INFORME GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA
JULIO 2025

AUDITORÍA No.: 03

FECHA DE LA AUDITORIA
Inicio: 02 de mayo de 2025
Finalización: 30 de junio de 2025

FECHA DEL INFORME: 11 de julio de 2025.

PROCESOS AUDITADOS: Proceso de Gestión Administrativa, TH, SG-SST, SGC, SGD, Atención al Ciudadano.

Objetivo: Evaluar y verificar los avances de los procesos de gestión, a efectos de que se encuentren conforme con la planeación estratégica, las disposiciones legales vigentes, así como los componentes del Modelo Estándar de Control Interno MECI y MIPG.

Alcance: La presente auditoria aplica para el cumplimiento y la observancia del estado actual de los procesos al interior del INDETUR.

Criterios: Planes, Procedimientos, Manuales, Instructivos, Matrices, Guías, Formatos, etc.
Página Web
Elementos MECI
Lineamientos de Ley

Recursos: Verificación de la información documentada del proceso.

Auditor: Alejandra Gómez B. - Asesora de Control Interno.

OBSERVACIONES Y/O HALLAZGOS:

PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA, TALENTO HUMANO, SG-SST, SGC, SGD, ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo a la información solicitada, se procede a realizar la auditoría financiera del periodo de gobierno 2024-2027, es decir la segunda del cuatrienio al interior del INDETUR, producto de la matriz parametrizada y se solicitaron y/o revisaron una serie de documentos para evaluar el desempeño del área, entre los cuales tenemos:

1. EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA:

De acuerdo con la información solicitada, se procede a realizar el proceso de auditoría del área y/o proceso enunciado, por lo cual se revisaron una serie de documentos para evaluar el desempeño, entre los cuales tenemos:

- Programa de mantenimiento: La entidad cuenta con un Plan de Mantenimiento creado desde agosto de 2021, y se evidencia la actualización del mismo el 12 de mayo de 2025, debidamente aprobado mediante Acta No. 004 del Comité de Gestión y Desempeño, con todas las actividades establecidas en el cronograma de mantenimiento integrado en el documento. Por lo anterior, ***se recomienda*** la pronta socialización e implementación del mismo y su publicación en la página web de la entidad, link de Transparencia.

- Guía de lenguaje claro para servidores públicos: Se evidencia que, la elaboración del Procedimiento de Lenguaje Claro para servidores públicos desde el mes de julio de 2022, el cual fue actualizado y aprobado mediante Acta No. 002 de octubre 21 de 2024 del Comité de Gestión y Desempeño. Sin embargo, ***se recomienda*** su pronta publicación en la página web de la entidad, link de Transparencia y falta la realización del Curso virtual de Lenguaje Claro del DNP, 10 pasos para comunicarse en Lenguaje Claro del DNP, por cierta parte del personal que corresponde en la entidad.

- Formato de análisis de razones de retiro de los trabajadores: Si bien no existe un formato de análisis de retiro de trabajadores, la entidad a través de las actas de entrega y recibo del cargo, incluyen entre sus interrogantes el motivo de desvinculación, desde el cual se puede extraer la información respectiva, para lo cual ***se recomienda*** su creación e implementación de un formato en blanco que permita tabular la información.

- Política de gestión del conocimiento: De acuerdo con la información revisada y entregada, se aprecia que no se ha construido ni implementado el documento, en consecuencia, ***se recomienda*** su pronta elaboración y puesta en marcha, durante los meses posteriores.

- Plan LGBTIQ: Se observa la creación del Plan LGBTIQ del INDETUR, creado desde la vigencia 2022, posteriormente actualizado y aprobado mediante Acta No. 002 de octubre 21 de 2024 del Comité de Gestión y Desempeño. Sin embargo, ***se recomienda*** su pronta socialización y publicación en la página web de la entidad, link de Transparencia.

- Política de Administración del Riesgo: Se observa la creación de la Política de Administración del Riesgo del INDETUR, creado desde la vigencia 2021, posteriormente actualizado y

aprobado mediante Acta No. 002 de octubre 21 de 2024 del Comité de Gestión y Desempeño. Sin embargo, ***se recomienda*** su pronta socialización y publicación en la página web de la entidad, link de Transparencia.

