

	INFORME DE AUDITORIA	Código: GCI-F-06-V3
	Proceso Gestión de Control Interno	Fecha de Vigencia: 10/05/2024

INFORME DE AUDITORIA INTERNA			
IDENTIFICACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA			
TIPO DE AUDITORÍA	GESTIÓN	CALIDAD	INTEGRADA X
PROCESO	Desarrollo, promoción y posicionamiento		
RESPONSABLE	Daniel Pardo		
CARGO	Subdirector técnico		
LÍDER AUDITOR	CARGO	DEPENDENCIA	
Liliana Andrea Velandia Delgado	Asesora Control Interno	Dirección	
EQUIPO AUDITOR	CARGO	DEPENDENCIA	
N.A.	N.A.	N.A.	
EXPERTO TÉCNICO	CARGO	DEPENDENCIA	
N.A.	N.A.	N.A.	
AUDITORES EN FORMACIÓN /OBSERVADORES	CARGO	DEPENDENCIA	
N.A.	N.A.	N.A.	
FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME:	08/08/2024		
DESARROLLO DE LA AUDITORIA			
OBJETIVO DE LA AUDITORIA	Verificar y evaluar la operatividad del sistema integrado de gestión, en el proceso de Desarrollo, Promoción y Posicionamiento Turístico, basado en los criterios establecidos, validando la eficacia, eficiencia, y efectividad de los sistemas.		
ALCANCE DE LA AUDITORIA	Aplica para el proceso Desarrollo, Promoción y Posicionamiento Turístico en la vigencia 2024 a la fecha.		
CRITERIOS DE AUDITORIA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ordenanza 1256 de 2024, por medio del cual se adopta el plan de desarrollo económico y social del Departamento del Meta "Gobierno de la Unidad" para el periodo 2024-2027 y se dictan otras disposiciones. Asamblea departamento del Meta. 2. Plan sectorial de turismo 2022-2026 "Turismo en armonía con la vida", Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. 3. Ley 300 de 1996 Ley general de turismo 4. Ley 1336 de 2009 Por medio de la cual se adiciona y robustece la Ley 679 de 2001, de lucha contra la explotación, la 		

	INFORME DE AUDITORIA	Código: GCI-F-06-V3
	Proceso Gestión de Control Interno	Fecha de Vigencia: 10/05/2024

	<p>pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Ley 1101 2006 Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 - Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. 6. Decreto 229 de 2017 Por el cual se establecen las condiciones y requisitos para la inscripción y actualización en el Registro Nacional de Turismo y se modifican en su integridad las Secciones 1, 2 y 3 del Capítulo 1 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Comercio, Industria y Turismo. 7. Ordenanza 868 de 2014 "Por medio de la cual se establece la política pública de turismo del Departamento del Meta. 8. Decreto 1499 de 2017. Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG 9. Información documentada en el Sistema Integrado de Gestión. 10. Ley 594 del 2000 "Ley General de Archivos" 11. NTC ISO 9001:2015 Sistema de Calidad, ISO 45001:2015, ISO 27001:2022. 12. La demás normatividad aplicable del proceso
--	--

PERSONAS ENTREVISTADAS/AUDITADAS	Luis Ariel Contenido, María Alejandra Medina, Sandra Liliana Garzón, Adriana Gaitán, David Daza, Paola León, Felipe Ramírez, Yolanda Coy, Erika Cañón. Andrea torre, Esteyman Zota, Cesar Cifuentes, Liliana García.
---	--

RESULTADOS DE LA AUDITORIA

Durante el desarrollo del ejercicio de auditoria para el proceso de Desarrollo, Promoción y Posicionamiento Turístico, se identificaron los siguientes hallazgos, y se describen a continuación:

Planificación de la operación del proceso

	INFORME DE AUDITORIA	Código: GCI-F-06-V3
	Proceso Gestión de Control Interno	Fecha de Vigencia: 10/05/2024

La ejecución de los nueve (9) proyectos de inversión en cumplimiento de las veintitrés (23) metas, se realizará en el segundo semestre de la presente vigencia. Verificando la asignación de recursos y manejo de proyectos se encuentra en responsabilidad de profesionales de contrato de prestación de servicios, con validación de la profesional María Alvinia Viancha, por lo que es importante establecer roles y responsabilidades bien definidas y estos se otorguen a personal de planta, con el fin de tener control, trazabilidad y disponibilidad física y financiera de los proyectos.

