la ejecución de las actividades programadas dentro de la agenda cultural del programa, a fin de evaluar la efectividad en la implementación de las acciones previstas para ese periodo.	% de Ejecución de la Agenda Cultural	Durante el periodo evaluado, el indicador alcanzó un cumplimiento acumulado del 101,54%, evidenciando una sobre ejecución respecto a la programación inicial.	100%	La Oficina Asesora de Control Interno recomienda presentar el informe en el formato institucional correspondiente y debidamente firmado, con el fin de garantizar la calidad y respaldo de la información. Asimismo, se sugiere detallar en dicho documento la relación de las actividades programadas, ejecutadas y canceladas.
La restauración sobre un bien patrimonial, cuyo objetivo parte de la conservación, autenticidad y protección de los distintos valores, mensajes (históricos, artísticos, estéticos, políticos, religiosos, sociales, espirituales, naturales, simbólicos, etc) que contribuyen a darle valor sobre un bien patrimonial.	% Incremento/decremento en la restauración o conservación del patrimonio cultural	Aunque se ejecutaron acciones preliminares, con corte al primer semestre aún no se evidencia el avance en el resultado del indicador.	0%	N/A

7. Formación en Artes y Oficios

Objetivo del Indicador	Nombre del Indicador	Evaluación de seguimiento	% Cumplimiento	Observación
Medir el nivel de satisfacción de los usuarios en los programas de Música, Teatro, danza y artes plásticas con el fin de identificar áreas de mejora y fortalecer las estrategias de los programas para aumentar la satisfacción del público.	% Satisfacción usuarios EMA - "Música, teatro, teatro, Muralismo"	Durante el periodo evaluado, el indicador alcanzó un cumplimiento acumulado del 96,06%, midiendo así un nivel de satisfacción alto de los usuarios en los programas de música, teatro, danza y artes plásticas.	96%	Por parte de la Oficina Asesora de Control Interno se recomienda analizar la brecha del 3,94% (usuarios neutrales o insatisfechos) para identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.
Establecer el porcentaje de incremento o decremento en la deserción de los estudiantes vinculados a la EMA, con el fin de implementar acciones correctivas o de mejora basadas en los resultados obtenidos.	Incremento / decremento en el porcentaje de deserción (EMA)	Se evidencia que no se cuenta con la información ni la data histórica del periodo anterior para realizar el comparativo como lo expresa el indicador. Lo cual impide realizar un análisis con relación a la reducción de la tasa de deserción en un 5% en comparación con el periodo anterior.	25%	Se recomienda a la dependencia gestora identificar la línea base del periodo anterior, con el fin de realizar efectivamente el análisis y el respectivo comparativo.

8. Fomento Convocatorias

Objetivo del Indicador	Nombre del Indicador	Evaluación de seguimiento	% Cumplimiento	Observación
Monitorear la ejecución efectiva de las convocatorias financiadas por el programa, garantizando que los recursos asignados se utilicen de manera eficiente y que los proyectos se realicen dentro de los plazos previstos.	% de Ejecución de convocatorias con el Programa Municipal de Estímulos	Indicador cuya frecuencia de medición es anual.	N/A	N/A
Evaluar el nivel de participación en las diferentes categorías del proceso, con el fin de identificar tendencias de aumento o disminución en la cantidad de propuestas presentadas.	% Incremento/Decremento en las Propuestas Participantes por Categoría	Indicador cuya frecuencia de medición es anual.	N/A	N/A
Monitorear y reducir el número de categorías desiertas debido a la baja calidad de las propuestas o al incumplimiento de los criterios establecidos, con el fin de mejorar la convocatoria, los procesos de selección y la calidad general de las propuestas en futuras ediciones.	% de Categorías Desiertas por Baja Calidad o Incumplimiento de Criterios	Indicador cuya frecuencia de medición es anual.	N/A	N/A