- Política de Austeridad: Se observa la creación de la Política de Austeridad del INDETUR, creado desde la vigencia 2021, posteriormente actualizado y aprobado mediante Acta No. 002 de octubre 21 de 2024 del Comité de Gestión y Desempeño. Sin embargo, ***se recomienda*** su pronta socialización y publicación en la página web de la entidad, link de Transparencia.

- Guía de Rendición de Cuentas: Se observa la creación de la Guía de Rendición de Cuentas del INDETUR, creada desde la vigencia 2021, posteriormente actualizada y aprobada mediante Acta No. 002 de octubre 21 de 2024 del Comité de Gestión y Desempeño. Frente a los demás documentos del proceso, se observa que los mismos se continúan empleando sin ninguna traba. Sin embargo, ***se recomienda*** su pronta socialización y publicación de la nueva Guía en la página web de la entidad, link de Transparencia.

- Política de Racionalización de Trámites: Se observa la creación de la Política de Austeridad del INDETUR, creado desde la vigencia 2022, posteriormente actualizado y aprobado mediante Acta No. 002 de octubre 21 de 2024 del Comité de Gestión y Desempeño. Sin embargo, ***se recomienda*** su pronta socialización y publicación en la página web de la entidad, link de Transparencia.

- Demás documentos y formatos que apoyen los manuales y/o procedimientos del área: Si bien existe gran número de documentos base creados originariamente desde la vigencia 2021 y 2022, se recomienda valorar la necesidad de construir documentos faltantes tales como:

  - ✓ Procedimiento de Situaciones Administrativas.
  - ✓ Ingresos y Salida de Bienes al Almacén.

2. ÁREA TALENTO HUMANO.

Se revisaron los documentos requeridos y existentes en el área de Talento Humano, para evaluar el estado y desempeño del área, entre los cuales tenemos:

- Plan Institucional de Incentivos: Se observa la creación inicial de un Manual Institucional de Bienestar e Incentivos desde el mes de abril de 2021, el cual se actualizó mediante la

creación del Plan de Incentivos INDETUR y se aprobó mediante Acta No. 002 de octubre 21 de 2024 del Comité de Gestión y Desempeño el cual ya se ha puesto en práctica.

- Cronograma de Actividades de Bienestar e Incentivos: Se cuenta con un cronograma de actividades de bienestar e incentivos, que se empezó a desarrollar de manera activa desde el inicio de la vigencia.

- Formato de Asistencia a Actividades de Bienestar e Incentivos diligenciada: En la entidad reposa un Formato Único de Asistencia, el cual aplica para todas las actividades que se desarrollen y se evidenciaron los suscritos hasta la fecha.

- Manual de Talento Humano: Se observa la creación del Manual de Talento Humano del INDETUR, en su primera versión y aprobado mediante Acta No. 002 de octubre 21 de 2024 del Comité de Gestión y Desempeño el cual ya se puso en práctica desde su constitución.

- Formato de Asistencia a Inducción diligenciado: En la entidad si bien reposa un Formato Único de Asistencia, el cual aplica para todas las actividades de la entidad, no se registran listados suscritos referente a los procesos de inducción y reinducción. Por lo cual ***se recomienda*** su diligenciamiento en las jornadas sucesivas.

- Plan Institucional de Capacitación PIC: Se observa la creación de un Plan Institucional de Capacitación PIC del INDETUR desde el mes de abril de 2021, el cual se actualizó y aprobó mediante Acta No. 002 de octubre 21 de 2024 del Comité de Gestión y Desempeño el cual ya se ha puesto en práctica.

- Formato de Asistencia a Capacitaciones: En la entidad reposa un Formato Único de Asistencia, el cual aplica para todas las actividades de la entidad, y se registran listados suscritos referente a las asistencias a las capacitaciones.

- Cronograma de Capacitación: Se cuenta con una Matriz de asistencia a Capacitaciones para la vigencia 2025, publicada en la página web de la entidad, link de transparencia, el cual se va socializando con los funcionarios de manera periódica por correo electrónico institucional.

- Código de Integridad: Se observa la creación de un Plan Institucional de Capacitación PIC del INDETUR desde el mes de abril de 2021, el cual se actualizó y aprobó mediante Acta No. 002 de octubre 21 de 2024 del Comité de Gestión y Desempeño el cual ya se ha puesto en práctica.