Resultados de diagnósticos de rutas:

De igual manera se validó si la operación de las diferentes estrategias se realiza a partir de los resultados de las rutas o planes de acción que han hecho los coordinadores de rutas, evidenciando la falta de articulación, esta fue detectado en el proceso de auditoria al proceso de planificación, porque se recomienda se tomen acciones conjuntas.

Calendario oficial de ferias y festividades en los municipios del Departamento del Meta:

El calendario de eventos está reglamentado por la ordenanza No. 1007 de 2018 expedida por la Asamblea del Departamento del Meta; en el desarrollo de la auditoria se solicitó información sobre los apoyos que se han otorgado a los diferentes municipios, y se indicó por parte de la subdirección que la información no está disponible, debido a que la funcionaria Mayerli Marrero, que gestiona esta actividad se encuentra de licencia de maternidad y no fue nombrado su reemplazo en ocasión a esta situación administrativa, y tampoco se designó esta responsabilidad en el personal de la subdirección.

Debido a lo anterior no fue posible validar la destinación de recursos como apoyo a ferias y festividades en el departamento y su trazabilidad en cumplimiento de la ordenanza.

Registro Nacional de Turismo (RNT):

De acuerdo con la información presentada por la cámara de comercio de Villavicencio respecto al registro nacional de Turismo, se validó que las cifras han sido positivas respecto a las agencias de viaje, apartahoteles, casas turísticas, hoteles, glamping, guías turísticos, y restaurantes, lo que es una referencia que el acompañamiento que realiza el instituto ha fortalecido la formalización del sector por lo menos en lo correspondiente al Registro Nacional de Turismo.



Fuente: Equipo RNT

Sistema de Información Turística (SITUR):

Se evidenció trazabilidad de las actividades realizadas, sin embargo, los resultados de las encuestas aplicadas no son socializadas, al no compartir los resultados de estas encuestas, se pierde la oportunidad de tomar decisiones informadas basadas en datos relevantes, lo que puede llevar a estrategias menos efectivas y a una menor capacidad de respuesta a las necesidades y expectativas para la cadena de valor del sector turístico. No socializar las cifras de encuestas limita el potencial de mejora y crecimiento en competitividad del sector turístico del departamento del Meta.

Oportunidad de mejora:

Garantizar la socialización y disponibilidad de los resultados de la aplicación de encuestas de SITUR (Sistema de información Turística) a todas las partes interesadas.

Colegios Amigos del Turismo (CAT):

La estrategia Colegios Amigos del Turismo CAT, se encuentra en actualización, se evidenció borrador de esta, se recomendó se incluyan controles para tener trazabilidad cuando se realiza devolución con observaciones para subsanar de los proyectos presentados por los colegios.

	INFORME DE AUDITORIA	Código: GCI-F-06-V3
	Proceso Gestión de Control Interno	Fecha de Vigencia: 10/05/2024

La estrategia conforme el comité técnico para la evaluación de los proyectos vigencia 2024, del programa Colegios Amigos del Turismo del Instituto de Turismo del Meta. Se evidencio ficha técnica de evaluación de los proyectos, firmada por el subdirector técnico, profesionales universitarios del instituto y técnico de la secretaria de Educación del Meta.

Se verificaron los expedientes de la Institución Educativa María Montessori del Municipio de Acacias, Institución Educativa El Dorado del Municipio del Dorado, evidenciando que la lista de chequeo de presentación Proyecto CAT, con código DPP-F-50-V1 no cuenta con el diligenciamiento del nombre, cargo, y fecha del visto bueno de la verificación de la presentación del proyecto, y debido a que los demás proyectos se encuentran completos se recomienda evaluar la responsabilidad del profesional a cargo y realizar las correcciones correspondientes, debido a que la información se encuentra completa y en debido orden.

Programa de Formación y capacitación:

El proceso realizó gestión para las actividades de formación con diferentes entidades como: Universidad Cooperativa de Colombia, ESAP (Escuela Superior de Administración Pública), SENA, Universidad Santo Tomas, Unidad Tecnológica de Innovación y Emprendimiento Superior UNIES. Es de resaltar esta gestión dado que algunas actividades se consiguieron a cero costos.

Las actividades gestionadas y mencionadas anteriormente se tiene previsto realizarlas en el segundo semestre de la presente vigencia.

Como parte de la gestión se adelantó un seminario para los servidores públicos del Instituto en Gestión Integral del Servicio al Ciudadano otorgado por la ESAP en el mes de mayo.

