

**INFORME DE AUDITORÍA GUBERNAMENTAL  
CON ENFOQUE INTEGRAL  
MODALIDAD REGULAR**

**CORPORACION DE TURISMO DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C.  
VIGENCIA 2011**

**CARTAGENA DE INDIAS D.T. y C.  
DICIEMBRE - 2012**

*Barrio Pie de la Popa, Calle 30 No. 18 A 226 Segundo Piso Tels: (5) 6560977-6560969-6561519-6561383  
[www.contraloriadecartagena.gov.co](http://www.contraloriadecartagena.gov.co)  
Cartagena de Indias D.T y C. - Colombia*

**“POR UN CONTROL FISCAL DE IMPACTO POSITIVO HACIA LA CIUDADANÍA”**



**AUDITORÍA GUBERNAMENTAL CON ENFOQUE INTEGRAL  
MODALIDAD REGULAR**

**CORPORACION DE TURISMO DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C.  
VIGENCIA 2011**

Contralor Distrital de Cartagena: **MARIO ANDRES FELIZ MONSALVE**

Directora Técnico Auditoría Fisca: **FERNANDO NIÑO MENDOZA**

Coordinador Sector GP y C: **ROBINSON MENDOZA ARCINIEGAS**

Equipo de Auditoría: **GUSTAVO QUIROZ VEGA (Líder)  
HADER QUIÑONES GONZÁLEZ  
EDGARDO CABRERA PIMIENTA  
JORGE ANAYA VELASQUEZ (Apoyo contable)**

*Barrio Pie de la Popa, Calle30 No.18 A 226 Segundo Piso Tels:(5) 6560977-6560969-6561519-6561383  
www.contraloriadecartagena.gov.co  
Cartagena de Indias D.T y C. - Colombia*

**“POR UN CONTROL FISCAL DE IMPACTO POSITIVO HACIA LA CIUDADANÍA”**

## TABLA DE CONTENIDO

	Página
<b>1. HECHOS RELEVANTES DEL PERÍODO AUDITADO.....</b>	<b>5</b>
<b>2. DICTAMEN INTEGRAL.....</b>	<b>7</b>
<b>3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....</b>	<b>14</b>
3.1. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN.....	14
3.1.1. Evaluación de la Gestión Misional.....	14
3.1.1.1. <i>Adecuación Misional.....</i>	<i>14</i>
3.1.1.2. <i>Cumplimiento Metas Plan de Desarrollo y de Acción.....</i>	<i>18</i>
3.1.1.3. <i>Indicadores de Gestión.....</i>	<i>30</i>
3.1.1.4. <i>Calificación de la Gestión Misional.....</i>	<i>31</i>
3.1.2. Evaluación Gestión Contractual.....	32
3.1.2.1. <i>Evaluación Cumplimiento Obligaciones del SICE.....</i>	<i>32</i>
3.1.2.2. <i>Evaluación Cumplimiento Pisos y Procedimientos en la Contratación.....</i>	<i>32</i>
3.1.2.3. <i>Cumplimiento de la Ejecución Contractual.....</i>	<i>33</i>
3.1.2.4. <i>Liquidación de Contratos.....</i>	<i>33</i>
3.1.2.5. <i>Labores de Interventoría y Supervisión.....</i>	<i>33</i>
3.1.2.6. <i>Calificación de la Gestión Contractual.....</i>	<i>34</i>
3.1.3. Evaluación Presupuestal y Financiera.....	34
3.1.3.1. <i>Programación y Aprobación.....</i>	<i>35</i>
3.1.3.2. <i>Cumplimiento Normativo.....</i>	<i>35</i>
3.1.3.3. <i>Cumplimiento de la Ejecución de Ingresos.....</i>	<i>35</i>
3.1.3.4. <i>Cumplimiento de la Ejecución de Gastos.....</i>	<i>36</i>
3.1.3.5. <i>Calidad en los Registros y la Información Presupuestal.....</i>	<i>36</i>
3.1.3.6. <i>Calificación de la Gestión Presupuestal y Financiera.....</i>	<i>36</i>
3.1.4. Evaluación de la Gestión de Talento Humano.....	37

3.1.4.1. <i>Cumplimiento Normativo</i> .....	37
3.1.4.2. <i>Gestión para Desarrollar las Competencias del Talento Humano</i> .....	37
3.1.4.3. <i>Contratación de Prestación de Servicios Personales</i> .....	38
3.1.4.4. <i>Calificación de la Gestión del talento Humano</i> .....	38
3.1.5. Seguimiento Plan de Mejoramiento.....	38
3.1.6. Evaluación del Sistema de Control Interno.....	40
3.1.7. Calificación Consolidada de la gestión y los resultados.....	42
<b>4. LINEAS DE AUDITORIA</b> .....	<b>43</b>
4.1. Contratación.....	43
4.2. Presupuestal, contable y financiero.....	44
4.3. Análisis de la información reportada en la cuenta fiscal.....	51
4.4. Implementación y avance de MECI Y SGC.....	51
4.5. Componente ambiental.....	54
4.6. Quejas y Denuncias.....	55
<b>6. Anexos</b> .....	<b>57</b>
6.1. Estados contables.....	57
6.2. Matriz de Hallazgos.....	58

## 1. HECHOS RELEVANTES EN EL PERÍODO AUDITADO

Durante la vigencia fiscal correspondiente al año 2011, la Corporación de Turismo de Cartagena de Indias estuvo posicionada nacional e internacionalmente como la entidad líder de Cartagena en la coordinación de las acciones que propenden a la competitividad y promoción de la actividad turística con los sectores público y privado, basado en un modelo de gestión de calidad. Creación de la Marca Ciudad la cual permite la realización de estrategias de posicionamiento y el seguimiento o complemento de dicha marca es el manual de uso de la marca (Plan de Marketing), plan de medios e implementación con los sectores de la ciudad.

La Corporación de Turismo de Cartagena de Indias, participa en la preparación del Plan Sectorial de Turismo de Cartagena de Indias, impulsa, supervisa y propende por la calidad y sostenibilidad de la infraestructura y los servicios turísticos, coordina operativos y actividades turísticas con las autoridades nacionales, departamentales y distritales y con entidades gremiales y organismos internacionales, define y promueve la oferta turística para propios y visitantes, gestiona y ejecuta proyectos orientados al desarrollo del sector turístico y del talento humano, incentiva y promueve una cultura de calidad entre los prestadores turísticos, realiza campañas de sensibilización de la comunidad para brindar apoyo efectivo al turista, propone a la Administración Distrital y, por su intermedio, al Concejo Distrital y demás autoridades regionales y nacionales, la adopción de medidas tendientes a atraer la inversión en turismo, realiza todas aquellas actividades que le sean delegadas por el por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de acuerdo con la Ley, propone y coordina medidas de ordenamiento del espacio público para la mejor prestación de servicios al turista, realiza todas las actividades tendientes a lograr que Cartagena de Indias sea un destino competitivo turísticamente, Incentiva la formación competitiva del talento humano en el sector turístico, promueve la innovación, recauda información y lleva estadísticas del sector, brinda apoyo institucional a las campañas de promoción y mercadeo que adelante el sector privado del turismo, mediante el financiamiento de material promocional, videos y demás actividades similares o equivalentes.

Un aspecto relevante y positivo por parte de la administración durante la vigencia fiscal de 2011, es haber coadyuvado al logro en el aumento de las estadísticas en los movimientos aéreos nacional, internacional, vehicular, muelle de la Bodeguita, cruceros y operación hotelera, lo que se traduce en un aumentó de turistas a la ciudad de Cartagena, contribuyendo a dinamizar la economía y los empleos formales e informales al interior de la ciudad.

Para la vigencia Fiscal 2011, se resalta como hecho relevante la decisión tomada por la Junta Directiva de la Corporación de Turismo de Cartagena de Indias según acta N° 53 del 26 de enero de 2011; donde se crea el área administrativa, toda vez que dicha labor la realizaba indirectamente el área de Infraestructura.

Otro hecho relevante asumido por parte la junta Directiva de la Corporación de Turismo de Cartagena de Indias, en el acta N° 53 de enero 26 de 2011, fue el de haber acogido las observaciones de la Contraloría Distrital de Cartagena, en el sentido de implementar un Sistema de Control Interno que permita atenuar o disminuir los riesgos en las inversiones realizadas por esta Corporación.

De igual forma se pudo evidenciar que las instalaciones donde funciona la Corporación de Turismo, a pesar que fueron remodeladas en la vigencia 2011, no son las más apropiadas, toda vez que no existen aéreas de acceso para discapacitados que requieran información y el espacio es insuficiente para el manejo archivístico producto de la gestión que adelanta la entidad.

Cartagena de Indias, D. T. y C.

Doctora

**ZULLY SALAZAR FUENTES**

Presidenta Ejecutiva

Corporación de Turismo de Cartagena de Indias.

Ciudad

La Contraloría Distrital de Cartagena de Indias, con fundamento en las facultades otorgadas por los Artículos 267 y 272 de la Constitución Política, practicó Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral Regular a la Corporación de Turismo de Cartagena de Indias, a través de la evaluación de los principios de eficiencia, eficacia y equidad con que se administraron los recursos puestos a disposición y los resultados de la gestión, el examen del Balance General y el Estado de Actividad Financiera, Económica y Social a 31 de diciembre de 2011, la comprobación de que las operaciones financieras, administrativas y económicas se realizaron conforme a las normas legales, estatutarias y de procedimientos aplicables, y la evaluación del Sistema de Control Interno.

Es responsabilidad de la Administración el contenido de la información suministrada por la Entidad y analizada por la Contraloría Distrital, quien a su vez tiene la responsabilidad de producir un informe integral que contenga el concepto sobre la gestión adelantada por la Administración del Sujeto de Control, que incluya pronunciamientos sobre el acatamiento a las disposiciones legales, la calidad y eficiencia del Sistema de Control Interno y la opinión sobre la razonabilidad de los Estados Contables.

El informe contiene aspectos administrativos, financieros y legales que una vez detectados como deficiencias por el equipo de auditoría, fueron corregidos (o serán corregidos) por la Corporación de Turismo de Cartagena de Indias, lo cual contribuye al mejoramiento continuo del mismo y por consiguiente en la eficiente y efectiva producción y/o prestación de bienes y/o servicios en beneficio de la ciudadanía, fin último del control.

La evaluación se llevó a cabo de acuerdo con normas, políticas y procedimientos de auditoría prescritos por la Contraloría General de la República, compatibles con las de general aceptación; por tanto, requirió acorde con ellas, de planeación y ejecución del trabajo, de manera que el examen proporcione una base razonable para

*Barrio Pie de la Popa, Calle 30 No. 18 A 226 Segundo Piso Tels: (5) 6560977-6560969-6561519-6561383*

*www.contraloriadecartagena.gov.co*

*Cartagena de Indias D.T y C. - Colombia*

**“POR UN CONTROL FISCAL DE IMPACTO POSITIVO HACIA LA CIUDADANÍA”**

fundamentar los conceptos y la opinión expresada en el informe integral. El control incluyó examen sobre la base de pruebas selectivas, evidencias y documentos que soportan la gestión de la entidad, las cifras y presentación de los Estados Contables y el cumplimiento de las disposiciones legales, así como la adecuada implementación y funcionamiento del Sistema de Control Interno.

## **ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

La auditoría practicada en la vigencia fiscal 2010, estuvo enmarcada sobre el estudio y análisis de las siguientes líneas de auditoría:

Se examinaron las siguientes Líneas de auditoría:

- Contratación
- Presupuesto
- Gestión
- Seguimiento a la implementación del SGC
- Revisión y Análisis de la cuenta
- Componente Ambiental
- Seguimiento a la implementación del Sistema de Control Interno

De un universo de ciento sesenta y cuatro (164) contratos por valor de diez mil cuatrocientos cincuenta y seis millones setecientos noventa y seis mil ochocientos setenta y dos pesos (\$10.456.796.872), se suscribieron noventa y nueve convenios (99) por valor de nueve mil ochocientos seis millones seiscientos veintinueve mil doscientos sesenta y tres pesos M/C (\$9.806.629.263), sesenta y cinco (65) contratos de funcionamiento por valor de seiscientos cincuenta millones ciento sesenta y siete mil seiscientos nueve pesos M/C (\$650.167.609). Se seleccionó una muestra de setenta y cinco (75) contratos; equivalente al 46% por un valor de \$5.672.324.984.

## **LIMITACIONES.**

En el trabajo de auditoría se presentó limitación al inicio de la auditoría la cual fue la adecuación del sitio asignado para el desarrollo de la auditoría.

Los hallazgos se dieron a conocer oportunamente a la entidad dentro del desarrollo de la auditoría, las respuestas de la administración fueron analizadas y tenidas en

cuenta en el presente informe; algunas observaciones que no se dieron a conocer se remitieron en el informe preliminar para que la Corporación las analice y emita su opinión, dentro de los términos establecidos para controvertir el mismo. La Corporación de Turismo dio respuesta al informe preliminar, la cual fue evaluada por el equipo auditor y el resultado de esta evaluación se anexa al final de este informe.

### **Concepto sobre la gestión, resultados y cumplimiento de principios que rigen la gestión fiscal.**

La Contraloría Distrital de Cartagena de Indias, como resultado de la Auditoría adelantada y en el ejercicio de la vigilancia de la gestión fiscal, con fundamento en la evaluación de los principios de Eficiencia, Economía, Eficacia, Equidad y la Valoración de los Costos Ambientales, conceptúa que la Gestión en las áreas procesos o actividades auditadas, es **Satisfactorio**, con una calificación de ochenta y dos (**85**) puntos, como consecuencia de la ponderación de los aspectos que se relacionan y detallan a continuación.