9. Gestión de Turismo

Objetivo del Indicador	Nombre del Indicador	Evaluación de seguimiento	% Cumplimiento	Observación
Evaluar el nivel de uso de la capacidad hotelera en la ciudad durante un periodo específico, como un reflejo del flujo turístico.	% de ocupación hotelera en la ciudad	Durante el periodo evaluado, el indicador alcanzó un cumplimiento acumulado del 43,32%, evaluando así el nivel de uso de la capacidad hotelera en la ciudad durante un periodo específico, como un reflejo del flujo turístico.	43%	Dado que el resultado del Indicador de Gestión propuesto es el resultado de distintos factores externos, se sugiere complementar el seguimiento con indicadores de gestión, que puedan medir de forma más precisa el aporte institucional en el Turismo de la ciudad.
Medir el nivel de participación en las actividades turísticas programadas por el área de Gestión de Turismo, con el fin de evaluar el impacto de las estrategias promocionales y la efectividad en la convocatoria.	% de ocupación en actividades turísticas programadas	Durante el primer semestre de la vigencia 2026, el indicador alcanzó un resultado acumulativo del 100%, lo cual evidencia el total de la ocupación en las actividades turísticas programadas por la Subdirección de Turismo, para próximas mediciones se recomienda evaluar la posibilidad de ampliar el aforo o la frecuencia de las actividades programadas.	100%	Se recomienda aportar una matriz donde se evidencie la planeación en cuanto a capacidad total programada.
Medir la variación en el flujo de turistas que visitan la ciudad en diferentes periodos, con el fin de evaluar la efectividad de las estrategias de promoción turística y la gestión de los recursos destinados al sector turismo. Esto permitirá identificar tendencias, ajustar planes de acción y fomentar el desarrollo del sector turístico en la ciudad.	Incremento/Decremento de turistas en la ciudad	El resultado acumulativo del indicador corresponde al -6,98%, lo cual refleja una reducción en el flujo de turistas en comparación con el año anterior, se recomienda utilizar este dato para analizar las tendencias de temporada y ajustar las estrategias de promoción en cada uno de los periodos del año.	0%	N/A
Medir el grado de cumplimiento en la promoción de los eventos turísticos programados, con el propósito de evaluar la efectividad de las estrategias de difusión y garantizar el alcance al público objetivo.	Porcentaje de eventos turísticos programados que fueron realizados.	Si bien el resultado acumulativo del indicador es del 100% se recomienda hacer un ajuste en el mismo, dado que en el primer trimestre no hubo eventos ejecutados, solo se cuenta con la programación.	25%	Se recomienda fortalecer las evidencias aportadas por la Subdirección de Turismo, dado que en los reportes no es claro el soporte de los eventos programados vs los eventos ejecutados. Así mismo se recomienda hacer entrega de un informe ejecutivo que contenga los soportes de los eventos programados y ejecutados.

10. Gestión Financiera

Objetivo del Indicador	Nombre del Indicador	Evaluación de seguimiento	% Cumplimiento	Observación
Determinar el % de presupuesto ejecutado, para con base en ello tomar las acciones requeridas.	% Presupuesto ejecutado	Con corte 30 de junio de 2026, se evidencia un avance acumulativo del 65,58% lo cual refleja una gestión oportuna en la planeación y ejecución de recursos.	66%	Por parte de la Oficina Asesora de Control Interno dar continuidad con las buenas prácticas de principios de planeación y ejecución de recursos.

11. Gestión del Talento Humano

Objetivo del Indicador	Nombre del Indicador	Evaluación de seguimiento	% Cumplimiento	Observación
Determinar el porcentaje de capacitaciones ejecutadas en relación con las programadas en el PIC, para tomar las acciones correctivas o de mejora necesarias.	% Capacitaciones ejecutadas	Con corte 30 de junio de 2026, se evidencia un porcentaje de avance acumulativo del 100% en la ejecución del Plan Institucional de Capacitación (PIC), lo cual refleja efectividad entre la planeación y ejecución de las capacitaciones.	100%	Por parte de la Oficina Asesora de Control Interno se recomienda a la dependencia responsable mantener la efectividad entre la Planeación y la Ejecución de las Jornadas de Capacitación e incorporar la medición de satisfacción de los beneficiarios.
Porcentaje de trabajadores capacitados en relación con el total de trabajadores que debían ser capacitados según la planificación, permitiendo evaluar el alcance de las capacitaciones programadas.	Cobertura de las capacitaciones	Se evidencia un Porcentaje Acumulativo del 79,57%, ubicándose por debajo del umbral proyectado del 95%. Por parte de la Oficina Asesora de Control Interno se recomienda analizar los factores que limitaron la asistencia del personal a las jornadas de capacitación, con el fin de revisar la posibilidad de aplicar un plan de contingencia que permita mejorar la cobertura de las capacitaciones ejecutadas en el Instituto.	80%	N/A
Medir la eficacia de las evaluaciones realizadas, identificando el porcentaje de personas que aprobaron en comparación con las evaluaciones realizadas, para tomar decisiones de mejora en los procesos formativos.	Porcentaje de evaluaciones aprobadas	Indicador cuya frecuencia de medición es anual.	N/A	N/A
Determinar el porcentaje de vacantes cubiertas en un periodo de tiempo definido, para evaluar la eficiencia en el proceso de selección y contratación de personal en la entidad pública.	% de vacantes cubiertas en el periodo establecido	Indicador cuya frecuencia de medición es anual.	N/A	N/A

