

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	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
<b>PROCESO</b>	Planificación del sector turístico			
<b>RESPONSABLE</b>	Daniel Pardo			
<b>CARGO</b>	Subdirector técnico			
<b>LÍDER AUDITOR</b>	<b>CARGO</b>	<b>DEPENDENCIA</b>		
Liliana Andrea Velandia Delgado	Asesora Control Interno	Dirección		
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	<b>CARGO</b>	<b>DEPENDENCIA</b>		
N.A.	N.A.	N.A.		
<b>EXPERTO TÉCNICO</b>	<b>CARGO</b>	<b>DEPENDENCIA</b>		
N.A.	N.A.	N.A.		
<b>AUDITORES EN FORMACIÓN /OBSERVADORES</b>	<b>CARGO</b>	<b>DEPENDENCIA</b>		
N.A.	N.A.	N.A.		
<b>FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME:</b>	02/08/2024			
DESARROLLO DE LA AUDITORIA				
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA</b>	Verificar y evaluar la operatividad del sistema integrado de gestión, en el proceso de Planificación del Sector Turístico, basado en los criterios establecidos, validando la eficacia, eficiencia, y efectividad de los sistemas.			
<b>ALCANCE DE LA AUDITORIA</b>	Aplica para el proceso Planificación del Sector Turístico en la vigencia 2024 a la fecha.			
<b>CRITERIOS DE AUDITORIA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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 período 2024-2027 y se dictan otras disposiciones. Asamblea departamento del Méta.</li> <li>2. Plan sectorial de turismo 2022-2026, "Turismo en Armonía con la Vida", Ministerio de comercio industria y turismo.</li> <li>3. Ley 152 1994 Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo</li> </ol>			

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

	<p>4. Ley 300 1996 Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones</p> <p>5. Ley 1101 2006 Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 - Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones</p> <p>6. Decreto 841 de 1990 Por el cual se reglamenta la Ley 38 de 1989, normativa del Presupuesto General de la Nación, en lo referente al Banco de Proyectos de Inversión y otros aspectos generales</p> <p>7. Decreto 804 2021 Decreto Único Reglamentario del Sistema General de Regalías (Sistema de Seguimiento, Evaluación y Control)</p> <p>8. Ordenanza 868 2014 Por medio de la cual se establece la política pública del departamental del Meta</p> <p>9. Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG</p> <p>10. Información documentada en el Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>11. Ley 594 del 2000 "Ley General de Archivos"</p> <p>12. NTC ISO 9001:2015 Sistema de Calidad, ISO 45001:2015, ISO 27001:2022</p> <p>13. La demás normatividad aplicable del proceso</p>
<b>PERSONAS ENTREVISTADAS/AUDITADAS</b>	Luis Ariel Contento, Marcela Arias, Milena Parra, Nathalia Garay, Mariana Baquero, Maria Fernanda Castillo, Camila Quiroz, Juan Manuel Martinez.

<b>RESULTADOS DE LA AUDITORIA</b>
<p>Durante el desarrollo del ejercicio de auditoria para el proceso de Planificación del Sector Turístico, se identificaron los siguientes hallazgos, y se describen a continuación:</p> <p>Para el plan de desarrollo del gobierno anterior HAGAMOS GRANDE AL META, se dio cumplimiento en un 71%, para lo que lleva de la vigencia 2024 se validaron los reportes del avance físico y financiero de las metas del plan de desarrollo con corte a 30/06/2024, estas metas corresponden aun al plan de desarrollo 2020-2023 "Hagamos Grande al Meta", lo anterior en ocasión que a la fecha aún se encuentran en proceso de armonización con los nuevos proyectos alineados a las nuevas metas del plan de desarrollo el "GOBIERNO DE LA UNIDAD" 2024-2027.</p>



**INFORME DE AUDITORIA**

Código: GCI-F-06-V3

Proceso Gestión de Control Interno

Fecha de Vigencia:  
10/05/2024

No. de Metas Programadas I Semestre	Ejecutadas	Sin ejecución
18	16	2

Avance físico 43%

Avance financiero 89%

De acuerdo a lo presentado por el proceso el nuevo plan de desarrollo del sector turismo quedo estructurado de la siguiente manera:

Pilar No. 2	Línea Estratégica	Programa	Subprograma	
EMPLEO, EMPRENDIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD	DESARROLLO TURÍSTICO PARA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO	PROGRAMA PLANIFICACIÓN TURÍSTICA	Subprograma Política Pública y construcción e implementación de instrumentos de planeación	
			Subprograma Sistema de Información Turística departamental	
		PROGRAMA INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA	Subprograma Infraestructura y servicios para fortalecer el turismo en el Meta	
			PROGRAMA TURISMO COMPETITIVO, TECNIFICADO Y FORMALIZAD	Subprograma Alianzas estratégicas para la consolidación de un Sistema Tecnológico para el Turismo
				Subprograma Fortalecimiento de integrantes de la cadena de valor turística del Meta
		PROGRAMA TERRITORIOS TURÍSTICOS DE PAZ CON ENFOQUE COMUNITARIO	Subprograma El sector turístico para la protección de derechos	
			Subprograma El turismo del Meta desde el enfoque comunitario	
				Subprograma Iniciativas y emprendimientos turísticos locales sostenibles con enfoque comunitario

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

		PROGRAMA FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL INSTITUTO DE TURISMO DEL META	Subprograma. Sistema Integrado de Gestión
--	--	--	---

Se construyeron nueve (9) proyectos de inversión para dar cumplimiento a las veintitrés (23) metas en el cuatrienio.