#### **Gestión Misional**

La evaluación se efectuó con base a los resultados obtenidos y el grado de cumplimiento de su plan de acción acorde con el Plan de Desarrollo “Por una sola Cartagena”, en lo que respecta al Objetivo Estratégico N° 4 “**Promover el Desarrollo económico incluyente con sostenibilidad y competitividad**”, Estrategia N° 1 “**Cartagena compite**”, Programas Cartagena de Indias destino turístico de clase mundial y Corredor Náutico turístico de Cartagena de Indias.

Para la calificación de la gestión misional se determinaron las actividades cumplidas por la entidad correspondiente a las funciones misionales definidas en la Ley, así mismo se evaluó el cumplimiento de sus planes y programas además de la adecuada asignación de los recursos. La calificación obtenida fue de **84.75** puntos, considerada **satisfactoria**.

#### **Gestión Contractual**

En cuanto a la calificación de la gestión contractual se tuvieron en cuenta cuatro (4) criterios: Cumplimiento de los principios y procedimientos en la contratación, cumplimiento de la ejecución contractual, liquidación de contratos y labores de Interventoría y supervisión; En cuanto al cumplimiento de los principios y procedimientos en la contratación, se ajustaron a lo señalado por la normatividad, por

*Barrio Pie de la Popa, Calle 30 No. 18 A 226 Segundo Piso Tels: (5) 6560977-6560969-6561519-6561383*

*www.contraloriadecartagena.gov.co*

*Cartagena de Indias D.T y C. - Colombia*

**“POR UN CONTROL FISCAL DE IMPACTO POSITIVO HACIA LA CIUDADANÍA”**

eso se califica con 90 puntos, en cuanto al cumplimiento de la ejecución contractual el objeto contractual se cumplieron en un 90% de los contratos, por lo tanto se le dio una calificación de 90 puntos; en cuanto al criterio liquidación de contratos, estos fueron liquidados en un 86% se pudo evidenciar que el otro 14% de los contratos se encuentran vigentes. En virtud de estas observaciones la comisión le asigna una calificación de 86 puntos para este criterio y en cuanto al criterio de Interventoría y supervisión, de los contratos ejecutados se pudo evidenciar que los informes de Interventoría se detalla en forma amplia o explícita; razón por la cual se le asigna una calificación del 90%.

### **Gestión Presupuestal y Financiera**

La acción de la auditoría se orientó a verificar que el manejo presupuestal y de tesorería de la entidad estuviera acorde con la normatividad vigente; se analizaron los niveles de eficiencia logrados, gestión de tesorería, ejecución presupuestal, para determinar el concepto sobre el manejo presupuestal de la CORPORACION DE TURISMO DE CARTAGENA DE INDIAS vigencia 2011 a este aspecto se le otorgó un puntaje de 94.6

### **Gestión de Administración del Talento Humano**

En el análisis del Talento Humano de la Corporación de Turismo, se tuvo en cuenta el cumplimiento normativo, en cuanto a las situaciones administrativas tales como nombramiento y retiro, selección, prestaciones sociales, vacaciones, licencias, comisiones, entre otros.

Referente a la gestión para desarrollar las competencias del talento humano se analizó temas relacionados con promoción y mejoramiento, capacitación, evaluación del desempeño, bienestar social, administración de la nómina, entre otros.

En lo referente a la prestación de servicios personales, la entidad recurrió a personal suministrado, lo cual es coherente con las necesidades del ente auditado, con el fin de cumplir sus planes y proyectos de la vigencia auditada.

La calificación obtenida por cada uno de estos criterios dio como resultado un puntaje promedio de **86** la cual es considerada como **satisfactoria**.

### **Evaluación del cumplimiento y avance del Plan de Mejoramiento**

Se comprobó que la Corporación de Turismo de Cartagena de Indias en cumplimiento del Plan de Mejoramiento de la vigencia fiscal 2010, desarrolló once (11) acciones correctivas, que comparadas con las trece (13) suscritas, equivalen a un cumplimiento del 85%. Considerada **satisfactoria**.

El control incluyó la práctica de pruebas selectivas, entrevista a funcionarios, análisis de documentos, verificación de disposiciones legales, así como la adecuada implementación de las acciones de mejoramiento.

### **Evaluación al Sistema de Control Interno**

La evaluación del Sistema de Control Interno se realizó aplicando la metodología prevista por el Departamento Administrativo de la Función Pública para la medición de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno, mediante la aplicación de los cuestionarios correspondientes, así: en la fase de planeación en sus dos etapas y en la fase de ejecución, a través de la verificación de las respuestas presentadas por el sujeto de control. Se corroboró, a través de la verificación de soportes, que lo reportado por la entidad se aplicó en forma eficiente y eficaz, durante la vigencia, lo cual permitió concluir una calificación global del sistema de 3.57 puntos. Producto de la calificación de los tres subsistemas que lo integran así: el subsistema de control estratégico obtuvo un puntaje de 3.29 que se interpreta como adecuado, el subsistema de control de gestión obtuvo un puntaje de 3.80 que se interpreta como adecuado y el subsistema control de evaluación obtuvo un puntaje de 3.63 que se interpreta como adecuado. Como consecuencia de lo anterior, se conceptúa que el sistema de control interno es adecuado y lo ubica en un nivel de riesgo medio, con una calificación definitiva de 71 puntos, considerada **adecuada**.

### **Calificación consolidada de la gestión:**

<b>ASPECTOS</b>	<b>Calificación Parcial</b>	<b>Factor de Ponderación</b>	<b>Calificación Total</b>
Gestión Misional	84.75	0.30	25.43
Gestión Contractual	89	0.20	17.80
Gestión Presupuestal y Financiera	94.6	0.10	9.46
Gestión de Administración del Talento Humano	86	0.10	8.60
Cumplimiento del Plan de Mejoramiento	85	0.15	12.75
Evaluación del Sistema de Control Interno	71	0.15	10.65
<b>Calificación Total</b>			<b>85</b>

Barrio Pie de la Popa, Calle 30 No. 18 A 226 Segundo Piso Tels: (5) 6560977-6560969-6561519-6561383  
www.contraloriadecartagena.gov.co  
Cartagena de Indias D.T y C. - Colombia

**“POR UN CONTROL FISCAL DE IMPACTO POSITIVO HACIA LA CIUDADANÍA”**

Rango para obtener la calificación	
Rango	Concepto
Más de 80 puntos	Favorable
Entre 60 y 79 puntos	Favorable con observación
Hasta 59 puntos	Desfavorable

La calificación de la entidad para el año 2010, fue de **85**, puntos, calificación considerada **favorable**.

### Opinión sobre los estados contables

En nuestra opinión, los Estados Contables fielmente tomados de los libros oficiales, presentan razonablemente la situación financiera de la Corporación de Turismo de Cartagena de Indias de 1° de enero al 31 de diciembre de 2.011, así como el resultado del Estado de la Actividad Financiera Económica y Social y los Cambios en el Patrimonio correspondiente a la vigencia fiscal 2.011, de conformidad con los principios y normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia y demás normas emitidas por la Contaduría General de la Nación. Se determinó un **Dictamen Limpio**.

### Pronunciamiento sobre la cuenta fiscal:

Con base en el Concepto sobre la Gestión de las áreas, procesos o actividades auditadas y la Opinión sobre los Estados Contables consolidados, la Contraloría Distrital de Cartagena de Indias **fenece** la cuenta de la entidad por la vigencia fiscal correspondiente al año 2011, clasificándola en el cuadrante D11 de la siguiente matriz de dictamen:

CONCEPTO / OPINIÓN	LIMPIA	CON SALVEDADES	NEGATIVA	ABSTENCIÓN
Favorable	D <sub>11</sub>	D <sub>12</sub>	D <sub>13</sub>	D <sub>14</sub>
Favorable con observaciones	D <sub>21</sub>	D <sub>22</sub>	D <sub>23</sub>	D <sub>24</sub>
Desfavorable	D <sub>31</sub>	D <sub>32</sub>	D <sub>33</sub>	D <sub>34</sub>

La clasificación de la entidad para el año 2011, significa un mejoramiento, con relación al año anterior, la cual correspondía al cuadrante D21

## HALLAZGOS

En desarrollo de la presente auditoría, se establecieron seis (06) hallazgos administrativos.

El sujeto de control deberá suscribir un Plan de Mejoramiento con las acciones correctivas pertinentes, dentro de los ocho (8) días hábiles subsiguientes al envío del informe definitivo, de acuerdo con lo previsto en la Resolución 303 de 2008.

Atentamente,

**MARIO ANDRES FELIZ MONSALVE**

Contralor Distrital de Cartagena

*Elaboró: Equipo Auditor*

*Revisó: ROBINSON MENDOZA ARCINIEGAS, Coordinador Sector Gestión Pública y Control*

*Dr.: FERNANDO NIÑO MENDOZA, D.T.A.F.*

### 3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

#### 3.1. EVALUACION DE LA GESTION.

##### 3.1.1. Evaluación de la Gestión Misional.

La evaluación se hizo con el propósito de determinar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en la vigencia 2011, que contribuyeron al desarrollo del Distrito. Igualmente, se evaluaron de forma selectiva el cumplimiento de los diferentes proyectos y programas establecidos en el Plan de Desarrollo para el período sujeto a examen y se verificó como los mismos contribuyeron a mejorar la calidad de vida de los habitantes de Cartagena de Indias. Adicionalmente, la evaluación del plan de desarrollo se orientó a constatar el cumplimiento de la normatividad vigente la cual se encontró ajustada a esta.

Las acciones cumplidas por la Corporación de Turismo de Cartagena de Indias y la asignación de los recursos, corresponden a las funciones misionales definidas en la ley y en los estatutos de la entidad auditada. La calificación obtenida en la evaluación de la gestión fue de **84.75** puntos.

##### **3.1.1.1. Adecuación Misional.**

Evaluada la adecuación misional, se pudo constatar que la Corporación de Turismo, en sus planes de trabajo y actividades, responde a sus funciones misionales en forma debida. En este orden de ideas el equipo auditor, verificó lo previsto en el Plan de Desarrollo Distrital y en los planes propios de la entidad. La calificación obtenida fue de **100** puntos.

	<b>CALIFICACIÓN ADECUACIÓN MISIONAL</b>	Porcentaje Actividad
	<b>OBJETIVO MISIONAL</b>	<b>PUNTAJE</b>
<b>Programa</b>	<b>CONSOLIDAR PROCESOS DE GESTION DE CALIDAD EN LA CORPORACION</b>	
<b>Proyecto</b>	<b>Certificar a la CTCI en ISO 9001 2000</b>	
Actividades	documentar los procesos	100
	Sensibilizar al personal vinculado a la Corporación sobre el sistema de gestión de calidad ISO 900:2008	100
	Realizar un diagnóstico base que refleje la situación actual de la empresa frente al cumplimiento de la norma ISO	100



<b>Proyecto</b>	<b>Lograr productividad y eficiencia en los procesos de la CTCI</b>	
Actividades	Generar credibilidad y confianza al gremio turístico de la ciudad	100
<b>Proyecto</b>	<b>Fortalecer la operación y manejo del muelle turístico la bodeguita</b>	
Actividades	Implementación de la señalización vertical y horizontal de las áreas del muelle turístico la bodeguita	100
	Realizar Campanas de prevención y control a las salidas no autorizadas	100
	Programa de cooperación económica de la unión europea cuyo fin es apoyar el proceso de internacionalización de las PyMES latinoamericanas mediante un modelo de trabajo AL INVEST IV	100
	Construcción de la norma que permita categorizar el servicio de transporte turisticomarítimo	100
	Incrementar un diez por ciento los ingresos producto de la operación del muelle	100
<b>Proyecto</b>	<b>Formulación e implementación del plan de aprovechamiento de playa</b>	
Actividades	Playa Piloto Cartagena de Indias	100
<b>Proyecto</b>	<b>Promover la regulación de los apartamentos de hospedaje</b>	
Actividades	Promover el reglamento el uso de apartamentos y casas que prestan servicios turísticos	100
<b>Proyecto</b>	<b>Certificación de la ciudad de Cartagena de Indias como destino turístico sostenible</b>	
Actividades	Auditoria de Certificación	100
	Seguimiento a la estrategia integral de lucha contra la Explotación Sexual Comercial de Niños Y Niñas y Adolescentes en el Contexto de Viajes y Turismo	100
<b>Proyecto</b>	<b>Impulsar a Cartagena de Indias como destino para nuevas aerolíneas</b>	
Actividades	Acompañamiento y apoyo a saccsa para buscar vuelos directos a la ciudad de Cartagena	100
	Diseño e implementación de un Plan de Marketing y promoción para un vuelo directo entre Cartagena y Europa	100