12. Gestión de Bienes y Recursos Físicos

Objetivo del Indicador	Nombre del Indicador	Evaluación de seguimiento	% Cumplimiento	Observación
Medir el grado de cumplimiento de las actividades de mantenimiento programadas para los bienes muebles, con el fin de asegurar su óptimo funcionamiento y conservación en el tiempo, evitando deterioros que afecten su vida útil y operatividad.	Cumplimiento del cronograma de actividades de mantenimiento de los bienes muebles	Se evidencia que, si bien la dependencia dispone de la Matriz del Plan de Mantenimiento como instrumento de planeación, el indicador registra un cumplimiento acumulado 57,14%, ubicándose por debajo de la meta establecida.	57%	Por parte de la Oficina Asesora de Control Interno se recomienda continuar con el seguimiento a la Matriz de Mantenimiento, revisar la posibilidad de reprogramar las actividades pendientes y llevar a cabo acciones con el fin de mitigar el riesgo de deterioro de los activos que no ha recibido el respectivo mantenimiento.
Medir el nivel de control y precisión en la verificación de los inventarios, asegurando que los bienes o productos registrados en los sistemas de inventarios coincidan con los existentes físicamente, garantizando así la exactitud de la información y evitando discrepancias que puedan afectar la gestión administrativa y operativa.	Control y verificación de inventarios.	Según el reporte de la Primera Línea de Defensa, se evidencia que el área encargada dio cumplimiento con el 100% de las verificaciones de inventario programadas, superando la meta establecida del 90%.	100%	La Oficina Asesora de Control Interno recomienda mantener los controles periódicos de los inventarios.

13. Gestión Documental

Objetivo del Indicador	Nombre del Indicador	Evaluación de seguimiento	% Cumplimiento	Observación
Medir la eficacia de la organización en la gestión de las solicitudes de información, asegurando que estas sean atendidas de forma adecuada, dentro de los tiempos establecidos y cumpliendo con los estándares de calidad y satisfacción del solicitante.	Porcentaje de consultas efectivas	Se evidencian formatos GD-F-08 Solicitud de Documentos del Archivo Central., y según la información señalada por la Primera Línea de Defensa se dio cumplimiento con la atención a las solicitudes de información recibidas.	100%	Por parte de la Oficina Asesora de Control Interno se recomienda al área responsable garantizar el diligenciamiento completo de los formatos anexos.
Asegurar que un alto porcentaje de funcionarios y contratistas reciban acompañamiento adecuado para garantizar que la gestión documental se realice conforme a los procedimientos establecidos, facilitando la transparencia, el cumplimiento normativo y la optimización de recursos.	Porcentaje de acompañamiento a funcionarios y contratistas para correcta disposición de la documentación	Según el reporte realizado por la Primera Línea de Defensa se registra un porcentaje acumulado del Indicador del 100%, lo cual evidencia el acompañamiento brindado por el área de gestión documental.	100%	Por parte de la Oficina Asesora de Control Interno se recomienda al área responsable incluir dentro de las evidencias una Matriz de Planeación de los acompañamientos programados, con su respectivo cronograma de ejecución.
Lograr que el 100% de las transferencias documentales primarias se realicen en el tiempo y forma programados, asegurando una gestión eficiente y organizada de los archivos, cumpliendo con la normatividad y facilitando el acceso posterior a la información transferida.	Porcentaje de transferencias documentales primarias	Si bien el resultado acumulativo del indicador es del 100% se recomienda hacer un ajuste en el mismo, dado que en el segundo trimestre no se evidencian registros de transferencias programadas ni ejecutadas.	0%	Por parte de la Oficina Asesora de Control Interno se recomienda anexar los soportes que evidencien el resultado del indicador propuesto, ya que los soportes adjuntos no permiten verificar la ejecución de las actividades reportadas.