- Procedimiento para la Medición del Clima Laboral: Se establece de la información entregada y revisada, que en el INDETUR a la fecha no se ha construido el Procedimiento para la medición del Clima Laboral, por lo cual ***se recomienda*** su elaboración e implementación al interior del Instituto.

- Formato Encuesta Medición de Clima Laboral: Se establece de la información entregada y revisada, que en el INDETUR a la fecha no se ha construido un Formato Encuesta Medición de Clima Laboral, por lo cual ***se recomienda*** su elaboración e implementación al interior del Instituto.

- Plan de Vacantes: Se evidencia la creación del mismo desde el 12 de mayo de 2025, debidamente aprobado mediante Acta No. 004 del Comité de Gestión y Desempeño y publicado en la web de la entidad. Por lo anterior, ***se recomienda*** la pronta socialización e implementación.

- Demás documentos y formatos que apoyen los manuales y/o procedimientos del área: Si bien existe gran número de documentos base creados originariamente desde la vigencia 2021 y 2022, se recomienda valorar la necesidad de construir documentos faltantes tales como:

    - ✓ Paz y Salvo de Funcionarios Desvinculados.
    - ✓ Seguridad y Salud en el Trabajo para Contratistas.
    - ✓ Procedimiento Expedición Certificado de Información Laboral.
    - ✓ Procedimiento Posesión y Desvinculación.

Por otra parte, ***se recomienda*** la implementación de la Ley 1780 de 2016, sobre el empleo y el emprendimiento juvenil, y las medidas para superar barreras de acceso al mercado de trabajo, etc., para establecer un **Programa de incentivos destinado a jóvenes talentos sin experiencia** que promueva su vinculación y promoción, de acuerdo con sus méritos, dentro de las Empresas mediante la creación de oportunidades laborales en empleos o actividades que no exijan experiencia laboral, bien sea a través de la generación de nuevos puestos de trabajo, la provisión de vacantes existentes o cualquier otra modalidad de vinculación.

De la misma manera se hace necesario atender los lineamientos de la Ley 1955 de 2019 y Decreto 2365 de 2019, referente a la vinculación a la planta de personal de la entidad de jóvenes entre 18 y 28 años que no acrediten experiencia.

Por otro lado, no se evidencia implementación del porcentaje **de vinculación laboral de personas con discapacidad en el sector público** de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2011 de 2017; ni la elaboración del **Diagnóstico de accesibilidad y análisis de puestos de trabajo para personas con discapacidad** establecido en la Ley 792 de 2002, Ley 1145 de 2007, Ley 1346 de 2009 y Ley 1618 de 2013. Por lo anterior se hace necesaria la existencia de buenas condiciones de acceso a la infraestructura física de la entidad, lo que se refiere a rampas, baños, espacio libre de obstáculos, señalización, etc.

A la fecha y atendiendo requerimientos del DAFP, se recomienda la aplicación del Decreto 1800 de 2019, sobre Formalización del empleo público para la actualización y ampliación de las plantas de empleo público, reducción de contratos de prestación de servicios y garantizar el trabajo digno.

No se evidencia **Programa de cualificación en atención preferencial e incluyente**, lo cual hace referencia a personas en condición de discapacidad, embarazadas, adulto mayor, niños, Población indígena, comunidades negras, gitanos room, LGTBIQ+ (Decreto 762 de 2018), etc.

ASUNTOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA DEL INDETUR.

En aras de dar cumplimiento al oficio No. 2025RS062745 de la CNSC y a la correcta aplicación de la Constitución Política, la Ley 909 de 2004, la Directiva de la Procuraduría General de la Nación No. 015 del 30 de agosto de 2022 y la Circular de la CNSC No. 010 de 2020, la OCI en ejercicio de sus deberes y de su función administrativa de acompañamiento y evaluación de la gestión institucional, en el marco de esta Auditoría se evalúan los avances del INDETUR sobre los asuntos de Carrera Administrativa de las entidades del orden nacional y territorial administradas y vigiladas por la CNSC, por lo cual se evidencia:

Así las cosas, a través de la Circular Conjunta No. 100-001-2024, la Función Pública y la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC) instan a las entidades a reportar la información de los **empleos de carrera administrativa que se encuentran en vacancia definitiva.**

En mérito de lo anterior, la OCI remitió el 9 de mayo de 2024 correo a la Dirección General y a la Subdirección Corporativa (Talento Humano), del INDETUR sobre el diligenciamiento de la encuesta del Plan Anual de Vacantes, para su cumplimiento en razón de sus competencias. Posteriormente, se asistió de manera formal, a la Capacitación sobre el Cargue de Vacantes Definitivas - Aplicativo SIMO, con el propósito de llevar a cabo el cumplimiento de la Etapa de Planeación de los Procesos de Selección PDET II y Territorial 12, llevada a cabo en el mes de octubre de 2024, por la plataforma TEAMS. Seguidamente, en el mes de octubre de 2025 se asistió al Encuentro Macrorregional CNSC:

"El Poder de la Meritocracia en el Territorio" en la ciudad de Riohacha – Guajira, y el día 15 de octubre de 2024, se realizó mediante correo institucional por parte del INDETUR reporte a la CNSC, sobre la plata en provisionalidad de la entidad y se reporta que hasta la fecha no se ha recibido validación de dicha información.

Por otra parte, el INDETUR, en aras de subsanar la falta documental manifestada por la OCI, de algunas áreas y/o procesos, creó el Plan de Vacantes INDETUR 2025, aprobado el 12 de mayo de 2025, por el Comité de Gestión y Desempeño mediante Acta No. 004 de la misma vigencia.

La OCI, en su labor de colaboración interinstitucional y armónica en el apoyo de la vigilancia al cumplimiento de las normas de carrera administrativas y dando siempre cabal cumplimiento a sus funciones legales, en especial la que se refiere a *"Fomentar en toda la organización la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional*", a través del ejercicio de la presente Auditoría, como garante de la gestión de Talento Humano, invita al INDETUR para que desde la Subdirección Corporativa (Talento Humano), a dar continuidad a los lineamientos establecidos por la CNSC frente a la continuidad hasta su término del proceso de selección que se encuentra en curso.

3. SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST).

De acuerdo con la información solicitada, se expone que el presente sistema, se construyó en el INDETUR, por un profesional contratista desde la vigencia 2021 y se revisaron los documentos soporte, para evaluar el desempeño del área, entre los cuales tenemos:

- Manual de SG-SST: En la Entidad reposa el Manual de SG-SST elaborado desde la vigencia 2021, el cual carece de actualización, pero se mantiene vigente.

- Evaluación Inicial de SG-SST: Se refleja un reporte de Autoevaluación de estándares mínimos que ayudará a determinar la implementación del sistema.

- Política de SST: En el manual reposa la Política de SG-SST debidamente firmado, pero sin publicación reciente.

- Objetivos del SG-SST: Reposan en el Manual los Objetivos y Metas del SGSST junto con la Resolución No. 033 de abril 21 de 2021, referente al vigía. Lo anterior, debidamente firmado, pero sin publicación reciente.

- Matriz de Riesgo: Se encuentra debidamente incluida en la Identificación de Peligros y Gestión de Riesgos de la entidad, clasificados al interior del Manual.

- Plan de Trabajo Anual: En los documentos que conforman el Manual, reposa el Plan de Trabajo Anual elaborado para la vigencia 2022, sin embargo, no se construyó para las siguientes vigencias.

- Matriz de Requisitos Legales: Reposa el Procedimiento para la Identificación de Requisitos Legales debidamente firmado.

- Perfil Sociodemográfico: En el Manual reposa el Profesiograma del INDETUR desde la vigencia 2021, sin actualización e implementación.

- Indicadores del SG-SST: Los indicadores del SG-SST, se encuentran inmersos en los Objetivos y Metas del SGSST junto con la Resolución No. 033 de abril 21 de 2021, referente al vigía, lo cual constituye una ficha técnica.

- Registro estadístico de Accidentalidad, Enfermedad Laboral y Ausentismo: De acuerdo con la información entregada y revisada, la entidad no cuenta con este insumo, por lo cual ***se recomienda*** la construcción de este.