<b>Proyecto</b>	<b>Convocar y coordinar acciones prioritarias con los actores y autoridades que intervienen en la operación de cruceros shore excursión</b>	
Actividades	Capacitación a los taxistas guías y demás servidores turísticos que intervienen en la operación de cruceros	100
<b>Proyecto</b>	<b>Impulsar la Formulación y socialización de propuestas para la Peatonalización del Centro histórico</b>	
Actividades	Seguimiento y asesoría al Plan de Revitalización del Centro Histórico procurando la inclusión de circuitos turísticos dentro del plan	100
<b>Proyecto</b>	<b>Formación y capacitación del talento humano asociado la cadena productiva del sector turismo</b>	
Actividades	Realizar un Seminario de Capacitación en el año	100
	promover el bilingüismo entre los prestadores de servicios turísticos	100
<b>Proyecto</b>	<b>Certificar el veinte por ciento de las empresas inscritas en el Registro Nacional de Turismo</b>	
Actividades	Asesoría a 13 prestadores de turismo en temas de calidad	100
<b>Proyecto</b>	<b>Incrementar en un veinte por ciento el numero de prestadores inscritos en el Registro Nacional de Turismo</b>	
Actividades	Jornada de sensibilización e inscripción en el Registro Nacional de Turismo	100
<b>Proyecto</b>	<b>Medición en las competencias lingüísticas orales de los guías de turismo</b>	
Actividades	Medir las competencias lingüísticas orales de los guías de turismo	100
<b>Proyecto</b>	<b>Posicionamiento del símbolo y la promesa de la marca ciudad `Cartagena de Indias`</b>	
Actividades	Contracción de agencia de Publicidad con el fin de desarrollar e implementar campaña y plan de medios para posicionamiento de la marca Cartagena de Indias a nivel local	100
	Construcción del Plan de Marketing de la ciudad de Cartagena y diseño del manual de estilo publicitario para uso de la marca Cartagena de Indias	100
	Realización de seminarios de capacitación sobre la marca Cartagena de Indias a grupo de Cartageneros con el fin de crear embajadores de la misma	100

<b>Proyecto</b>	<b>Aumentar a un dieciocho por ciento la participación de visitantes extranjeros llegados a Cartagena con respecto al total de turistas extranjeros llegados al país</b>	
Actividades	Potencializar el mercado suramericano siendo los países que lo componen prioritarios para la venta de Cartagena de cómo destino turístico mediante la participación de 3 ferias de turismo 4 seminarios de capacitación y atención de 2 FAM TRIPS	100
	Fidelizar y fortalecer el posicionamiento del mercado norteamericano y Centroamérica siendo este el principal mercado de la ciudad participando en 1 ferias turísticas 1 seminario de capacitación y 2 FAM TRIPS o FREE PRESS	100
	Trabajar el mercado europeo para el fortalecimiento de la imagen ciudad y posicionamiento Se participarán en 2 ferias turísticas	100
<b>Proyecto</b>	<b>Formulación de plan anual de promoción institucional de Cartagena</b>	
Actividades	Diseño y formulación de un plan anual de promoción turística del destino	100
<b>Proyecto</b>	<b>Diseño e impresión de material promocional como apoyo a las participación de Cartagena en ferias Work Shops Viajes de conocimiento y Misiones Comerciales nacionales e internacionales</b>	
Actividades	Diseño y creación de material promocional de la ciudad bajo el esquema y lenguaje de la marca Cartagena de Indias Se desarrollaran los siguientes materiales: 3000 Brochures 3000 Cds 3000 Bolsas de Kambral 10000 manillas 1000 camisetas	100
	Datación de material de información turística para los puntos de información	100
<b>Proyecto</b>	<b>Red de información Turística</b>	
Actividades	Funcionamiento de la red de información turística	100
<b>Proyecto</b>	<b>Capacitar los profesionales emisores de turismo en la venta del destino</b>	
Actividades	Realización seminarios de capacitación en 6 mercados emisores y tres caravanas nacionales	100
<b>Proyecto</b>	<b>Articular anualmente los planes estratégicos con Proexport y el Fondo de Promoción turística</b>	

Actividades	Presentación de cinco proyectos ante el fondo de promoción turística	100
<b>Proyecto</b>	<b>Articular anualmente los planes estratégicos con Proexport y el Fondo de Promoción turística</b>	
Actividades	Presentación de cinco proyectos ante el fondo de promoción turística	100
<b>Proyecto</b>	<b>Apoyo y realización de cuatro eventos anuales de alto impacto turístico en la ciudad de Cartagena</b>	
Actividades	Participación y apoyo en la realización de eventos de alto impacto Internacional para el posicionamiento de Cartagena como destino de eventos de clase mundial Hay Festival Festival Internacional de Música Festival Internacional de Cine Total de apoyo 3 eventos de alto impacto al año	100
<b>Proyecto</b>	<b>Lograr que los productos consolidados lleguen al canal de distribución</b>	
Actividades	Realización de seis seminarios de capacitación participación en 9 ferias internacionales como son FITUR ITB CATRADE ROUTES AMERICAS CIT FIT COLTOUR ABAV TRAVEL MART 1 feria nacional y 3 caravanas nacionales	100
<b>Proyecto</b>	<b>Impulsar el Corredor Náutico del Caribe Colombiano</b>	
Actividades	Seguimiento al convenio con la DIMAR	100
	Levantamiento de la información turística y edición de textos	100
	Diseño de la guía	100
	<b>PROMEDIO</b>	<b>100</b>

### **3.1.1.2. Cumplimiento de metas Plan de Desarrollo y/o plan de acción.**

El equipo auditor calificó el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Distrital, en lo atinente al **Objetivo Estratégico 4. “Promover el crecimiento económico incluyente con sostenibilidad y competitividad”**, en el cual está inmerso la **Estrategia 1: Cartagena Compite, Programas: Plan Distrital de competitividad, Eficiencia para la competitividad, Innovación para competir, Cartagena de Indias, destino turístico de clase mundial, Corredor náutico turístico de Cartagena de Indias, y las contempladas en los planes (operativos y/o estratégicos) de la entidad.**

	<b>CALIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE METAS</b>	Porcentaje Actividad
	<b>OBJETIVO MISIONAL</b>	
<b>Programa</b>	<b>CONSOLIDAR PROCESOS DE GESTION DE CALIDAD EN LA CORPORACION</b>	
<b>Proyecto</b>	<b>Certificar a la CTCI en ISO 9001 2000</b>	
Actividades	documentar los procesos	100
	Sensibilizar al personal vinculado a la Corporación sobre el sistema de gestión de calidad ISO 900:2008	100
	Realizar un diagnóstico base que refleje la situación actual de la empresa frente al cumplimiento de la norma ISO	70
<b>Proyecto</b>	<b>Lograr productividad y eficiencia en los procesos de la CTCI</b>	
Actividades	Generar credibilidad y confianza al gremio turístico de la ciudad	100
<b>Proyecto</b>	<b>Fortalecer la operación y manejo del muelle turístico la bodeguita</b>	
Actividades	Implementación de la señalización vertical y horizontal de las áreas del muelle turístico la bodeguita	50
	Realizar Campanas de prevención y control a las salidas no autorizadas	100
	Programa de cooperación económica de la unión europea cuyo fin es apoyar el proceso de internacionalización de las PyMES latinoamericanas mediante un modelo de trabajo AL INVEST IV	70
	Construcción de la norma que permita categorizar el servicio de transporte turístico marítimo	70
	Incrementar un diez por ciento los ingresos producto de la operación del muelle	100
<b>Proyecto</b>	<b>Formulación e implementación del plan de aprovechamiento de playa</b>	
Actividades	Playa Piloto Cartagena de Indias	60
<b>Proyecto</b>	<b>Promover la regulación de los apartamentos de hospedaje</b>	
Actividades	Promover el reglamento el uso de apartamentos y casas que prestan servicios turísticos	100



<b>Proyecto</b>	<b>Certificación de la ciudad de Cartagena de Indias como destino turístico sostenible</b>	
Actividades	Auditoria de Certificación	90
	Seguimiento a la estrategia integral de lucha contra la Explotación Sexual Comercial de Niños Niñas y Adolescentes en el Contexto de Viajes y Turismo	100
<b>Proyecto</b>	<b>Impulsar a Cartagena de Indias como destino para nuevas aerolíneas</b>	
Actividades	Acompañamiento y apoyo a sacsa para buscar vuelos directos a la ciudad de Cartagena	100
	Diseño e implementación de un Plan de Marketing y promoción para un vuelo directo entre Cartagena y Europa	80
<b>Proyecto</b>	<b>Convocar y coordinar acciones prioritarias con los actores y autoridades que intervienen en la operación de cruceros shore excursión</b>	
Actividades	Capacitación a los taxistas guías y demás servidores turísticos que intervienen en la operación de cruceros	0
<b>Proyecto</b>	<b>Impulsar la Formulación y socialización de propuestas para la Peatonalización del Centro histórico</b>	
Actividades	Seguimiento y asesoría al Plan de Revitalización del Centro Histórico procurando la inclusión de circuitos turísticos dentro del plan	100
<b>Proyecto</b>	<b>Formación y capacitación del talento humano asociado la cadena productiva del sector turismo</b>	
Actividades	Realizar un Seminario de Capacitación en el año	0
	promover el bilingüismo entre los prestadores de servicios turísticos	100
<b>Proyecto</b>	<b>Certificar el veinte por ciento de las empresas inscritas en el Registro Nacional de Turismo</b>	
Actividades	Asesoría a 13 prestadores de turismo en temas de calidad	20
<b>Proyecto</b>	<b>Incrementar en un veinte por ciento el numero de prestadores inscritos en el Registro Nacional de Turismo</b>	
Actividades	Jornada de sensibilización e inscripción en el Registro Nacional de Turismo	100

<b>Proyecto</b>	<b>Medición en las competencias lingüísticas orales de los guías de turismo</b>	
Actividades	Medir las competencias lingüísticas orales de los guías de turismo	50
<b>Proyecto</b>	<b>Posicionamiento del símbolo y la promesa de la marca ciudad `Cartagena de Indias`</b>	
Actividades	Contracción de agencia de Publicidad con el fin de desarrollar e implementar campaña y plan de medios para posicionamiento de la marca Cartagena de Indias a nivel local	100
	Construcción del Plan de Marketing de la ciudad de Cartagena y diseño del manual de estilo publicitario para uso de la marca Cartagena de Indias	100
	Realización de seminarios de capacitación sobre la marca Cartagena de Indias a grupo de Cartageneros con el fin de crear embajadores de la misma	100
<b>Proyecto</b>	<b>Aumentar a un dieciocho por ciento la participación de visitantes extranjeros llegados a Cartagena con respecto al total de turistas extranjeros llegados al país</b>	
Actividades	Potencializar el mercado suramericano siendo los países que lo componen prioritarios para la venta de Cartagena de cómo destino turístico mediante la participación de 3 ferias de turismo 4 seminarios de capacitación y atención de 2 FAM TRIPS	100
	Fidelizar y fortalecer el posicionamiento del mercado norteamericano y Centroamérica siendo este el principal mercado de la ciudad participando en 1 ferias turísticas 1 seminario de capacitación y 2 FAM TRIPS o FREE PRESS	100
	Trabajar el mercado europeo para el fortalecimiento de la imagen ciudad y posicionamiento Se participarán en 2 ferias turísticas	100
<b>Proyecto</b>	<b>Formulación de plan anual de promoción institucional de Cartagena</b>	
Actividades	Diseño y formulación de un plan anual de promoción turística del destino	100
<b>Proyecto</b>	<b>Diseño e impresión de material promocional como apoyo a las participación de Cartagena en ferias Work Shops Viajes de conocimiento yo Misiones Comerciales nacionales e internacionales</b>	



Actividades	Diseño y creación de material promocional de la ciudad bajo el esquema y lenguaje de la marca Cartagena de Indias Se desarrollaran los siguientes materiales: 3000 Brochures 3000 Cds 3000 Bolsas de Kambrol 10000 manillas 1000 camisetas	100
	Datación de material de información turística para los puntos de información	100
<b>Proyecto</b>	<b>Red de información Turística</b>	
Actividades	Funcionamiento de la red de información turística	100
<b>Proyecto</b>	<b>Capacitar los profesionales emisores de turismo en la venta del destino</b>	
Actividades	Realización seminarios de capacitación en 6 mercados emisores y tres caravanas nacionales	100
<b>Proyecto</b>	<b>Articular anualmente los planes estratégicos con Proexport y el Fondo de Promoción turística</b>	
Actividades	Presentación de cinco proyectos ante el fondo de promoción turística	100
<b>Proyecto</b>	<b>Articular anualmente los planes estratégicos con Proexport y el Fondo de Promoción turística</b>	
Actividades	Presentación de cinco proyectos ante el fondo de promoción turística	100
<b>Proyecto</b>	<b>Apoyo y realización de cuatro eventos anuales de alto impacto turístico en la ciudad de Cartagena</b>	
Actividades	Participación y apoyo en la realización de eventos de alto impacto Internacional para el posicionamiento de Cartagena como destino de eventos de clase mundial Hay Festival Festival Internacional de Música Festival Internacional de Cine Total de apoyo 3 eventos de alto impacto al año	100
<b>Proyecto</b>	<b>Lograr que los productos consolidados lleguen al canal de distribución</b>	
Actividades	Realización de seis seminarios de capacitación participación en 9 ferias internacionales como son FITUR ITB CATRADE ROUTES AMERICAS CIT FIT COLTOUR ABAV TRAVEL MART 1 feria nacional y 3 caravanas nacionales	100
<b>Proyecto</b>	<b>Impulsar el Corredor Náutico del Caribe Colombiano</b>	

Actividades	Seguimiento al convenio con la DIMAR	100
	Levantamiento de la información turística y edición de textos	80
	Diseño de la guía	80
<b>PROMEDIO</b>		<b>86</b>

El promedio de la calificación que se obtuvo fue de ochenta y seis (**86**) puntos, lo que se considera como **Satisfactoria**, producto del siguiente análisis:

El Plan de Acción de la Corporación de Turismo de Cartagena de Indias, contenía en la vigencia 2011, cinco (5) programas, los cuales cada uno estaba subdividido en varios proyectos.