**Políticas y planes del orden nacional**

Se indago sobre la implementación de las herramientas de planificación del orden nacional como el plan sectorial Turismo en Armonía con la vida 2022-2026, las políticas del sector turismo (Política de turismo cultural, infraestructura turística, turismo sostenible Unidos por la naturaleza, entre otras), y los diferentes planes del orden nacional, se identifico que si bien es cierto, existe un enlace con el que se articulan algunos temas con el viceministerio de turismo, la implementación de las herramientas de planificación no se han armonizado con las herramientas propias como la política pública de turismo y plan de turismo de naturaleza.

**Oportunidad de mejora:** Establecer un enfoque estratégico y colaborativo con las direcciones (*Dirección de Análisis Sectorial y Promoción, Dirección Técnica de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo*) del Viceministerio de Turismo, designando un equipo de enlace que actúe como punto de contacto permanente entre ambas entidades con el fin de recibir, interpretar y adaptar los lineamientos nacionales (planes, políticas, estrategias, etc.) para la implementación en el Departamento del Meta.

**Consejo Departamental de Turismo y Comité Departamental de Seguridad Turística:**

El consejo departamental de turismo se creó mediante el Decreto No. 0005 de 2011, expedido por el Gobernador del Departamento del Meta; se recomienda se evalúe su operación y de ser necesario actualizar el acto administrativo para reactivarlo para su funcionamiento en el nuevo cuatrienio.

El comité departamental de seguridad turística se realizó el día 13/06/2024, con participación con la participación de la Policía de Turismo departamental, Migración Colombia, Defensa Civil, enlace del viceministerio de turismo, delegados de municipios, secretaria de gobierno departamental, director y funcionarios del Instituto de Turismo del Meta, en este comité se establecieron unos compromisos, a los cuales recomendamos se realice seguimiento y se tomen acciones en caso de incumplimientos.

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

**Política pública de turismo:**

Dentro de las nuevas metas de plan de desarrollo se tiene establecido actualizar la política pública de turismo, sin embargo, para la vigencia 2024 se tiene un avance de cumplimiento del 13% en el primer trimestre de la vigencia, sobre el 74% programado en cumplimiento del objetivo general.

**Rutas**

Se realizó verificación de la información documentada de las cinco rutas, en donde se logró evidenciar que no se han articulado con las estrategias y programas. A cada coordinador de ruta se solicitó la evidencia de su gestión de acuerdo con lo establecido con el procedimiento planificación de oferta institucional PST-P-01-V1, validando por ruta los siguientes resultados:

*Ruta Amanecer Ilanero:* Coordinadora CPS, María Camila Quiroz:

No cuenta con el diagnóstico, la evidencia de la programación y seguimiento de la oferta institucional de los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2024.

*Ruta Embrujo Ilanero:* Coordinadora CPS, Nathalia Garay

No se evidencia articulación de los apoyos de gestión (CPS 173, 208 y 289 DE 2024) y la coordinación de la ruta, en referencia con la programación de las rutas y de la gestión,

*Ruta Piedemonte Ilanero:* Coordinadora CPS, Mariana Baquero

La evidencia de la programación del mes de abril no corresponde con lo solicitado, no se logró validar la información trazable de la gestión adelantada en la ruta para este mes.

*Ruta Sierra de la Macarena:* La ruta no cuenta con coordinador designado, de manera provisional desde el 22/07/2024 el profesional Luis Ariel Contento está a cargo de la misma. El diagnóstico se encuentra documentado, solo registra marzo y abril con programación de oferta turística.

*Ruta Villavicencio:* Coordinadora, Milena Parra

Se evidencio el diagnóstico de la ruta, la programación de la oferta turística y la gestión adelantada de manera articulada por la coordinadora con el instituto de turismo de Villavicencio para fomentar acciones de mejora en los temas de transporte público para los visitantes que llegan al aeropuerto Vanguardia. Se verifico de manera trazable las visitas a los municipios de San Juanito y El Calvario con toda la oferta institucional.

Se evidencio incumplimiento de las siguientes rutas: **Ruta Amanecer Ilanero, Embrujo Ilanero, Piedemonte Ilanero, Sierra de la Macarena** en la programación de actividades del periodo, seguimiento y entrega de informes como lo establece el numeral ocho (8) del procedimiento

planificación de la oferta institucional, PST-P-01-V1. Lo anterior incumple el numeral 8.1 Planificación y control operacional de la norma ISO 9001:2015.