- Definición de Recursos para el SG-SST: En la entidad reposa este contenido en el documento, Asignación de recursos y presupuesto, en el cual se observa que en su última hoja se estableció una proyección presupuestal SG-SST para la vigencia 2022 el cual no se proyectó para las siguientes vigencias, por lo que ***se recomienda*** a la Dirección General, una adecuada planificación presupuestal para la siguiente vigencia.

- Procedimiento para la definición de requisitos legales: Reposa el Procedimiento para la definición de requisitos legales firmado y/o avalado. Igualmente reposa el Formato de registro de requisitos legales.

- Procedimiento para la investigación de accidentes de trabajo: Reposa el Procedimiento Investigación de incidentes y accidentes de trabajo firmado.

- Formato para la investigación de accidentes de trabajo: Este insumo se aplica del suministrado por la ARL para tales efectos.

- Formato de asistencia a capacitaciones de SST: En la entidad reposa un Formato Único de Asistencia, el cual aplica para todas las actividades de la entidad.

- Procedimiento para la revisión por la Gerencia: De acuerdo con la información entregada y revisada, la entidad no cuenta con este insumo, por lo cual ***se recomienda*** la construcción de este.

- Formato de acciones preventivas, correctivas y de mejora: Reposa el Formato de auto reporte de condiciones de SST, así como el Formato de evaluación interna.

- Acta de designación de Comité de Convivencia: Las actas del COCOL reposan en forma física y digital en el archivo de la entidad, entre las cuales se encuentra la contentiva de la designación del comité.

- Reglamento Interno del Comité de Convivencia: Reposa el Protocolo de acoso laboral y en los archivos de la entidad la resolución que lo conforma.

- Actas de Reunión del Comité de Convivencia, con sus informes, seguimientos y planes de mejoramiento, etc: Las actas del COCOL reposan en forma física y digital en el archivo de la entidad, sin embargo, carecen de los demás reportes por lo que ***se recomienda*** su subsanación.

- Acta de Designación de Vigía en SST: Las actas del Vigía reposan en forma física y digital en el archivo de la entidad, entre las cuales se encuentra la contentiva de la designación.

- Actas de Reunión de vigía: Las actas del Vigía reposan en forma física y digital en el archivo de la entidad.

- Programa de Orden y Aseo: Se establece de la información entregada y revisada, que en el INDETUR a la fecha se encuentra construyendo el Programa de Orden y Aseo, por lo cual ***se recomienda*** su pronta culminación e implementación al interior del Instituto.

- Programa de promoción y prevención de alcoholismo, tabaquismo y drogadicción: En la documentación, reposa la Política de no alcohol, tabaquismo ni drogas, debidamente firmado.

- Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial: Reposa Reglamento de Higiene y Seguridad en el Trabajo, firmado y/o avalado por el profesional.

- Demás documentos y formatos que apoyen los manuales y/o procedimientos del área: En la entidad se encuentran publicados además de los ya relacionados, otros documentos entre los cuales tenemos:

  - ✓ Procedimiento de seguimiento de desempeño y evaluación de cumplimiento.
  - ✓ Procedimiento para la realización de simulacros.
  - ✓ Procedimiento para la realización de exámenes médicos ocupacionales.
  - ✓ Procedimiento para adquisiciones y compras SST.
  - ✓ Procedimiento de competencia, formación y sensibilización.
  - ✓ Preparación y respuesta ante emergencias.
  - ✓ Formato de evaluación SG-SST.
  - ✓ Control de la información documentada.
  - ✓ Procedimiento de mejora continua.
  - ✓ Asignación del responsable SG-SST.

De acuerdo con lo expuesto, se deja establecido que, si bien se encuentran construidos los documentos antes referenciados, se realizó en la vigencia 2021 el Contrato PS-010-2022 el cual establecía además de la construcción de los documentos ya evidenciados, la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, lo cual hasta la fecha no se ha cumplido a cabalidad. En consecuencia, ***se recomienda*** a la Dirección General la contratación de personal idóneo para la puesta en marcha del SG-SST, dada la importancia de este al interior de la entidad.