Oportunidad de mejora:

Fortalecer el seguimiento de las necesidades y/o solicitudes de formación y capacitación realizadas por los coordinadores, y líderes de programas.

Normas Técnicas Sectoriales:

Se realizo validación a la implementación a la ESTRATEGIA NORMAS TECNICAS SECTORIALES PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE DPP-EST-03-V1, evidenciando falta de conocimiento por parte del equipo a cargo, por tanto, no se cumple en su totalidad lo establecido.

	INFORME DE AUDITORIA	Código: GCI-F-06-V3
	Proceso Gestión de Control Interno	Fecha de Vigencia: 10/05/2024

Las metas propuestas por la estrategia son insuficientes, las actividades realizadas no conducen a un resultado que permita evaluar la efectividad de las acciones y mejoren la implementación de la norma técnica sectorial de hospedaje en los diferentes operadores visitados.

La falta de compromiso del personal y el desconocimiento de la estrategia impacta directamente en la calidad del servicio y resultados que el instituto pretende otorgar a una parte de la cadena de valor.

NO CONFORMIDAD:

Se evidencio visita técnica por parte del equipo profesional en los meses de abril, mayo, junio y julio a los hoteles definidos, sin que se haya realizado lo especificado en la ESTRATEGIA NORMAS TECNICAS SECTORIALES PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE DPP-EST-03-V1 en el numeral 10. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA, incumpliendo los pasos de seguimiento y validación. Lo anterior incumple el numeral 8.1 Planificación y control operacional de la norma ISO 9001:2015

Promoción y divulgación de destinos turísticos:

Las actividades de promoción y divulgación se encuentran en el marco de una solicitud, y de la aprobación correspondiente del profesional o técnico responsable, esta aprobación verifica las especificaciones mínimas para poder realizar cualquier actividad de promoción o divulgación.

En las redes sociales se evidencia promoción y divulgación, al verificar el cumplimiento de la información documentada del proceso se validó lo siguiente:

NO CONFORMIDAD:

Las solicitudes de promoción turística: del 12/03/2024 realizada por el Centro Comercial Viva, 19/03/2024 realizada por Kawi Café, no se evidencia trazabilidad en la matriz de SEGUIMIENTO PROMOCIÓN Y ALCANCE DE REDES SOCIALES DPP-F-53-V1, también en la matriz los registros 34 al 129 no se encuentran diligenciados. lo anterior incumple la norma ISO 9001:2015 8.1 Planificación y operación.

Lo alcances de las redes sociales del instituto han ido en aumento, como también sus seguidores, la más destacada es Facebook.

Se indago sobre la estrategia o plan que tenga la entidad para el posicionamiento de las redes sociales en donde se tenga identificado el público objetivo, frecuencia de publicación y seguimiento a los resultados, y aun que no se cuenta con un plan o estrategia existe una matriz de SEGUIMIENTO PROMOCIÓN Y ALCANCE DE REDES SOCIALES, sin embargo, la entidad

	INFORME DE AUDITORIA	Código: GCI-F-06-V3
	Proceso Gestión de Control Interno	Fecha de Vigencia: 10/05/2024

no realiza una planificación que determine el contenido por red social y su público objetivo por ejemplo, es así como no hay metas de crecimiento y análisis de las publicaciones por red social.

Aquí se relaciona las redes sociales actuales de la entidad las cuales se han convertido en uno de los medios más importantes para realizar promoción y divulgación.

 <p>Tik Tok 19.000 seguidores</p>	 <p>X 15.593 seguidores</p>
 <p>Instagram 56.400 seguidores</p>	 <p>Facebook 149.000 seguidores</p>

El nuevo plan de desarrollo “Gobierno de la Unidad” 2024-2027 tiene en el programa Planificación Turística, en el subprograma Política Pública y construcción e implementación de instrumentos de planeación, la meta producto “Formular e implementar (1) plan de marketing durante el cuatrienio en los mercados turísticos regional, nacional e internacional”, en ocasión a esta meta el Instituto debe desarrollar actividades enmarcadas en esta herramienta para el posicionamiento del departamento del Meta como destino turístico nacional e internacional, realizar las actividades de promoción y divulgación con una planificación y meta clara, beneficia a la economía, sino que también contribuye a la competitividad, desarrollo sostenible, y fortalecimiento de toda la cadena de valor del sector turístico.