**Programa: CONSOLIDAR PROCESOS DE GESTION DE CALIDAD EN LA CORPORACION**

**Proyecto: Certificar a la CTCI en ISO 9001 2000.**

Se implementaron los procesos básicos en control de documentos y formatos para los diferentes procesos administrativos dentro de la corporación identificados y diseñados al inicio .Se realizaron sensibilizaciones al equipo que conforma la Corporación a fin de apropiarlos. Se realizo el diagnostico conforme a la Norma Técnica ISO 9001:2008 y se identificaron los requisitos de incumplimientos y se inicio un seguimiento correspondiente a los resultados obtenidos y se procedió a darle cumplimiento 70 puntos.

**Proyecto: Lograr productividad y eficiencia en los procesos de la CTCI.**

Para generar credibilidad y confianza en el gremio turístico de la ciudad que son conceptos difíciles de medir concretamente por ser valores intangibles la Corporación de Turismo ha efectúa reuniones permanentes con los asociados de la entidad Alcaldía Cámara de Comercio FENALCO COTELCO ASOTELCA ANATO Guías de Turismo Taxistas Cocheros Joyeros Sociedad Portuaria Sociedad Aeroportuaria Además se efectúan reuniones con entidades consideradas aliadas estratégicas como Proexport el Convention and Visitors Bureau de Cartagena al igual que con el Concejo Distrital de Cartagena el SENA el Centro de Convenciones el Ministerio de Comercio Industria y Turismo el Vice ministerio de Turismo los directores nacionales de las agremiaciones turísticas como COTELCO y ANATO e interlocución con el Presidente de la República del mismo modo se trabaja articuladamente con la Dimar la Capitanía de Puerto con líneas de cruceros con la Federación de Cruceros del Caribe FCCA e inclusive con el sector informal de

Cartagena representado por vendedores ambulantes carperos de las playas músicos de las playas y masajistas de las playas entre otros. El propósito de generar credibilidad y confianza se realiza en la medida en que la Corporación de Turismo logra una interlocución con los grupos mencionados anteriormente con el fin de gestionar los proyectos de interés de la entidad Estratégicamente la Corporación de Turismo tiene relaciones con cada uno de estos grupos de interés y que trabajan en asuntos turísticos En la medida en que se genera credibilidad y confianza la Corporación de Turismo puede avanzar en la realización de su plan estratégico Obtener confianza permite la consecución de recursos económicos técnicos humanos de cooperación alianzas y elevar la importancia de los asuntos turísticos de Cartagena a nivel local y nacional.

**Proyecto: Fortalecer la Operación y Manejo del Muelle Turístico la Bodeguita.**

Se elaboraron los términos de referencia para la contratación de los diseños y estudios de la señalización y realización de dos campañas durante las temporadas de Diciembre - Enero y Semana Santa, se siguió posicionando en la primera campaña denominada OJO CON LOS PIRATAS y en la segunda se innovo a través de una nueva estrategia publicitaria denominada UN TURISTA SEGURO UTILIZA UN MUELLE SEGURO explicándole de manera didáctica al turista (rompecabezas) cuales son los implementos necesarios que debe exigir durante su navegación hacia el PNNCRSB y haciendo uso del Muelle Turístico la Bodeguita único autorizado para embarcar y desembarcar hacia este importante destino turístico de sol y playa Adicionalmente se divulgaron los Operadores Turísticos Marítimos autorizados sus tarifas a través del personaje `sherlocksholmes` se repartieron flyers con la información de la campaña que la compra se realice en las oficinas autorizadas y en los puntos de venta ubicados en el Muelle. Por último se desplazaron unas bicicletas vayas con la imagen de la campaña en los puntos de venta detectados como salidas ilegales y toda la campaña se mantuvo en las playas de Bocagrande Centro Histórico Bocagrande PITS de la Corporación de Turismo Cartagena de Indias y por último se ubicaron inspectores de control en los puntos de salidas ilegales(maicai) manga (entre el club de pesca el club náutico)laguito (entre el edificio torre centauro y el Hotel Hilton)Castillogrande (Edificio Gaviota) con el apoyo de Cotelco y Asotelca se le entrego a los huéspedes de los hoteles afiliados a estas dos agremiaciones volantes con la información de la campaña UN TURISTA SEGURO USA UN MUELLE SEGURO la Policía Turismo repartió flyers en los puntos de ingreso por tierra a la ciudad (anillo vial terminal etc.) Entre el mes de enero y diciembre se implemento una campaña denominada cartagenero conoce tus islas con la cual se logro incentivar que un número importante de cartageneros viajaran a las islas del rosario logrando un incremento de pasajeros.

*Barrio Pie de la Popa, Calle30 No.18 A 226 Segundo Piso Tels:(5) 6560977-6560969-6561519-6561383  
www.contraloriadecartagena.gov.co  
Cartagena de Indias D.T y C. - Colombia*

**“POR UN CONTROL FISCAL DE IMPACTO POSITIVO HACIA LA CIUDADANÍA”**

Se han realizado 20 reuniones de Núcleo bajo la metodología del programa logrando: 1) Identificar la problemática interna de cada una de las empresas operadoras turísticas marítimas. 2) Nombrar un representante y suplente del núcleo de los operadores turísticos marítimos y que tenga asiento en las reuniones de coordinaciones de las temporadas turísticas marítimas reuniones ante las autoridades que regulan la operación turística marítima en el Distrito de Cartagena realizar acciones de seguimiento ante las mismas tomar acciones de liderazgo en torno al bienestar del núcleo etc. 3) Trabajar en la unificación de las tarifas de los paquetes turísticos y detectarlo como el problema más neurálgico. 4) Participación de 2 operadores interesados en procesos de calidad a través de la cámara de comercio. 5) Inicio de capacitación para patrones de yate o pilotos 6 practica de como se lleva un comité de compras (unificado). 7) Motivación para constituirse como una agremiación una constituida hoy definiendo si se unen a esta y se fortalece. 8) Creación de la norma de categorización del transporte pendiente misión comercial.

Se realizaron 6 mesas de trabajo con los Operadores turísticos marítimos y se identifico la necesidad. Se contacto a la empresa ICONTEC para que conociera la problemática y realizara su diagnostico y propuesta. En la primera fase se realizo con ICONTEC la primera construcción de la norma de categorización del transporte turístico marítimo en el Distrito de Cartagena de Indias. Se coordinaron las temporadas marítimas turísticas y se realizaron Inspecciones supervisiones y Control del ingreso del recaudo por turistas del Muelle.

### **Proyecto: Formulación e Implementación del Plan de Aprovechamiento de Playa**

Realizamos acompañamiento a Valorización Distrital y la empresa UNION 6 en la entrega de los diseños arquitectónicos del frente costero y la playa piloto por otro lado se entrego al fondo de promoción los nuevos términos de referencia para la contratación de la empresa que realizara la caracterización y el plan de formación socio empresarial, se escogió la empresa a desarrollar el proyecto y comenzó en noviembre de 2011 empezando por las encuestas mesas de trabajo reuniones con autoridades y el coronograma de inicio de capacitaciones .

### **Proyecto: Promover la Regulación de los Apartamentos de Hospedaje.**

Se logro presentar al congreso de la república la radicación del proyecto de ley 320 modificando la ley general de turismo. Por otro lado la corporación hace seguimiento y acompañamiento al Ministerio de Comercio Industria y Turismo dentro de la

estrategia de promulgación de decreto que emitió para regular este tipo de establecimientos que se dedican al hospedaje turístico.

**Proyecto: Certificación de la Ciudad de Cartagena de Indias como Destino Turístico Sostenible.**

Se logro una pre-auditoria con la entidad certificadora COTECNA el cual arrojó las acciones de mejora para la implementación del sistema y futura certificación. El programa La Muralla Soy Yo participo en la asamblea ordinaria de Cotelco realizada en el Hotel Sofitel Santa Clara un stand con toda la información sobre este proyecto de ciudad la implementación del Código de Conducta y la campana Huésped de Corazón de Unicef por otro lado algunos Gerentes como los de Casa Santa Ana, Cuadrifolio, Puerta de Cartagena, Santa Cruz Portal, San Diego, El Pueblito, Regatta Barahona 446, Playa y Monterrey implementaron el código de conducta y vincularse a la campaña de recaudación de fondos Huésped de Corazón para dar sostenibilidad al programa La Muralla Soy Yo Vinculación de 50 niños y niñas y adolescentes a la Red Juvenil ECPAT.

**Proyecto: Impulsar a Cartagena de Indias como Destino para Nuevas Aerolíneas**

Uno de los propósitos de la Corporación Turismo Cartagena de Indias es aumentar la llegada de pasajeros internacionales a la ciudad. En este sentido en alianza con la Sociedad Aeroportuaria de la Costa SASACSA participamos en la Feria Routes Américas donde sostuvimos reuniones con aerolíneas del continente para presentarles el destino invitarlas a conocer Cartagena entregarles el estudio realizado por ASM Airport Strategy and Marketing consultores especializados contratados por SACA sobre el movimiento de pasajeros de la ciudad y plantearles la posibilidad de que inicien operaciones directas entre sus ciudades y la nuestra.

En este sentido se sostuvieron reuniones con: Jet Blue American Airlines Delta Copa WestJet TAMLANA ero México SouthWest Airlines y Frontr De esta manera cubrimos los países mas poblados del continente presentes en la Feria Estados Unidos Canadá Brasil y México al igual que destinos emisores muy importantes para Cartagena como Chile Adicionalmente se sostuvo una importante reunión con la representante de la Feria Routes Américas para solicitarle que Cartagena fuera la sede del evento en 2013, pues para 2012 se había definido que lo sería las Bahamas Esto último con el propósito de seguir interesando a los planificadores de rutas de las aerolíneas en nuestra ciudad y traerlos para que se interesen por la misma y exploren la posibilidad de iniciar operaciones desde sus destinos hacia Cartagena.

Desde enero de 2011 se han sostenido reuniones con el Gobierno Nacional y el Grupo Globalia propietario de Air Europa para examinar la posibilidad de que se inicien vuelos entre Madrid y Cartagena se iniciaron las negociaciones que se han extendido por siete meses. Por invitación del Gobierno Nacional el propietario y presidente del Grupo Globalia Juan Josa Hidalgo visitó Colombia y particularmente Cartagena y Bogotá. En febrero en Cartagena sostuvo reuniones con la Alcaldesa y el presidente ejecutivo de la Corporación Turismo Cartagena de Indias donde propuso la necesidad de estructurar un proyecto mediante el cual Cartagena hiciera una inversión en publicidad para poder iniciar las operaciones tres veces a la semana desde Madrid. En mayo se realizó otra reunión con Air Europa para establecer los detalles de la operación el monto de la inversión y el número de frecuencias luego de dicha reunión se inició un intercambio de documentos con el contenido del posible convenio entre el destino y la empresa Air Europa para desarrollar un plan de mercadeo que posicione a Cartagena en España de forma tal que se active el interés por comprar vacaciones hacia nuestra ciudad se sostuvieron reuniones con los posibles socios del proyecto para determinar quienes serían los aportantes al proyecto fue así como la CTCI definió los montos y presentó ante el Fondo de Promoción Turística de Colombia un proyecto para conseguir los dineros necesarios para implementar el plan de mercadeo sugerido y revisado por Cartagena (CTCI hoteles y agencias de viajes socios) y el Vice ministerio de Turismo y Proexport luego se elaboró un nuevo borrador de convenio que fue llevado a la Junta Directiva de la CTCI para su aprobación. En este momento el documento se encuentra siendo examinado por el Gobierno Nacional y por los socios locales del proyecto es decir hoteles y agencias de viajes participantes se espera que la aerolínea inicie operaciones a finales de diciembre de 2011 y las continúe por tres años al menos.

**Proyecto: Convocar y Coordinar Acciones Prioritarias con los Actores y Autoridades que Intervienen en la Operación de Cruceros Shore Excursión.**

Se realizaron reuniones con las entidades que intervienen en el proceso, Proexport y Sociedad portuaria, sin embargo no se concretó la capacitación en esta área.

**Proyecto: Impulsar la Formulación y Socialización de Propuestas para la Peatonalización del Centro histórico.**

La corporación de turismo realiza seguimiento y asesoría al equipo del plan de revitalización con el objetivo de dar respuesta a las necesidades que el sector y la industria turística requieren en materia de recuperación y transformación de los espacios públicos del centro histórico igualmente impulsamos la realización de las

obras que permitan la adecuación de las principales plazas y parques del centro histórico.

**Proyecto: Formación y Capacitación del Talento Humano Asociado a la Cadena Productiva del Sector Turismo.**

Se realizaron reuniones con las entidades que intervienen en el proceso, Proexport y Sociedad portuaria, sin embargo no se concretó la capacitación en esta área. Se suscribió un convenio con el Centro Colombo Americano a fin de otorgarles un descuento a los empleados del sector turístico para incentivar el mejoramiento del idioma inglés.

**Proyecto: Certificar el Veinte (20%) de las Empresas Inscritas en el Registro Nacional de Turismo.**

Se presentó un proyecto al fondo de promoción turística para financiar las asesorías a dichas empresas.

**Proyecto: Incrementar en un Veinte (20%) el Número de Prestadores Inscritos en el Registro Nacional de Turismo**

Se realizaron diferentes campañas dirigidas a los prestadores con el objetivo de incrementar el número de inscritos en el registro nacional de turismo.