Ejecutar el proceso de disposición final de la documentación acorde a las Tablas de Retención Documental	Porcentaje de eliminación documental	No hay soportes para el seguimiento	0%	N/A
Aplicar los instrumentos archivísticos acorde a la normatividad archivística colombiana	Porcentaje de empleo de hoja de control documental en historias laborales	La Oficina Asesora de Control Interno observa que, si bien el indicador registra un avance acumulado del 100% en el empleo de la hoja de control documental para historias laborales, en el primer trimestre no se reportaron avances ni evidencias.	25%	N/A
Implementación de los programas archivísticos acorde a la normatividad archivística colombiana	Porcentaje de implementación del Sistema Integrado de Conservación (SIC)	La Oficina Asesora de Control Interno evidencia la ejecución del indicador, con un 100% en cada uno de los trimestres evaluados.	100%	Por parte de la Oficina Asesora de Control Interno se recomienda adjuntar un documento que contenga las etapas planificadas del Sistema Integrado de Conservación.

14. Gestión Tecnológica

Objetivo del Indicador	Nombre del Indicador	Evaluación de seguimiento	% Cumplimiento	Observación
Medir el grado de cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Política de Gobierno Digital, dentro del contexto del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), para asegurar que los procesos y actividades relacionados con la digitalización y la transformación tecnológica en la administración pública se ejecuten de acuerdo con los estándares y principios establecidos, promoviendo una gestión pública eficiente, transparente y accesible.	Porcentaje de cumplimiento de los lineamientos de la Política de Gobierno Digital en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión	La Oficina Asesora de Control Interno evidencia que el indicador alcanzó un resultado de 68,63% frente a la meta del 90%. Además, se recomienda en las evidencias aportadas incluir documentos técnicos, informes ejecutivos que soporten el cumplimiento efectivo de los lineamientos evaluados por el FURAG.	68,63%	N/A
Medir el grado de avance en la actualización de las infraestructuras tecnológicas de la organización para garantizar que los equipos, sistemas y redes estén alineados con las necesidades actuales y futuras de la institución, promoviendo la eficiencia, seguridad y competitividad tecnológica.	Porcentaje de actualización de infraestructuras tecnológicas	Según el reporte realizado por la Primera Línea de Defensa se evidencia que, en el marco de la Política de Gobierno Digital, se avanzó en el fortalecimiento de la seguridad y competitividad tecnológica institucional alcanzando un cumplimiento del 73,68% frente a la meta establecida del 91%.	73,68%	N/A

Medir la eficacia en la atención y resolución de solicitudes relacionadas con servicios TIC, asegurando que los usuarios reciban soporte oportuno y adecuado para resolver sus problemas tecnológicos, optimizando la satisfacción del usuario y la eficiencia del servicio.	Eficacia en la atención de solicitudes de servicios TIC (Soporte a usuarios)	Según el reporte realizado por la Primera Línea de Defensa se evidencia que el Indicador de Gestión relacionado con la atención de solicitudes de servicios TIC registró un desempeño sobresaliente alcanzando un 100 % de cumplimiento al resolver la totalidad de los requerimientos recibidos.	100%	Por parte de la Oficina Asesora de Control Interno se recomienda dentro de la medición incluir una métrica sobre los tiempos de respuesta y el nivel de satisfacción, evaluando así la calidad del servicio TIC.
Medir el grado de cumplimiento de las actividades previstas en el plan de seguridad y privacidad de la información, asegurando que todas las acciones y medidas necesarias se lleven a cabo correctamente para proteger la información sensible y garantizar la privacidad de los usuarios durante la vigencia del plan.	Cumplimiento de las actividades del plan de seguridad y privacidad de la información en la vigencia	El indicador alcanzó un cumplimiento sobresaliente del 100 % acumulado, lo que evidencia el compromiso institucional con la ejecución del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.	100%	Por parte de la Oficina Asesora de Control Interno se recomienda dar continuidad con la ejecución del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.