Riesgos Evaluados del Proceso:

Se realizó la revisión de los riesgos de acuerdo con el alcance de la auditoria y los documentados por el proceso en el mapa de riesgos del Proceso Desarrollo, promoción y posicionamiento turístico:

Riesgos	Detalle de las validaciones realizadas	Criticidad
Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional por baja asistencia de los beneficiarios convocados a las actividades programadas de capacitación para el fortalecimiento del sector, debido a la falta de mecanismos de divulgación más efectivos de las convocatorias e inscripciones y demás elementos para la formación de los operadores turísticos.	Las convocatorias se encuentran en proceso y se evidencia que la gestión ha sido efectiva.	
Posibilidad de pérdida Reputacional y Económica por la falta de formalización de los operadores del sector Turístico ante el RNT, debido a que no se cuenta con una estrategia efectiva de sensibilización, a todos los actores de la cadena de valor del sector turístico.	Las metas de RNT se han cumplido, sin embargo, realizar análisis por municipio sobre las cifras del Registro Nacional de Turismo y sus variaciones para tomar las acciones correspondientes	
Posibilidad de pérdida Reputacional por incumplimiento a las solicitudes de promoción de los destinos o productos turísticos de los diferentes municipios del departamento del Meta, debido a la no existencia de personal asignado responsable que gestione de manera organizada y eficiente las solicitudes y la ejecución de la promoción y publicaciones en las redes sociales del instituto.	Este riesgo tiene controles que no se están ejecutando, por tanto, se pone en riesgo de materialización y posibilidad daño fiscal, se recomienda tomar acciones inmediatas.	 Alerta

ASPECTOS RELEVANTES DEL PROCESO

- Los mecanismos de innovación para ampliar la cobertura de la estrategia de prevención de la ESCNNA (explotación, sexual de niños, niñas y adolescentes), y el compromiso de las coordinadoras y su equipo.
- El proceso realizó gestión para las actividades de formación con diferentes entidades como: Universidad Cooperativa de Colombia, ESAP (Escuela Superior de Administración Pública), SENA, Universidad Santo Tomas, Unidad Tecnológica de Innovación y Emprendimiento Superior UNIES

	INFORME DE AUDITORIA	Código: GCI-F-06-V3
	Proceso Gestión de Control Interno	Fecha de Vigencia: 10/05/2024

HALLAZGOS DETERMINADOS EN LA AUDITORIA

ÍTEM	NUMERAL(ES) DE LA NORMA DE REQUISITOS/LEY O NORMATIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO C/NC/OM
1	N.A.	Garantizar la socialización y disponibilidad de los resultados de la aplicación de encuestas de SITUR (Sistema de información Turística) a todas las partes interesadas.	OM
2	N.A.	Fortalecer el seguimiento de las necesidades y/o solicitudes de formación y capacitación realizadas por los coordinadores, y líderes de programas.	OM
3	ISO 9001:2015 8.1	Se evidenció visita técnica por parte del equipo profesional en los meses de abril, mayo, junio y julio a los hoteles definidos, sin que se haya realizado lo especificado en la ESTRATEGIA NORMAS TECNICAS SECTORIALES PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE DPP-EST-03-V1 en el numeral 10. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA, incumpliendo los pasos de seguimiento y validación. Lo anterior incumple el numeral 8.1 Planificación y control operacional de la norma ISO 9001:2015	NC
4	ISO 9001:20158.1	Las solicitudes de promoción turística: del 12/03/2024 realizada por el Centro Comercial Viva, 19/03/2024 realizada por Kawi Café, no se evidencia trazabilidad en la matriz de SEGUIMIENTO PROMOCIÓN Y ALCANCE DE REDES SOCIALES DPP-F-53-V1, también en la matriz los registros 34 al 129 no se encuentran diligenciados. lo anterior incumple la norma ISO 9001:2015 8.1 Planificación y operación.	NC

CONCLUSIÓN DE LA AUDITORIA

Se dio cumplimiento al objetivo de la auditoria, verificando la operación del proceso desarrollo, promoción y posicionamiento turístico, durante el desarrollo de esta se concluyó que hubo caída en la operación de las diferentes estrategias, se evidenció que el personal operativo de prestación de servicios es nuevo, en ocasión al cambio de gobierno, lo que tuvo un impacto en la implementación del sistema integrado de gestión. Se evidenció falencia en los controles del riesgo tres del proceso que puede generar impactos fiscales, por lo que se deben tomar acciones inmediatas. El cierre de esta auditoria fue aplazado para el día 08/08/2024, en ocasión a la solicitud realizada el día 2/08/2024 por el líder de promoción y divulgación, debido a que no podían atender la auditoria según lo programado, y fue aplazado para el día 06/08/2024. El líder de proceso no estuvo presente en el desarrollo de la auditoria, sin embargo, participo en el cierre en la presentación de resultados, los profesionales y personal de planta participaron activamente. El resultado final: dos (2) no conformidades, y dos (2) oportunidades de mejora.