De la misma manera, se enuncia de manera histórica como se resaltó en auditoría anterior, que desde el área Corporativa a la Dirección General se remitió oficio de fecha junio 6 de 2022 mediante el cual se manifestaron observaciones referentes al incumplimiento del contrato antes enunciado sobre los Sistemas integrados de gestión tales como: Sistema de Gestión de Calidad SGC (no se evidencia ningún avance), Sistema de gestión Ambiental SGA (no se evidencia ningún avance), y SG-SST del cual como ya se enunció no se evidencia implementación ni socialización con las diferentes áreas de la entidad.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC).

De acuerdo con la información solicitada, se solicitaron una serie de documentos requeridos, para evaluar el desempeño del área, entre los cuales tenemos:

- Procedimiento para auditoría interna del SGI: El presente procedimiento existe y se aplica únicamente en el marco de las auditorías internas realizadas por la OCI, el cual se encuentra debidamente actualizado y se viene aplicando desde su origen, en virtud de que no existe equipo auditor que acompañe el proceso auditor desde el área de Calidad, pues a la fecha no se ha implementado en la entidad dicho sistema.

- Formato de evaluación de la auditoría interna: El presente formato existe y se aplica únicamente en el marco de las auditorías internas realizadas por la OCI y se viene aplicando desde su origen, en virtud de que no existe equipo auditor que acompañe el proceso auditor desde el área de Calidad, pues a la fecha no se ha implementado en la entidad dicho sistema.

- Formato de seguimiento y control del programa anual de auditoría interna: El presente formato existe y se aplica únicamente en el marco de las auditorías internas realizadas por la OCI y se viene aplicando desde su origen, en virtud de que no existe equipo auditor que acompañe el proceso auditor desde el área de Calidad, pues a la fecha no se ha implementado en la entidad dicho sistema.

De los demás documentos enunciados y que se relacionan a continuación, se aclara que sólo se tiene una Matriz que contiene los documentos construidos al interior del Instituto, es decir, el Formato maestro de documentos, tales como:

- Procedimiento para la toma de acciones preventivas, correctivas y de mejora.
- Procedimiento para el control de documentos.
- Guía para la elaboración y codificación de documentos.
- Formato maestro de documentos.
- Manual del Sistema de Gestión de Calidad.
- Procedimiento para el control de registros.
- Demás documentos y formatos que apoyen los manuales y/o procedimientos del área.

Por lo cual se reitera que de conformidad con lo establecido en el acápite del SG-SST que, se realizó en la vigencia 2021 a través del Contrato PS-010-2022, el cual establecía además de la construcción de los otros Sistemas, el referente al Sistema de Gestión de Calidad SGC, del cual no se evidencia ningún avance a la fecha. En consecuencia, ***se recomienda*** a la Dirección General la contratación de personal idóneo para la construcción y puesta en marcha del SGC, dada la importancia de este al interior de la entidad, para la siguiente vigencia.

5. SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (SGD).

De acuerdo con la información solicitada, se solicitaron una serie de documentos requeridos, para evaluar el desempeño del área, entre los cuales tenemos:

- Manual de Gestión Documental: De acuerdo con la información entregada y revisada, la entidad no cuenta con este insumo, por lo cual ***se recomienda*** la construcción de este.

- Plan Institucional de Archivos - PINAR: A la fecha se observa la elaboración del PINAR desde la vigencia 2022 con proyección hasta la 2025, debidamente publicado en la web de la entidad.

- Tablas de Valoración Documental - TVD: De acuerdo con la información entregada y revisada, la entidad no cuenta con este insumo, por lo cual ***se recomienda*** la construcción de este.

- Cuadro de Clasificación Documental - CCD: Se observa que se encuentra debidamente publicado el CCD en la web de la entidad.

- Tabla de Retención Documental - TRD: Se observa que se encuentra debidamente publicado la TDR en la web de la entidad.

- Formato Único de Inventario Documental - FUID: De acuerdo con la información entregada y revisada, la entidad no cuenta con este insumo, por lo cual ***se recomienda*** la construcción de este.

- Sistema Integrado de Conservación - SIC: De acuerdo con la información entregada y revisada, la entidad no cuenta con este insumo, por lo cual ***se recomienda*** la construcción de este.

- Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA: De acuerdo con la información entregada y revisada, la entidad no cuenta con este insumo, por lo cual ***se recomienda*** la construcción de este.