15. Gestión Jurídica

Objetivo del Indicador	Nombre del Indicador	Evaluación de seguimiento	% Cumplimiento	Observación
Establecer el porcentaje de sentencias judiciales que han sido favorables para la entidad en relación con el total de sentencias emitidas, con el fin de evaluar la efectividad jurídica de la entidad.	% Sentencias proferidas a favor de la entidad.	Por parte de la Oficina Asesora de Control Interno se verifica el cumplimiento del 100% en el Indicador durante el I Semestre de la vigencia 2026, el cual mide la efectividad de la defensa jurídica para el periodo evaluado, respaldado por la sentencia favorable notificada a la entidad.	100%	N/A
Evaluar la efectividad del proceso de conciliación como mecanismo de resolución de conflictos, midiendo qué tan exitosas son las conciliaciones gestionadas por la entidad, en términos de la cantidad de acuerdos aprobados y aceptados por las partes involucradas.	% Conciliaciones aprobadas	No se evidencian soportes para el seguimiento	0%	N/A
Determinar el porcentaje de peticiones que han escalado a acciones de tutela, con el fin de evaluar la gestión de las peticiones ciudadanas y prevenir posibles incumplimientos en la atención oportuna.	% Peticiones que han dado lugar a tutelas	Se evidencia que el indicador registró un desempeño satisfactorio durante el primer y segundo trimestre de la vigencia 2026,	90%	La Oficina Asesora de Control Interno recomienda adelantar las acciones correspondientes para mitigar la respuesta extemporánea de las PQRSDF radicadas en el Instituto. Si bien durante el primer semestre solo se registró una tutela por esta causa, los seguimientos trimestrales evidencian que diversas áreas continúan incurriendo en extemporaneidad al responder las solicitudes ciudadanas.

16. Gestión de Control y Evaluación

Objetivo del Indicador	Nombre del Indicador	Evaluación de seguimiento	% Cumplimiento	Observación
Determinar el % de cumplimiento en las auditorías programadas, para con base en ello tomar acciones correctivas o de mejora, según se requiera.	Cumplimiento en las auditorías programadas.	Se evidencia el cumplimiento de las actividades programadas en el Programa Anual de Auditorías Basado en riesgos, el seguimiento confirma el avance en los compromisos institucionales.	100%	Se recomienda mantener la ejecución del Programa Anual de Auditorías Basado en Riesgos.
Determinar el % de variación en los hallazgos identificados en las auditorías de la contraloría, para en base a ello tomar acciones correctivas o de mejora según corresponda.	Variación en el porcentaje de hallazgos de la auditoría.	Con corte 30 de junio de 2026 no se contaba con el Informe Final de la Auditoría de la Contraloría Municipal de Bucaramanga	N/A	N/A

4. PRODUCTO ENTREGABLE:

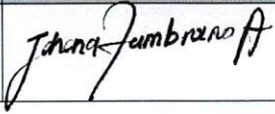
- Informe de Seguimiento y Evaluación, Indicadores de Gestión, I Semestre de 2026
- Matriz de Indicadores de Gestión, con el seguimiento y evaluación por parte de la Tercera Línea de Defensa.

5. PENDIENTES POR REALIZAR:

- Realizar seguimiento y Evaluación del segundo semestre de la vigencia 2026

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- En relación con la recurrencia de resultados superiores al 100 %, esta situación podría evidenciar debilidades en la planeación de las metas, al estar posiblemente subestimadas. Esto limita la capacidad de los indicadores para reflejar de manera precisa el desempeño y el esfuerzo institucional.
- Se observa una gestión activa por parte de la Segunda Línea al consolidar el tablero de cumplimiento. El incremento de +3,6 p.p. (alcanzando el 87,6 % de cumplimiento global) y la concentración del 83,3 % de los indicadores en nivel alto (40 de 48) evidencian un desempeño operativo satisfactorio durante el segundo trimestre.

DESCRIPCIÓN	NOMBRE COMPLETO	CARGO	FIRMA
Elaborado:	Leydi Johana Zambrano Avellaneda	Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno	
Revisado:			
Aprobado:			