	INFORME DE AUDITORIA	Código: GCI-F-06-V3
	Proceso Gestión de Control Interno	Fecha de Vigencia: 10/05/2024

RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Planificación de la operación del proceso:

Realizar la gestión ante la subdirección administrativa y financiera para la provisión del recurso humano que se encuentre ausente por alguna situación administrativa.

Registro Nacional de Turismo (RNT):

Articular con las diferentes estrategias con el fin de incrementar la formalización, todos los equipos en territorio identifican operadores turísticos que no se encuentra legalizados, este insumo debe servir para programar y fortalecer las diferentes rutas.

Realizar análisis por municipio sobre las cifras del Registro Nacional de Turismo y sus variaciones para tomar las acciones correspondientes.

Fortalecer el liderazgo y el compromiso del personal del proceso es esencial para alcanzar un alto rendimiento y una cultura organizacional positiva. Esto se logra a través de una combinación de capacitación continua, comunicación clara y abierta, y una delegación efectiva de tareas. Establecer metas claras, junto con proporcionar retroalimentación constructiva, contribuye significativamente al compromiso del equipo. Implementar estas estrategias no solo fortalece el liderazgo, sino que también impulsa un mayor compromiso del personal, mejorando así la eficiencia y los resultados del proceso.

Colegios Amigos del Turismo:

Realizar seguimiento a la gestión de los convenios que se encuentran en proceso con cada Colegio, para dar celeridad al otorgamiento de recursos por parte del Instituto de Turismo del Meta.

Una vez se encuentren en ejecución los proyectos realizar seguimiento periódico y divulgación de resultados a las partes interesadas.

Fortalecer los proyectos de los Colegios Amigos del Turismo con actividades de promoción y divulgación desde el Instituto de Turismo del Meta.

Formación y capacitación:

Mejorar los informes de las actividades mensuales para que se documenten solo lo correspondiente al programa de Formación y capacitación.

	INFORME DE AUDITORIA	Código: GCI-F-06-V3
	Proceso Gestión de Control Interno	Fecha de Vigencia: 10/05/2024

Promoción y divulgación de la cadena de valor del sector turístico:

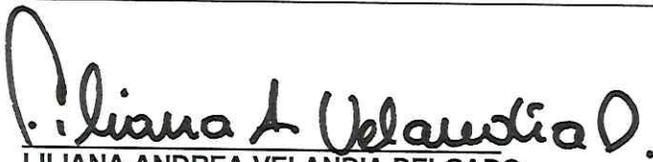
Realizar de manera prioritaria la gestión para la formulación e inicio de la implementación del plan de marketing como herramienta de planificación para la promoción y el posicionamiento del departamento del Meta en este cuatrienio.

Evaluar la información documentada para seguimiento a la promoción y alcance de redes sociales, y de ser necesario ajustarla de acuerdo con los criterios o métodos de los coordinadores o líderes de promoción y divulgación de la presente vigencia.

Actualizar las metas de las estrategias y/o programas de acuerdo a las metas del plan de desarrollo Gobierno de la Unidad 2024-2027.

Participar activamente en las actividades del sistema de seguridad y salud en el trabajo, gestión documental y en general todas las programadas para el fortalecimiento de competencias e implementación del Sistema Integrado de Gestión.

Fortalecer el liderazgo y el compromiso del personal del proceso es esencial para alcanzar un alto rendimiento y una cultura organizacional positiva. Esto se logra a través de una combinación de capacitación continua, comunicación clara y abierta, y una delegación efectiva de tareas. Establecer metas claras, junto con proporcionar retroalimentación constructiva, contribuye significativamente al compromiso del equipo. Implementar estas estrategias no sólo fortalece el liderazgo, sino que también impulsa un mayor compromiso del personal, mejorando así la eficiencia y los resultados del proceso.



LILIANA ANDREA VELANDIA DELGADO

Cargo: Asesora Control Interno

Auditor Líder

Vertical text or markings, possibly bleed-through from the reverse side of the page.