**Proyecto: Medición en las competencias lingüísticas orales de los Guías de Turismo.**

Buscando generar una comunidad turística bilingüe se realizó un convenio con el centro Colombo Americano con quienes se ha trabajado desde abril de 2010 y se les aplicó a 56 guías de turismo de la ciudad la prueba en inglés tipo B2 los cuales valoraron comprensión pronunciación gramática y orden de las palabras vocabulario fluidez general y secuencia lógica para expresar puntos de vista en inglés. Se apoyó al Ministerio de Comercio Industria y Turismo en el programa English Speaker que busca promover el bilingüismo entre los prestadores de servicios turísticos en el propósito de convertir a Colombia en un destino turístico de clase mundial.

**Proyecto: Posicionamiento del Símbolo y la Promesa de la Marca Ciudad 'Cartagena de Indias'.**

Contratada la agencia de publicidad - Presentada Campaña y Plan de Medios - Contratación de medios y producciones de piezas - implementación de campañas radiales y la realización de 10 seminarios de capacitación a grupo de Cartageneros

**Proyecto: Aumentar a un dieciocho por ciento la participación de visitantes extranjeros llegados a Cartagena con respecto al total de turistas extranjeros llegados al país.**

Teniendo en cuenta que a Cartagena llegaron un total de 470.465 pasajeros discriminados en 128.529 pasajeros por vía aérea y 341936 por crucero con respecto al 1582122 llegados al país, nos muestra una participación del 29 por ciento.

**Proyecto: Formulación de Plan Anual de Promoción Institucional de Cartagena.**

Anualmente se elabora un plan de promoción institucional de Cartagena de Indias que incluye actividades nacionales e internacionales. Este plan se realiza en base a los principales mercados de la ciudad y en conjunto con las agremiaciones turísticas con el fin que este sea acorde a los objetivos globales del destino De igual forma este plan se elabora en base al plan de promoción de país realizado por Proexport con el fin de lograr un plan alineado a las estrategias de mercadeo de Colombia.

**Proyecto: Diseño e Impresión de Material Promocional como Apoyo a las Participación de Cartagena en ferias Work Shops Viajes de Conocimiento y/o Misiones Comerciales Nacionales e Internacionales.**

TOTAL DE MATERIAL DISEÑADO E IMPRESO 3000 Brochures, 3000 Cd, 3000 Bolsas de Kambral de 10000 manillas de y 1000 camisetitas de 1000 100.

La implementación y funcionamiento de los puntos de información turística constituye un gran logro en la competitividad del Distrito estos puntos son dotados anualmente con planos de información donde se referencia los principales sitios de interés y demás información de importancia Adicionalmente se gestionaron con proexport la impresión de más de cuarenta mil planos y se trabaja en el nuevo diseño del mapa contemplando el concepto de la marca Cartagena de Indias.

**Proyecto: Red de información Turística.**

Se redistribuyo de acuerdo a las estadísticas los puntos de atención a los turistas ampliando horarios en el terminal aéreo con una cobertura total de seis puntos en el Distrito de Cartagena los cuales presentan 49.923 consultas al corte de 31 de diciembre de 2.011.

**Proyecto: Capacitar los profesionales emisores de turismo en la venta del destino.**

Se realizaron seminarios en las siguientes ciudades: Ecuador, Buenos Aires, Lima, Santiago, Brasil y Estados Unidos y 3 caravanas nacionales.

**Proyecto Articular anualmente los planes estratégicos con Proexport y el Fondo de Promoción turística.**

Se presentaron 5 proyectos ante el Fondo de Promoción.

**Proyecto Incrementar a setecientos cincuenta mil el movimiento aéreo nacional al dos mil once.**

En el año 2010 ingresaron 895.224 pasajeros y en el año 2011 fueron 950.083 pasajeros arrojando un incremento del 6%.

**Proyecto Apoyo y realización de cuatro eventos anuales de alto impacto turístico en la ciudad de Cartagena.**

TOTAL DE ACTIVIDADES EJECUTADAS Eventos de Alto Impacto: 3 de 3.

**Proyecto Lograr que los productos consolidados lleguen al canal de distribución.**

TOTAL DE ACTIVIDADES EJECUTADAS Ferias: 9 caravanas internacionales y 3 nacionales .

**Proyecto Impulsar el Corredor Náutico del Caribe Colombiano**

El mes de marzo se firma otro si con el fondo de promoción turística modificando el plazo de ejecución y la forma de pago y se realizo el segundo desembolso en octubre.

Se elaboraron los términos de referencia para la contratación del levantamiento de la información turística edición de textos y diseño final de la guía.

Se elaboraron los términos de referencia para la contratación del levantamiento de la información turística edición de textos y diseño final de la guía.

**3.1.1.3. Indicadores de Gestión**

Los Indicadores de Gestión permiten medir la eficiencia, eficacia, economía, equidad, valoración de los costos ambientales, objetivos y en general el cumplimiento de la misión institucional, estos cuantifican el grado en que las actividades de un proceso logran un objetivo, así se podrá conocer qué hace la organización auditada y cómo lo hace. Las metas se cumplieron según lo establecido en el Plan de Acción, en

*Barrio Pie de la Popa, Calle30 No.18 A 226 Segundo Piso Tels:(5) 6560977-6560969-6561519-6561383*

*www.contraloriadecartagena.gov.co*

*Cartagena de Indias D.T y C. - Colombia*

**“POR UN CONTROL FISCAL DE IMPACTO POSITIVO HACIA LA CIUDADANÍA”**

concordancia con Objetivo Estratégico 4. “**Promover el crecimiento económico incluyente con sostenibilidad y competitividad**”, en el cual está inmerso la Estrategia 1: Cartagena Compite, Programas: Plan Distrital de competitividad, Eficiencia para la competitividad, Innovación para competir, Cartagena de Indias, destino turístico de clase mundial, Corredor náutico turístico de Cartagena de Indias, y las contempladas en los planes (operativos y/o estratégicos) de la entidad.

INDICADOR	CALIFICACION	FACTOR DE PONDERACION	PUNTAJE TOTAL
Eficacia	90	0,225	20.25
Eficiencia	90	0,225	20.25
Economía	70	0,225	15.75
Equidad	50	0,225	11.25
Valoración de los costos ambientales	50	0,100	5
<b>CALIFICACION TOTAL</b>		<b>1.00</b>	<b>72.5</b>

La Corporación de turismo de Cartagena de Indias, no cuenta con indicadores específicos para medir la valoración de los costos ambientales e indicadores de equidad, más sin embargo algunas de sus actividades se encuentran orientadas al manejo del impacto ambiental producto de la gestión de la entidad.

#### **3.1.1.4. Calificación de la Gestión Misional**

CRITERIO	CALIFICACION PARCIAL	FACTOR DE PONDERACION	PUNTAJE TOTAL
Adecuación Misional	100	0,20	20
Cumplimiento metas Plan de Desarrollo y/o Planes de la entidad	86	0,50	43
Evaluación de Indicadores de Gestión	72.5	0,30	21.75
<b>CALIFICACION TOTAL</b>		<b>1.00</b>	<b>84.75</b>

### 3.1.2. Evaluación Gestión Contractual

La evaluación contractual se realizó los ítems que a continuación se relacionan; Cumplimiento de las obligaciones con el SICE, Evaluación cumplimiento principios y procedimientos en la contratación, cumplimiento de la ejecución contractual, liquidación de contratos y labores de interventoría y supervisión. La calificación obtenida en esta evaluación fue de **89** puntos.

#### **3.1.2.1. Cumplimiento de las obligaciones con el SICE**

Como el *cumplimiento de las obligaciones con el SICE*, no aplica para la Corporación de Turismo Cartagena de Indias, el factor de ponderación que le correspondía a este ítems (0,20), se distribuyó en forma igual entre los otros cuatro ítems restantes, o sea se adicionó (0,5) para cada uno, con el fin de evaluar el factor de ponderación en un 100%.

#### **3.1.2.2. Evaluación Cumplimiento Principios y Procedimientos en la Contratación.**

Evaluada y Analizada la contratación suscrita por la Corporación de Turismo Cartagena de Indias "CTCI" durante la vigencia Fiscal 2.011, se evidenció que cumplen con los principios básicos de la contratación estatal contenidos en la Ley 80 de 1993. (Artículo 4 numeral 1); igualmente, cumplen con las normas que regulan en la contratación y se rige por el derecho privado, establecido en los Códigos Civil y de Comercio ;todo lo anterior implica la necesidad de juntar requisitos de tal forma, que queden adecuadamente probadas las circunstancias del contratista tales como su capacidad para contratar, idoneidad, oportunidad, etc. Se pudo evidenciar que las carpetas donde se encuentran o reposa los contratos no se encuentran numeradas, tal como lo contempla la ley 594 de julio 14 del año 2.000. En las Ordenes prestación de servicios y hojas de vida de los contratistas, reposan los certificados de estudios y formación académica necesarios, para demostrar la idoneidad de los mismos en la prestación del servicio; en cuanto a la contratación directa y los convenios en su etapa precontractual se evidenció el aportes de toda la documentación exigida por la ley; tal como pólizas, RUT etc. Por tal razón se le otorgó una calificación de 90 puntos.

### **3.1.2.3. Cumplimiento de la Ejecución Contractual**

Se pudo constatar que el objeto de los contratos ejecutados durante la vigencia Fiscal 2.011 estuvieron dirigidos o direccionados en su naturaleza y en su demarcación hacia los programas establecidos en el plan de desarrollo Distrital y en concordancia con el Plan de acción y Objetivos misionales de la Corporación de Turismo de Cartagena y se le dio cabal cumplimiento a dichos objetos, razón por la cual se le da una calificación de 90 puntos.

### **3.1.2.4. Liquidación de Contratos**

El objetivo final de la gestión contractual, es que el objeto contractual cumpla con la necesidad y los fines estatales; el mismo principio de responsabilidad, consagrado en el art. 26 de la Ley 80 de 1993 lo trae como una obligación y lo adiciona con la protección de los derechos de la entidad y la correcta ejecución del contrato. En la evaluación al proceso contractual de la vigencia 2.011, se comprobó lo estipulado en el artículo 60 y 61 de ley 80 de 1993, y el artículo 11 de la ley 1150 aunque los contratos fueron liquidados en un 86% se pudo evidenciar que el otro 13% de los contratos no fueron liquidados debido a que se encuentran vigente y el otro 1% referente a un contrato de promoción publicitaria suscrito entre la Corporación de Turismo y Rafael Guerra Herazo no se encuentra liquidado hasta la fecha. En virtud de estas observaciones la comisión le asigna una calificación de 90 puntos para este criterio.

### **3.1.2.5. Labores de Interventoría y Supervisión**

Durante la vigencia 2.011 se comprobó que las labores de Interventoría y supervisión de los contratos ejecutados se enmarcaron dentro de los parámetros establecidos en el artículo 27 del Decreto 2170 de 2002, el numeral 1º del artículo 4 numeral 4 y artículo 53 de la Ley 80 de 1993; de igual manera la Corporación se rige por el derecho privado, establecido en los Códigos Civil y de Comercio (Código de Comercio. “Art. 863. Buena fe en la etapa precontractual y el “Art. 845 Oferta. Elementos esenciales. La oferta o propuesta ), sin desconocer los principios de la función pública a que se refiere el artículo 209 de la Constitución Política y el régimen de inhabilidades e incompatibilidades del Estatuto General de Contratación. Adicionalmente, es de recalcar que la Corporación Turismo Cartagena de Indias, conforme con su naturaleza jurídica, tal y como debidamente se encuentra plasmado en sus estatutos sociales, se dedica a coordinar las actividades públicas y privadas

relacionadas con la oferta de servicios y productos turísticos sostenibles y competitivos, y a su promoción institucional nacional e internacional. En virtud de estas observaciones la comisión le concede una calificación de 86 puntos para este criterio.

### 3.1.2.6. Calificación de la Gestión Contractual

A la muestra seleccionada por la comisión se le aplicaron los criterios establecidos para la evaluación del componente de contratación, y poder expresar su opinión, en el siguiente cuadro se resume la calificación parcial de cada criterio multiplicado por su factor de ponderación y el puntaje total.

Criterio	Calificación Parcial	Factor de Ponderación (Redistribuido)	Puntaje Total
Cumplimiento de las obligaciones con el SICE	N/A	N/A	N/A
Cumplimiento de los principios y procedimientos en la contratación	90	0,20	18
Cumplimiento de la ejecución contractual	90	0,35	31.5
Liquidación de contratos	90	0,25	22.5
Labores de Interventoría y supervisión	86	0,20	17.2
<b>Puntaje total</b>		<b>100</b>	<b>89</b>

El análisis y evaluación de los resultados reflejados en la tabla anterior, permite a la comisión afirmar que el cumplimiento de los criterios aplicados al componente contractual fue **satisfactorio**, por ello la calificación del proceso contractual, después de multiplicar cada criterio por su correspondiente factor de ponderación fue de **89** puntos.

### 3.1.3. Evaluación Presupuestal y Financiera.

La acción de la auditoría se orientó a verificar que el manejo presupuestal y de tesorería de la entidad estuviera acorde con la normatividad vigente; se analizaron los niveles de eficiencia logrados, gestión de tesorería, ejecución presupuestal, para determinar el concepto sobre el manejo presupuestal de la CORPORACION DE

TURISMO DE CARTAGENA DE INDIAS vigencia 2011 a este aspecto se le otorgó un puntaje de **94.6**.