- Demás documentos y formatos que apoyen los manuales y/o procedimientos del área: En la entidad se encuentran publicados otros documentos entre los cuales tenemos:

- ✓ Procedimiento de consulta y préstamo de documentos.
- ✓ Formato solicitud de documentos.
- ✓ Formato control de préstamo de documentos.
- ✓ Procedimiento de elaboración y actualización de tablas de retención documental.
- ✓ Procedimiento de elaboración de comunicaciones oficiales entrantes, salientes e internas.
- ✓ Procedimiento de organización de archivos, preservación de documentos, transferencia primaria y transferencia secundaria.
- ✓ Procedimiento para entrega de paz y salvo documental por desvinculación.
- ✓ Modelo de requisitos de gestión para los documentos electrónicos de la entidad.

De los anteriores se aclara que, si bien se cuenta con algunos documentos elaborados y publicados al interior del Instituto, los mismos no se encuentran debidamente aprobados y se reitera de conformidad con lo establecido en el acápite del SG-SST que, se realizó en la vigencia 2021 el Contrato PS-010-2022 el cual establecía además de la construcción de los otros Sistemas, el referente al Sistema de Gestión Documental SGD, del cual no se evidencia mayor avance. En consecuencia, ***se recomienda*** a la Dirección General la contratación de personal idóneo para la construcción y puesta en marcha del SGD, dada la importancia de este al interior de la entidad, para la siguiente vigencia.

6. ATENCIÓN AL CIUDADANO.

De acuerdo con la información solicitada, se solicitaron una serie de documentos requeridos, para evaluar el desempeño del área, entre los cuales tenemos:

- Manual de Procedimiento para la Tramitación de PQRSD: Se observa la creación del Manual para la Tramitación de PQRSD del INDETUR desde la vigencia 2021, el cual se actualizó y aprobó mediante Acta No. 002 de octubre 21 de 2024 del Comité de Gestión y Desempeño el cual ya se ha puesto en práctica.

- Matriz de Recepción de PQRSD: Se observa la creación de la Matriz desde la vigencia 2021, la cual se ajustó y se viene implementando de manera permanente.

- Protocolo de Servicio al Ciudadano: Se evidencia la creación del mismo desde el 12 de mayo de 2025, debidamente aprobado mediante Acta No. 004 del Comité de Gestión y Desempeño y publicado en la web de la entidad. Por lo anterior, ***se recomienda*** la pronta socialización e implementación.

- Encuesta de Satisfacción de Servicio al Ciudadano: De acuerdo con la información entregada y revisada, la entidad no cuenta con este insumo, por lo cual ***se recomienda*** la construcción de la mencionada encuesta para su implementación a la mayor brevedad posible.

- Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública: Se observa la creación de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública del INDETUR desde la vigencia 2022, el cual se actualizó y aprobó mediante Acta No. 002 de octubre 21 de 2024 del Comité de Gestión y Desempeño el cual ya se ha puesto en práctica.

- Procedimiento Conflicto de Intereses: Se observa la creación del Procedimiento Conflicto de Intereses del INDETUR desde la vigencia 2022, el cual se actualizó y aprobó mediante Acta No. 002 de octubre 21 de 2024 del Comité de Gestión y Desempeño el cual ya se ha puesto en práctica.

- Demás documentos y formatos que apoyen los manuales y/o procedimientos del área: En la entidad, se encuentran publicados otros documentos entre los cuales tenemos:

    ✓ Plan de Participación Ciudadana, creado desde la vigencia 2022 y publicado en la web de la entidad.

OPORTUNIDADES DE MEJORA DE LOS PROCESOS.

Las observaciones y/o hallazgos antes verificadas, constituyen oportunidades de mejora, las cuales deben subsanarse a través de la elaboración de un ***Plan de Mejoramiento*** que se construye con cada una de las acciones de mejora a los ***se recomienda,*** que posteriormente permitirá observar los avances y la realización del seguimiento, dando solución a las ***observaciones y/o hallazgos*** realizadas por la OCI, para así garantizar la mejora continua de la entidad, que deberá entregarse a más tardar dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación del presente informe.

Alejandra Gómez B.
Asesor de Control Interno - Auditor