Es importante se evalúe el compromiso, cumplimiento e idoneidad del personal que se vincula para las tareas misionales, con el fin mitigar caída en la operación de los procesos.

**Caracterizaciones:**

Se evaluó la información referente a las caracterizaciones, identificando cumplimiento de metas propuestas, sin embargo, al validar el indicador que se tiene documentado, se evidencio que la línea base y meta no se actualizaron con respecto a la vigencia anterior, por lo que se recomienda se actualice la ficha del indicador y se establezca estrategia para que la información consolidada se reporte a las partes interesadas y sirva de insumo para la planificación de acciones en las diferentes rutas.

**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 de Planificación del Sector Turístico:

Riesgos	Detalle de las validaciones realizadas	Criticidad
Posibilidad de pérdida Reputacional y Económica por perdida de información producto de las caracterizaciones del territorio y los grupos de valor del sector turístico debido a la falta de consolidación y trazabilidad de la información.	La entidad ha consolidado la información y cuenta con respaldo digital	
Posibilidad de pérdida Reputacional y Económica por la falta de asistencia técnica a los municipios para la planificación del sector turístico debido a que no se cuenta con personal suficiente.	El proceso vinculo el personal necesario brindar asistencia técnica, sin embargo, se recomienda fortalecer los perfiles requeridos y su continuidad.	

**ASPECTOS RELEVANTES DEL PROCESO**

- Compromiso de líder del proceso

- Disposición del equipo de trabajo para el desarrollo de la auditoria

**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.	Establecer un enfoque estratégico y colaborativo con las direcciones (Dirección de Análisis Sectorial y Promoción, Dirección Técnica de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo) del Viceministerio de Turismo, con un equipo de enlace que actúe como punto de contacto permanente entre ambas entidades con el fin de recibir, interpretar y adaptar los lineamientos nacionales (planes, políticas, estrategias, etc.) para la implementación en el Departamento del Meta.	OM
2	Procedimiento planificación de la oferta institucional, PST-P-01-V1.  ISO 9001:2015 8.1 Planificación y control operacional	Se evidenció incumplimiento de las siguientes rutas: Ruta Amanecer Llanero, Embrujo Llanero, Piedemonte Llanero, Sierra de la Macarena, en la programación de actividades del periodo, seguimiento y entrega de informes como lo establece el numeral ocho (8) del procedimiento planificación de la oferta institucional, PST-P-01-V1. Lo anterior incumple el numeral 8.1 Planificación y control operacional de la norma ISO 9001:2015.	NC
3	N.A.	Fortalecer el perfil e idoneidad del personal de prestación de servicios, que se requiere para la operación de las diferentes actividades misionales	OM
4	N.A.	Determinar roles y responsabilidades respecto de los consejos locales de turismo para realizar el acompañamiento a los municipios en los mismos.	OM

**CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA**

Se dio cumplimiento al objetivo de la auditoria, verificando la operación del proceso planificación del sector turístico, durante el desarrollo de esta se concluyó que existen deficiencias en la implementación del procedimiento para la planificación de la oferta turística, y en la trazabilidad de la gestión de estos. El líder de proceso no estuvo presente en el desarrollo de la auditoria, los profesionales y personal de planta participaron activamente. El resultado final: una (1) no conformidad, y tres (3) oportunidades de mejora.

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

### RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

#### **Plan de desarrollo**

Realizar socialización del plan de desarrollo “Gobierno de la Unidad” 2024-2027, a todas las partes interesadas.

#### **Políticas y planes del orden nacional:**

Para lograr una efectiva articulación con las políticas de orden nacional y aterrizarlas al territorio para su implementación, es crucial establecer un marco de colaboración entre las entidades nacionales, regionales y locales. Este enfoque permite adaptar las directrices generales a las particularidades del Departamento del Meta, considerando sus necesidades específicas y contextos socioeconómicos. La creación de mesas de trabajo interinstitucionales es fundamentales para garantizar que las políticas sean relevantes y aplicables en el territorio. Además, es importante desarrollar mecanismos de monitoreo y evaluación que permitan ajustar las estrategias en función de los resultados obtenidos, asegurando así una implementación efectiva y sostenible.

#### **Consejo Departamental de Turismo y Comité Departamental de Seguridad Turística:**

Se dé continuidad a estas instancias y se valore el riesgo de seguridad pública que se está presentando en el sur del departamento, y en el marco de sus funciones se tomen las acciones pertinentes.

Determinar roles y responsabilidades respecto de los consejos locales de turismo para realizar el acompañamiento a los municipios en los consejos locales de turismo.

#### **Rutas:**

Establecer estrategias de intervención en las rutas turísticas a partir de los resultados de los diagnósticos.

Realizar seguimiento permanente a las actividades programadas para prevenir desviaciones en cumplimiento de lo propuesto.

#### **Caracterizaciones:**

Determinar el método para ampliar la cobertura y la forma de capturar la información garantizando la disponibilidad e integridad de esta.

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

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.



**LILIANA ANDREA VELANDIA DELGADO**

Cargo: Asesora Control Interno

Auditor líder