### **3.1.3.1. Programación y Aprobación.**

A la Corporación de Turismo de Cartagena de Indias para la vigencia auditada le fue apropiado un presupuesto por valor de \$1.078.766.947 siendo los rubros de mayor participación: Gastos de Personal con \$593, 084,250 con una participación de 59.26% de los gastos totales, Honorarios con \$165.750.888 con una participación de 16.56% y Servicios Generales con \$56.489.486 con una participación de 5.64% de los gastos generales. En atención a lo anterior, la comisión de auditoría otorgó una calificación de 95 puntos.

### **3.1.3.2. Cumplimiento Normativo.**

La Normatividad aplicada al presupuesto de la Corporación Turismo Cartagena de Indias durante la vigencia 2011, cumple con los parámetros generales establecidos en la ley 863 de 2003, ley 489 de 1998, decreto 2649 de 1993 y demás normas concordantes, se pudo observar que la calidad de los registros presupuestales cumplen con los requisitos técnicos establecidos; en ellos, se puede identificar claramente el rubro presupuestal afectado, el concepto y el valor. En consideración a lo expuesto, el equipo auditor asignó una Calificación de 95 puntos.

### **3.1.3.3. Cumplimiento de la Ejecución de Ingresos.**

La Corporación de Turismo de Cartagena es una corporación mixta sin ánimo de lucro que tiene como objeto realizar actividades tendientes a lograr que Cartagena de Indias sea un destino competitivo turísticamente, por tal razón la Alcaldía de Cartagena realizó un convenio interadministrativo, donde le dio a administrar el muelle de la bodeguita resultando el excedente de la administración del muelle el fuerte de sus ingresos los cuales para la vigencia 2011 representó el 98% de sus Ingresos. En consecuencia el presupuesto de ingresos definitivo del punto de control equivale al presupuesto apropiado definitivo es decir \$1.196.446.790 de los cuales se ejecutaron \$1.283.685.890 correspondiente a un 107%, en consideración a lo anterior la comisión calificó con 100, el cumplimiento de la ejecución de ingresos.

### **3.1.3.4. Cumplimiento de la Ejecución de Gastos.**

Para la vigencia del 2011 la Corporación de Turismo de Cartagena de Indias le fue apropiado un presupuesto definitivo de \$1.196.466.790 de los cuales \$593.084.250 corresponden a Gastos de Personal con el 59.26% del gasto total y \$165.750.888 a Honorarios con el 16.56%. La ejecución total fue de \$1.000.706.139 correspondiente a un 92.76 % de la apropiación definitiva. La comisión otorgo una calificación de 93 puntos en cumplimiento a la ejecución de sus gastos.

### **3.1.3.5. Calidad en los Registros y la Información Presupuestal.**

En este criterio la Corporación de Turismo de Cartagena, maneja su información presupuestal mediante la aplicación del software ZEUS, y los mismo están acorde con el Decreto reglamentario 2649 de 1993 que regula la Contabilidad Privada en Colombia. En consideración a lo anterior la comisión, califica con 90 puntos este criterio.

### **3.1.3.6. Calificación de la Gestión Presupuestal y Financiera**

<b>CRITERIO</b>	<b>CALIFICACION PARCIAL</b>	<b>FACTOR DE PONDERACION</b>	<b>PUNTAJE TOTAL</b>
Programación y aprobación	95	0,15	14.25
Cumplimiento normativo	95	0,25	23.75
Cumplimiento de la ejecución de ingresos y gastos	100	0,2	20
Cumplimiento de la ejecución de gastos	93	0,2	18.6
Calidad en los registros y la información presupuestal	90	0,2	18
<b>CALIFICACION TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>94.6</b>

De acuerdo a la calificación obtenida por cada uno de los criterios que conforman la gestión presupuestal y multiplicado por el factor de ponderación se obtuvo un puntaje de **94.6** calificación considerada como favorable.

#### 3.1.4. Evaluación de la Gestión del Talento Humano.

La comisión Auditora realizó un análisis del Talento Humano de la Corporación de Turismo de Cartagena, donde se tuvo en cuenta el cumplimiento normativo, en cuanto a las situaciones administrativas tales como nombramiento y retiro, selección, prestaciones sociales, vacaciones, licencias, comisiones, entre otros.

En lo atinente a la gestión para desarrollar las competencias del talento humano, se analizaron temas relacionados con promoción y mejoramiento, capacitación, evaluación del desempeño, bienestar social, administración de la nómina, entre otros. La calificación obtenida fue de **86** puntos.

##### **3.1.4.1. Cumplimiento normativo.**

Estructuralmente no se encuentra definida la gestión de talento humano en la entidad, está inmersa y delegada según el manual de funciones y competencias dentro de las funciones del Director de Infraestructura y Logística.

Se constató que las carpetas de las historias laborales contienen toda la documentación referente al empleado tales como: Documento de identificación, soportes documentales de estudios y experiencia que acreditan los requisitos del cargo, actos administrativos que señalan, vacaciones, licencias, comisiones, ascensos, traslados, encargos, permisos, ausencias temporales, retiro o desvinculación del empleado de la entidad, supresión del cargo, insubsistencia, destitución, aceptación de renuncia al cargo, liquidación del contrato, soportes requeridos en retiros de cesantías. En razón de lo anterior se asignó 90 puntos.

##### **3.1.4.2. Gestión para Desarrollar las competencias del talento humano.**

La Corporación de Turismo, no cuenta con un programa de Capacitación debidamente adoptado mediante acto administrativo, en el cual se adelanten temas relacionados al Turismo en la ciudad de Cartagena, pero si existió capacitaciones para los empleados durante la vigencia auditada.

En lo relacionado al bienestar social, desarrollaron una actividad de integración. Por todo lo anterior a este criterio se le otorga un puntaje de 70 puntos.

### **3.1.4.3. Contratación de Prestación de Servicios Personales.**

La entidad vinculó mediante la modalidad de suministro de personal, a un total de dieciséis (16) personas que sirvieron de apoyo del desarrollo de los diferentes planes y programas de la Corporación; La Comisión de auditoría, verificó que la entidad recurrió a personal suministrado, lo cual es coherente con las necesidades de personal del ente auditado. Por lo anterior a este criterio se le otorga una calificación 100 puntos.

### **3.1.4.4. Calificación de la Gestión del Talento Humano.**

<b>CRITERIO</b>	<b>CALIFICACION PARCIAL</b>	<b>FACTOR DE PONDERACION</b>	<b>PUNTAJE TOTAL</b>
Cumplimiento normativo	90	0,35	31.5
Gestión para desarrollar las competencias del talento humano	70	0,35	24.5
Contratación de prestación de servicios personales	100	0,3	30
<b>CALIFICACION TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>86</b>

La calificación obtenida por cada uno de estos criterios dio como resultado un puntaje de **86** la cual es considerada como *satisfactoria*.

### **3.1.5. Seguimiento al Plan de Mejoramiento.**

En el seguimiento se comprobó que la Corporación de Turismo de Cartagena de Indias en cumplimiento del Plan de Mejoramiento, aplicó o tomó las acciones correctivas en un 85%, tal como se muestra en el siguiente cuadro que hace referencia al Indicador de Cumplimiento al Plan de Mejoramiento. Por lo tanto la calificación es de 85 puntos.

$\frac{\text{No. de Acciones NO cumplidas}}{\text{Total Acciones Suscritas}} \times 100 =$ $= \frac{2}{13} = 0.15 \times 100 = 15$	<p>Lo anterior indica que de las 13 acciones propuestas, no se dio cumplimiento a dos (2) de éstas, correspondiente al 15%.</p>
--	---

Lo anterior es producto a las medidas correctivas tendientes a subsanar las observaciones formuladas por la Contraloría Distrital de Cartagena de Indias en el informe de Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral practicada durante la vigencia fiscal 2010; no obstante, para efectos de calificación del cumplimiento al Plan de Mejoramiento, se tomaron sólo aquellas acciones adelantadas de acuerdo con el compromiso suscrito por la Entidad.

El control incluyó la práctica de pruebas selectivas, entrevista a funcionarios, análisis de documentos, verificación de disposiciones legales, así como la adecuada implementación de las acciones de mejoramiento

### **Concepto sobre el análisis efectuado**

Del examen practicado se obtuvo el siguiente resultado:

De trece (13) acciones de mejoramiento se pudo evidenciar que la entidad tomó las acciones correctivas y preventivas de los siguientes hallazgos administrativos sin alcance; los cuales se detallan a continuación:

Implementación del sistema de control interno, aprobado por la junta directiva de la Corporación de Turismo de Cartagena según acta N° 53 de enero 26 de 2.011, donde la Entidad se acogió a las observaciones de la Contraloría Distrital de Cartagena, en el sentido de implementar un Sistema de Control Interno que permita atenuar o disminuir los riesgos en las inversiones realizada por la CTCl.

Con relación a la observación donde algunas órdenes de prestación de servicios no son firmadas por parte de los contratistas, se tomaron las acciones correctivas.

En el hallazgo donde el objeto contractual no contempla ningún tipo de especificaciones ni detalle o cantidades de lo contratado, se llevo a cabo la acción correctiva.

En el hallazgo relacionado con los documentos del contratista se pudo observar que en los fólderes de los contratos aparecen o reposan dichos documentos; es decir su idoneidad y experiencia, en consecuencia la acción correctiva fue tomada por la entidad.

Las carpetas donde reposan las historias laborales fueron foliadas, en consecuencia se le dio cumplimiento, es decir se tomó la acción correctiva.

Con relación al hallazgo pertinente a los informes de Interventoría donde no se hace profundiza o detallan dicho informe, la comisión auditora lo deja en firme en el plan de mejoramiento, debido a que la entidad ha tomado en un porcentaje muy bajo dichos correctivos.

Por último en lo que tiene que ver con el hallazgo sobre el archivo de expediente y sus folios, la comisión auditora conceptuó dejarlo en firme; debido al no cumplimiento Establecido en el Artículo 24 de la Ley 594 de 2000. Haciendo la claridad que la entidad se encuentra haciendo la gestión para implementar todo lo concerniente a la parte archivística (Acondicionamiento de la oficina donde funcionará el archivo y la capacitación para que el funcionario encargado realice en forma eficiente y eficaz el manejo del mismo).

### 3.1.6. Evaluación al Sistema de Control Interno.

Con relación a la implementación del Modelo Estándar de Control Interno, la Corporación de Turismo de Cartagena se encuentra realizando reuniones de Asamblea General y Junta Directiva, con el propósito de formalizar los ajustes necesarios a la planta de personal y la respectiva escogencia de personal para el inicio en la implementación del Sistema de Control Interno.

La calificación del Sistema de Control Interno se realizó, de conformidad con la metodología definida para tal efecto, mediante la aplicación de los formatos de control interno, se determinó el puntaje acorde con el resultado que arrojó la matriz de Calificación de Control Interno por Componente, según el riesgo observado.

Los resultados que arrojó la matriz MECI, para los tres subsistemas que integran los nueve componentes con sus 120 criterios fueron los siguientes:

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO		Puntaje por elemento	Puntaje por subsistema	Puntaje del Sistema	Interpretación
SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO	AMBIENTE DE CONTROL	3.86	3.29	3.57	ADECUADO
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	4.51			
	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	1.52			
SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN	ACTIVIDADES DE CONTROL	2.82	3.80		
	INFORMACIÓN	4.28			
	COMUNICACIÓN Pública	4.31			
SUBSISTEMA CONTROL DE EVALUACIÓN	AUTOEVALUACIÓN	3.26	3.63		
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	4.10			
	PLANES DE MEJORAMIENTO	3.54			

#### Rangos de Interpretación del Diagnóstico del Sistema de Control Interno

Rango 1.0 – 1.9	Insuficiencia Crítica
Rango 2.0 – 2.9	Insuficiente
Rango 3.0 – 3.9	Adecuado
Rango 4.0 – 5.0	Satisfactorio

En consideración a los resultados obtenidos para una interpretación adecuada del Sistema de Control Interno del 3.57, lo que equivale según el rango de diagnóstico a **71** puntos, considerado *adecuado*.

Barrio Pie de la Popa, Calle 30 No. 18 A 226 Segundo Piso Tels: (5) 6560977-6560969-6561519-6561383

[www.contraloriadecartagena.gov.co](http://www.contraloriadecartagena.gov.co)

Cartagena de Indias D.T y C. - Colombia

**“POR UN CONTROL FISCAL DE IMPACTO POSITIVO HACIA LA CIUDADANÍA”**

### 3.1.7. Calificación Consolidad de la Gestión y los resultados.

ASPECTOS	Calificación Parcial	Factor de Ponderación	Calificación Total
Gestión Misional	84.75	0.30	25.43
Gestión Contractual	89	0.20	17.80
Gestión Presupuestal y Financiera	94.6	0.10	9.46
Gestión de Administración del Talento Humano	86	0.10	8.60
Cumplimiento del Plan de Mejoramiento	85	0.15	12.75
Evaluación del Sistema de Control Interno	71	0.15	10.65
<b>Calificación Total</b>			<b>85</b>

Expuesto lo anterior, la comisión auditora concluye que la calificación de la entidad para el año 2010 fue de **85** puntos, considerada **satisfactorio**.

#### **4. LÍNEAS DE AUDITORÍA.**

##### **4.1. CONTRATACIÓN.**

Durante la vigencia 2.011 se suscribieron ciento sesenta y cuatro (164) contratos por valor de diez mil cuatrocientos cincuenta y seis millones setecientos noventa y seis mil ochocientos setenta y dos pesos (\$10.456.796.872), se suscribieron noventa y nueve convenios (99) por valor de nueve mil ochocientos seis millones seiscientos veintinueve mil doscientos sesenta y tres pesos M/C (\$9.806.629.263) sesenta y cinco (65) contratos de funcionamiento por valor de seiscientos cincuenta millones ciento sesenta y siete mil seiscientos nueve pesos M/C (\$650.167.609). Se escogió una muestra de doscientos diecisiete (75) contratos; equivalente al 46% por un valor de \$ 5.672.324.984.

##### **HALLAZGOS**

**01.** Los fólderes que contienen la información contractual no se encuentran numerados, como tampoco debidamente archivados, lo que genera un control inadecuado de las actividades a desarrollar.

**02.** El contrato de promoción publicitaria sin número suscrito entre la Corporación de Turismo de Cartagena de Indias y el contratista Rafael Guerra Herazo hasta la fecha no ha sido liquidado por la Corporación.

**03.** En el contrato sin número entre la corporación de Turismo y Comunicaciones y Asesorías Ltda., no se evidenció la invitación a ofertar.

**04.** En el contrato sin número suscrito entre la corporación de Turismo de Cartagena y el contratista Carlos Mouthon Lorduy con fecha iniciación el día 29-06-2.011 y fecha de terminación el día 31-12-2.001, se pudo evidenciar que el tiempo de duración del contrato no es claro, debido a que el contrato en su clausula 6° tiene una duración de tres (3) meses, sin embargo el contrato en la misma clausula dice que dicho contrato tiene un plazo a 31 de diciembre de 2.011.

**05.** La entidad carece de un archivo general de tal manera que la documentación se lleve en forma organizada y que la información de la entidad sea recuperable para el uso de la administración en el servicio al ciudadano y como fuente de la historia. En este orden de ideas la entidad debe ser responsable en la organización, conservación, uso y manejo de los documentos.

**06.** Se evidenció que existen contratos de arrendamiento de los locales y/o taquillas desde el 2009, siendo improcedente el arrendamiento de uso público. Entre muchas sentencias las proferidas el 22 de abril de 2004, expediente 16245 etc., sin desconocer la potestad que tienen muchas entidades para convertir la administración o aprovechamiento de los bienes de uso público con los particulares, mediante la utilización de figuras regladas, sino que insiste en que tales finalidades no pueden lograrse por medio de contratos de arrendamiento por las razones ampliamente explicadas en la sentencia.

#### 4.2. PRESUPUESTAL CONTABLE Y FINANCIERO.

Durante el desarrollo de este aspecto, se verificó en forma selectiva que las transacciones financieras, económicas y sociales efectuadas por la Entidad fueran registradas dentro del presupuesto, igualmente, el cumplimiento de las disposiciones legales.

El presupuesto inicial para la vigencia fiscal 2.011 fue aprobado por la suma de \$1.196.466.890 y no hubo adición, para un presupuesto definitivo de \$1.196.466.890 y un recaudo de \$1.283.685.890 equivalente al 107.29% de cumplimiento, debido a un aumento positivo de los ingresos operacionales en \$87.219.100; el presupuesto inicial de gastos fue \$1.078.766.947 no hubo adicción para un presupuesto final de \$1.078.766.947, los gastos reales en la misma vigencia fueron de \$1.000.706.139, equivalente a un 92.76%

#### **ANÁLISIS A LOS ESTADOS FINANCIEROS**

Análisis al Balance General a 31 de Diciembre de 2.010 (*Valores en miles*)

#### **ACTIVOS:**

El Balance General a 31 de diciembre de 2011, revela activos totales por \$2.476.156, los cuales muestran un incremento del 15%, con relación al año anterior.

A 31 de diciembre de 2011, los Activos Corrientes, es decir aquellos que son fácilmente convertibles en efectivo y que se pueden realizar o consumir durante un ciclo normal de operaciones, registraron un saldo para el período por \$2.403.658, participan en un 97% del total del Activo, presentando un aumento del 14%, frente a

lo reflejado en el año 2010. Los grupos más representativos lo conforman: Deudores con el 52% y el efectivo con el 45%.

## DISPONIBLE

Según balance general a 31 de diciembre de 2011, presenta un saldo del grupo del efectivo por \$1.123.028, y en el 2010 un valor de \$1.161.493, el cual se encuentra conformado por las siguientes cuentas, como se indica en el cuadro:

DESCRIPCIÓN	DETALLE	2011	2010
Caja General		35.216	38.381
Caja Menor		1.000	1.000
Cuenta Corriente		589.366	561.631
Cuenta de Ahorro		493.404	555.441
Fondo Base-Caja Muelle-Baños		4.040	5.040
<b>TOTAL DISPONIBLE</b>		<b>1.123.028</b>	<b>1.161.493</b>

Fuente: Estados Contables CORPORACION TURISMO CARTAGENA DE INDIAS

El saldo de la cuenta Bancos y Corporaciones por \$1.082.770, corresponde a las diferentes cuentas que maneja la entidad a través de diferentes entidades financieras, observándose que la entidad realiza las conciliaciones bancarias en los tiempo estipulado, así los saldos son razonables.

## DEUDORES

Comprende el valor de las deudas a cargo de terceros y a favor del ente económico, incluidas las comerciales y no comerciales, en la vigencia 2011 presentó un saldo de \$1.278.006, participando en un 52% de los activos totales, aumentándose en un 36% con respecto al año 2010, se observó que no se realizó la provisión presentando incertidumbre en la misma. Dado el gran volumen de información y la importancia que representa la provisión, este cálculo debe corresponder a una evaluación técnica que permita determinar la contingencia de pérdida o riesgo por la eventual insolvencia del deudor, además de los aspectos legales que originan el derecho, y deberá efectuarse por lo menos al cierre del período contable, el grado de incobrabilidad originado en factores tales como antigüedad e incumplimiento, debe provisionarse el valor de los derechos que se estimen incobrables y ajustarse permanentemente de acuerdo a su evolución, tal como lo señala el título segundo

capítulo 2 sección 1 artículo 62 Normas Técnicas específicas sobre los activos del decreto 2649 de 1993.

### **PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPOS**

Comprende el conjunto de las cuentas que registran los bienes de cualquier naturaleza que posea el ente económico, con la intención de emplearlos en forma permanente para el desarrollo del giro normal de sus negocios o que se poseen por el apoyo que prestan en la producción de bienes y servicios, por definición no destinados para la venta en el curso normal de los negocios y cuya vida útil exceda de un año. El saldo a Diciembre 31 del 2011 es de \$40.092, participando en un 2% de los activos totales, disminuyéndose en un 26% con relación al año 2010, los cuales están conformados de la siguiente manera:

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>2011</b>
Maquinarias y Equipos	25.749
Equipos De Oficina	81.833
Equipo De Computación Y Comunicación	93.921
<b>TOTAL PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>201.503</b>
Depreciación Acumulada	-161.412
<b>PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPOS NETOS</b>	<b>40.091</b>

Fuente: Estados Contables CORPORACION TURISMO CARTAGENA DE INDIAS

Se observó que las Propiedades, Plantas Y Equipos se registran al costo de adquisición, y la depreciación se calcula mediante el sistema de línea recta con base a la vida útil de los activos.

### **PASIVOS**

Agrupar el conjunto de las cuentas que representan las obligaciones contraídas por el ente económico en desarrollo del giro ordinario de su actividad, pagaderas en dinero, bienes o en servicios. Comprende las obligaciones financieras, los proveedores, las cuentas por pagar, los impuestos, gravámenes y tasas, las obligaciones laborales, los diferidos, otros pasivos, los pasivos estimados, provisiones, los bonos y papeles comerciales. En esta cuenta a Diciembre 31 de 2011, presentó un saldo de \$1.405.645, participando en un 57% de los activos totales, obteniendo un aumento de 13% con relación al 2010, los cuales están conformados de la siguiente manera:

PASIVO	2.011	2.010	Variación Absoluta	Variación Relativa %	% PARTICIPACIÓN
Obligaciones Financieras	36,612	4,997	31,614	632	1
Proveedores	309,802	302,868	6,934	2.2	13
Cuentas por Pagar	34,229	27,060	7,169	26	1
Impuesto, Gravamen. Y Tasas	26,102	55,694	-29,592	-53	1
Obligaciones Laborales	37,948	45,615	-7,667	-16	2
Otros pasivos	960,953	802,673	158,280	19	39
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>1,405,645</b>	<b>1,238,907</b>	<b>166,738</b>	<b>13</b>	<b>57</b>

Fuente: Estados Contables CORPORACION TURISMO CARTAGENA DE INDIAS

## PATRIMONIO

Comprende los aportes de los accionistas, socios o propietarios, los superávits de capital, reservas, la revalorización de patrimonio, los dividendos o participaciones decretados en acciones, cuotas o partes de interés social, los resultados del ejercicio, resultados de ejercicios anteriores y el superávit por valorizaciones, para la vigencia 2011, presenta un saldo de \$1.070.510 y en la vigencia 2010 presenta un saldo de \$922.687 obteniendo un aumento de 16%, con relación al año anterior, variación que se da principalmente por el aporte de un nuevo socio CICA VB CARTAGENA DE INDIAS CONVENTIONANDS VISITORS BUREAU. Para la vigencia 2011, se determina un **Dictamen en limpio**, ya que las incertidumbres participan en menos del 5% de los activos totales, como lo estipula la resolución orgánica N° 5970 de 2008 de la Contraloría General de la República.

## **ESTADO DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONOMICA SOCIAL Y AMBIENTAL a Diciembre 31 del 2011 (valores en miles)**

Las cuentas del Estado de Actividad Financiera, Económica Social y Ambiental, comprenden los ingresos, gastos y costos, reflejando el resultado de la gestión en cumplimiento del cometido de la entidad auditada.

Para la vigencia fiscal 2011, el Estado de Actividad Económica, Financiera, Social y Ambiental de la CORPORACION TURISMO CARTAGENA DE INDIAS, presentó el siguiente comportamiento:

Los ingresos operacionales son una expresión monetaria de los flujos percibidos por la CORPORACION TURISMO CARTAGENA DE INDIAS, durante la vigencia, obteniendo recursos originados en desarrollo de su actividad económica y social, básica o complementaria, susceptibles de incremento al patrimonio. Al final de la vigencia 2011, presentó un saldo de \$1.270.394, aumentándose en un 11.6%, los cuales están conformados de la siguiente manera:

DESCRIPCION	2011 (valores en miles)	2010 (valores en miles)	VARIACION RELATIVA %
EXCEDENTES ADMON MUELLES	1.242.043	1.101.685	12.7%
EXCEDENTES ADMON BAÑOS	2.225	9.793	-77%
CONVENIO DISTRISSEGURIDAD	25.049	25.021	0.11%
VENTA DE ARTICULOS TURISTICOS	1.077	1.790	-39%
<b>Totales</b>	<b>1.270.394</b>	<b>1.138.290</b>	<b>11.6%</b>



### **GASTOS OPERACIONALES:**

Corresponden a erogaciones monetarias no recuperables en que incurre la Corporación Turismo Cartagena de Indias, durante la vigencia fiscal necesaria para la obtención de los bienes y servicios requeridos en el normal desarrollo de las actividades básicas y complementarias, presenta un saldo de \$984.969 participó en un 77%, de los ingresos operacionales, aumentándose en un 15%, con relación al año anterior.

<b>GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>VARIACION %</b>
GASTOS DE PERSONAL	593.084	488.224	21
HONORARIOS	165.750	142.274	16
IMPUESTOS	0	2.100	-100
ARRENDAMIENTOS	46.098	43.560	5
AFILIACIONES Y SOSTENIMIENTOS	7.569	16.179	-53
SERVICIOS	58.583	45.008	30
GASTOS LEGALES	1.272	678	87
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	21.885	24.354	-10
GASTOS DE VIAJES	19.015	15.241	24
DEPRECIACION	14.872	21.311	-30
AMORTIZACIONES	962	2.028	-52
PUBLICIDAD PROPAGANDA PROMOC	2.272	1.436	58
DIVERSOS	53.602	51.597	3
<b>TOTAL</b>	<b>984.969</b>	<b>853.995</b>	<b>15</b>

### **RESULTADO DEL EJERCICIO**

El resultado del ejercicio es un excedente que resulta de asociar los ingresos con los gastos, durante el periodo de 2011 muestra una utilidad positiva de \$282.979, aumentándose en un 1.73% con relación al año anterior, situación que se debe al aumento de los ingresos operacionales.

<b>DETALLE</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
INGRESOS TOTALES	\$1.283.685	\$1.139.249
GASTOS TOTALES	\$1.000.706	\$861.093
<b>EXCEDENTES</b>	<b>\$282.979</b>	<b>\$278.156</b>

## **INDICADORES FINANCIEROS**

Al efectuar la aplicación de indicadores cuantitativos a 31 de diciembre de 2011, con base en los saldos del Balance, se obtiene resultados que en su interpretación reflejan términos generales que la Contraloría presenta factores de riesgo bajo con base a su liquidez así:

### **RAZÓN CORRIENTE**

Activos Corrientes / Pasivos Corrientes  
 $\$2.403.657 / \$1.405.645 = \$1.7$

Este indicador muestra que por cada peso de deuda de la CORPORACION TURISMO CARTAGENA DE INDIAS, durante la vigencia 2011 dispone de \$1.7 para cancelarla.

### **CAPITAL DE TRABAJO 2011.**

Activo Corriente – Pasivo Corriente  
 $\$2.403.657 - \$1.405.645 = \$998.012$

Este indicador muestra que el Instituto Distrital de la CORPORACION TURISMO CARTAGENA DE INDIAS, durante la vigencia 2011 dispone de \$998.012 por Capital de Trabajo.

### **INDEPENDENCIA**

Patrimonio / Activo  
 $\$1.070.509 / \$2.476.155 = \$0,43$

Por cada peso del Activo se tiene un patrimonio de \$0,43, es decir la entidad tiene financiación con base en su patrimonio.

### **ENDEUDAMIENTO**

Pasivo / Activo  
 $\$1.405.645 / \$2.476.155 = \$0,56$

Este indicador muestra que por cada peso del Activo de la CORPORACION TURISMO CARTAGENA DE INDIAS, durante la vigencia 2011, el 56% es de los acreedores disponiendo del 44% de sus activos libres.

### INDICADOR DE SOLIDEZ 2011

Activo Total / Pasivo Total

\$2.476.155 / \$1.405.645 = \$1.76

Este indicador muestra que la CORPORACION TURISMO CARTAGENA DE INDIAS, durante la vigencia 2011 dispone de \$1.76 en Activos y en determinado momento al vender todos sus bienes, dispondrá de dinero suficiente para cubrir sus obligaciones.

#### 4.3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN REPORTADA EN LA CUENTA FISCAL

La Corporación de Turismo de Cartagena de Indias, rindió su cuenta fiscal dentro de los términos establecidos y contiene la información que deben presentar los Sujetos de Control, sobre el manejo de los fondos, bienes y recursos públicos. La comisión verificó que esta rendición genera información contable, financiera, presupuestal, contractual, de gestión y está acorde a los parámetros establecidos en la ley 42 de 1993, Resolución Orgánica 5544 de 2003 de la Contraloría General de la República, Resolución que adopta la anterior 017 del 07 de enero de 2009 de la Contraloría Distrital de Cartagena de Indias, así mismo aplicando el Decreto 2649 de 1993 que rige la contabilidad privada, igualmente las normas y procedimientos establecidos por la Contaduría General de la Nación, en materia de registro oficial de los libros y preparación de documentos soportes, compatibles con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia. Por consiguiente, la Corporación de Turismo de Cartagena, presentó razonablemente la cuenta.

#### 4.4. IMPLEMENTACIÓN Y AVANCE DE MECI Y SGC:

##### Implementación y avance del MECI - Modelo Estándar de Control Interno.

Durante la vigencia Fiscal de 2.011 la Corporación de Turismo de Cartagena de Indias, desarrollo las siguientes actividades relacionadas con el modelo Estándar de Control Interno; las cuales se detallan a continuación :

ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN
1. Se identificaron las actividades de la oficina de control interno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración, registro y aprobación del plan anual de auditorías internas de la Corporación Turismo Cartagena de Indias.</li> <li>• Planificación de las actividades del control</li> </ul>

Barrio Pie de la Popa, Calle30 No.18 A 226 Segundo Piso Tels:(5) 6560977-6560969-6561519-6561383

[www.contraloriadecartagena.gov.co](http://www.contraloriadecartagena.gov.co)

Cartagena de Indias D.T y C. - Colombia

**“POR UN CONTROL FISCAL DE IMPACTO POSITIVO HACIA LA CIUDADANÍA”**



	<p>interno.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión de riesgos de la Corporación Turismo Cartagena de Indias.</li><li>• Se definió e implemento controles para la minimización de los riesgos identificados en la Corporación Turismo Cartagena de Indias.</li><li>• Se ejecuto plan anual de auditorías.</li><li>• Se realizo la evaluación y seguimiento del modelo de control interno de la Corporación Turismo Cartagena de Indias.</li><li>• Se hizo seguimiento y control de los planes de mejoramiento.</li><li>• Realización e Implementación de acciones de mejoras.</li></ul>
2. Participación en la construcción de la política y objetivos de calidad.	
3. Se reviso el procedimiento de auditorías internas y de control de documentos y registros.	
4. Participación en la identificación de los procesos de la Corporación Turismo Cartagena de Indias, así:	

Con relación a la implementación del Modelo Estándar de Control Interno, la Corporación se encuentra realizando reuniones de Asamblea General y Junta Directiva, con el propósito de formalizar los ajustes necesarios a la planta de personal y la respectiva escogencia de personal para el inicio en la implementación del Sistema de Control Interno.

En cuanto al Sistema de Gestión de Calidad norma NTCGP 1000:2005, la Corporación de Turismo tiene establecida la certificación en ISO 9001-2000 dentro del objetivo N°1 de su plan estratégico, la entidad inició la asesoría el día 28 de septiembre de 2008, para la realización de dicha asesoría contrataron a la empresa consultora MC Group Consulting, entidad de la ciudad de Barranquilla con experiencia en la implementación de sistemas de gestión de calidad.

Dentro de las actividades realizadas por la Corporación fue la capacitación y formación de treinta y cinco (35) empleados en la norma técnica con el propósito de conocer, promocionar y socializar el sistema.

Posteriormente, realizaron un diagnóstico general de la situación de la entidad frente a la norma a aplicar, la que les permitió orientar la metodología de trabajo necesaria para la elaboración del plan de implementación.

Consecutivamente, iniciaron con la conformación del comité de calidad, comité técnico o subcomité de coordinación del SGC, el cual está compuesto por los jefes o coordinadores de área, dicho comité quedó establecido en el mes de octubre de 2008, donde quedaron asignadas las responsabilidades de los integrantes de dicho comité.

Como requisito de la norma ISO 9001:2000, la presidencia de la Corporación nombró a la Directora de Calidad turística como representante de la dirección, quien lidera la implementación del SGC al interior de la Corporación, igualmente al asistente de la presidencia como Secretario del sistema.

El comité de calidad identificó dos (2) procesos misionales: Competitividad y Operación y Logística y el respectivo mapa de procesos.

Una vez identificados los procesos, la Corporación realizó las caracterizaciones de cada proceso, identificando sus objetivos, entradas, salidas, actividades, responsables, recursos, mecanismos de seguimiento y medición y requisitos aplicables.

La comisión auditora evidenció el compromiso de la alta dirección en la implementación del SGC, a través de las siguientes tareas: Identificación y comunicación a los distintos niveles de la organización los requisitos de los clientes, los legales y los reglamentarios, estableciendo y divulgando el compromiso y los objetivos de calidad, realizando revisiones gerenciales e identificando y asignando

los recursos necesarios para la implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

El mantenimiento de los canales de comunicación con los clientes está a cargo del proceso de comunicaciones, esta se hace de forma verbal y/o escrita por los siguientes medios: Internet, red interna y correo electrónico, pagina web, teléfonos fijos, celulares, reuniones de área y grupo, comités técnicos entre otros; con relación al direccionamiento y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, está se encuentra a cargo de la dirección del Muelle Turístico.

En la vigencia auditada, la Corporación propuso la implementación de la nueva ISO 9001:2008, debido a que los cambios principales de la nueva versión de la ISO 9001 corresponde a aclaraciones de los requisitos ya existentes en la versión 2000 y mejoras para la compatibilidad con la ISO 14001.2004 de gestión ambiental, razón por la cual proceden a realizar revisión con el comité de calidad.

El Sistema de Gestión Calidad se encuentra en estos momentos en elaboración e implementación, los cuales están orientados a garantizar los controles en la prestación del servicio al interior de la Corporación.

La comisión auditora pudo concluir que el Sistema de Gestión de Calidad le ha permitido a la Corporación establecer un enfoque por procesos, ha mejorado la organización interna, comunicaciones más eficientes, mejoras continuas y han motivado el trabajo en equipo con el propósito de alcanzar las metas y objetivos de la organización.

#### 4.5. COMPONENTE AMBIENTAL

En desarrollo del proceso Auditor la comisión auditora hizo una evaluación, análisis y seguimiento a las acciones implementadas por la Corporación Turismo de Cartagena relacionada con en el manejo ambiental, con el fin de determinar el cumplimiento de las mismas e identificar los procedimientos que se llevaron a cabo en la vigencia auditada; evidenciándose que la entidad cuenta con un funcionario responsable del manejo y desarrollo de la gestión ambiental. La comisión auditora resalta este hecho debido a que la Corporación de Turismo en el desarrollo de sus actividades misionales recibe diariamente a turistas, lo cual implicaría en determinado momento y por cualquier circunstancia un impacto negativo a dichos visitantes.

#### 4.6. QUEJAS Y DENUNCIAS.

Durante la ejecución de la presente auditoria no se trasladaron quejas o denuncias para conocimiento e investigación del equipo auditor; en ninguna de las fases del proceso auditor, en especial en la fase de planeación, en consecuencia no se avocó el conocimiento sobre este ítem.

En la sesión del Concejo del día 17 de Julio 2012, los honorables concejales mediante proposición N° 096, le solicitaron a la presidente ejecutiva de la Corporación de Turismo que diga cuánto ingresa por concepto de arriendo del muelle de la Bodeguita, y el valor que cancelan las embarcaciones que permanecen en la bahía de las Ánimas, y por el del uso que dan al lugar para eventos sociales de diversa naturaleza.

La presidente de la Corporación de Turismo respondió que "se comprometían a enviar el valor del alquiler que cancelan los veleros, y a qué corresponden las cuentas por cobrar".

Con fecha de agosto 15 de 2012 y fecha de radicación agosto 21 de 2012, la Presidente de la Corporación da respuesta a las inquietudes de la sesión plenaria del día 10 de julio de 2012 (Proposición N° 096), donde relaciona lo siguiente:

Ingresos recibidos por concepto de alquiler de espacios para eventos sociales durante los años 2010 al 2012 así:

Años	Ingresos
2010	\$ 41.504.090
2011	\$ 33.907.389
2012 (corte junio)	\$ 32.497.990

Aclara que en el año 2011, los ingresos bajaron con respecto al año 2010 por el efecto invernal de la niña, aunque el alquiler de espacio es variable porque es un servicio que depende de muchos factores externos.

Entre otras cosas que anexaron en la respuesta como indicadores financieros, donde muestran que la Corporación de Turismo de Cartagena, presenta un comportamiento dentro de lo normal.

En atención a lo anterior, el equipo auditor revisó la ejecución presupuestal de ingresos de la vigencia fiscal auditada (2011), y se verificó que los ingresos correspondientes a los rubros anteriormente mencionados estaban incluidos como se muestra a continuación:

INGRESOS	EJECUCIÓN 2011
INGRESOS MUELLE DE LA BODEGUITA.	\$ 1.730.447.025
a. Ingreso de turista	\$ 1.631.586.800
b. Arriendo de taquillas	\$ 30.302.627
c. Alquiler de espacios	\$ 40.725.571
d. Alquiler de locales	\$ 19.413.926
e. Otros ingresos	\$ 8.418.101
ADMINISTRACIÓN DE BAÑOS	\$ 52.608.000
INGRESO CORP. DE TURISMO	<b>\$ 1.283.934.591</b>
a. Excedente muelle	\$ 1.242.043.155
b. Excedente baños	\$ 2.225.295
c. Convenio Distriseguridad	\$ 25.048.521
d. Otros ingresos no operacionales	\$ 14.617.621

## 5. ANEXOS.

### 5.1. ESTADOS CONTABLES.

## 5.2. MATRIZ DE HALLAZGOS

Entidad Auditada: Corporación de Turismo de Cartagena de Indias.

Vigencia: 2011.

Modalidad de Auditoría: Regular

Fecha: Noviembre de 2012.

Nº	Descripción del Hallazgo	Administrativos	Alcance			
			Fiscal	Cuantía (En Millones de \$)	Disciplinario	Penal
01	Los fólderes que contienen la información contractual no se encuentran numerados, como tampoco debidamente archivados, lo que genera un control inadecuado de las actividades a desarrollar.	X				
02	El contrato de promoción publicitaria sin número suscrito entre la Corporación de Turismo de Cartagena de Indias y el contratista Rafael Guerra Herazo hasta la fecha no ha sido liquidado por la Corporación.	X				
03	En el contrato sin número entre la corporación de Turismo y Comunicaciones y Asesorías Ltda., no se evidenció la invitación a ofertar.	X				
04	En el contrato sin número suscrito entre la corporación de Turismo de Cartagena y el contratista Carlos Mouthon Lorduy con fecha iniciación el día 29-06-2.011 y fecha de terminación el día 31-12-2.01, se pudo evidenciar que el tiempo de duración del contrato no es claro, debido a que el contrato en su cláusula 6° tiene una duración de tres (3) meses, sin embargo el contrato en la misma cláusula dice que dicho contrato tiene un plazo a 31 de diciembre de 2.011.	X				
05	La entidad carece de un archivo general de tal manera que la documentación se lleve en forma organizada y que la información de la entidad sea recuperable para el uso de la administración en el servicio al ciudadano y como fuente de la historia. En este orden de ideas la entidad debe ser responsable en la organización, conservación, uso y manejo de los documentos.	X				

Barrio Pie de la Popa, Calle 30 No. 18 A 226 Segundo Piso Tels: (5) 6560977-6560969-6561519-6561383

[www.contraloriadecartagena.gov.co](http://www.contraloriadecartagena.gov.co)

Cartagena de Indias D.T y C. - Colombia

**“POR UN CONTROL FISCAL DE IMPACTO POSITIVO HACIA LA CIUDADANÍA”**

06	Existen contratos de arrendamiento de los locales y/o taquillas desde el 2009, siendo improcedente el arriendo de bienes de uso público. De conformidad con lo establecido en el fallo de fecha 30 de abril de 2012, rad 2500232600019950070401 (21.699) proferido por el Honorable Consejo de Estado.	X			
	TOTALES	06			