

 GOBIERNO DE COLOMBIA	OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME DE AUDITORIA AL PROCEDIMIENTO GP-PR-024 v4 VISITAS TÉCNICAS, PRESTACIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS	 MINCIT
TRD OCI 107-108-01	OCI - 023 - 2018	

AUDITORIA INTERNA DE GESTION

**AL PROCEDIMIENTO GP-PR- 024 v4 -VISITAS TÉCNICAS, PRESTACIÓN DE SERVICIOS
HOTELEROS, DEL PROCESO DE GESTIÓN DE POLÍTICAS**

BOGOTA, D. C. OCTUBRE DE 2018

Tabla de contenido

1.	INTRODUCCIÓN _____	3
2.	OBJETIVOS _____	3
3.	ALCANCE _____	4
4.	ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI _____	4
6.	EQUIPO AUDITOR _____	5
7.	DESARROLLO DE LA AUDITORÍA _____	5
8.	7.1 CONFORMACIÓN DEL GRUPO DE ANÁLISIS SECTORIAL Y REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	6
	7.2 ANÁLISIS DE LAS FUNCIONES DEL GRUPO DE ANÁLISIS SECTORIAL Y REGISTRO NACIONAL DE TURISMO _____	7
	7.3 ANALISIS DEL INDICADOR ASOCIADO AL PROCEDIMIENTO "GP-PR- 024 v4 – VISITAS TÉCNICAS, PRESTACIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS _____	39
	7.4 IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE GESTIÓN, CORRUPCIÓN Y FRAUDE ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO "GP-PR- 024 V4 - VISITAS TÉCNICAS, PRESTACIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS", LA APLICACIÓN DE LOS CONTROLES, SU OPERATIVIDAD Y LA EFICACIA DE SU IMPLEMENTACIÓN _____	40
	7.5 DESEMPEÑO DEL PROCEDIMIENTO _____	45
8.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES _____	45
9.	PLAN DE MEJORAMIENTO _____	51
	ANEXO N°. 1 _____	52

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 87 de 1993 “*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones*” y demás normas reglamentarias y en cumplimiento del Programa Anual de Auditorías y Seguimientos de la OCI vigencia 2018, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, en concordancia con el procedimiento ES-PR-004 - Auditoría Interna de Gestión, la Oficina de Control Interno realizó la auditoría al cumplimiento del Procedimiento GP-PR- 024 v4 Visitas Técnicas, Prestación de Servicios Hoteleros del Proceso Misional Gestión de Políticas, la cual estuvo orientada a verificar la aplicación de las normas vigentes para el desarrollo del mismo.

Es así como para llevar a cabo esta labor, se analizaron las funciones asignadas al Grupo y las actividades requeridas para realizar visitas de verificación de prestación de servicios hoteleros, para la expedición del acta y certificación respectivas, a nuevos hoteles y hoteles remodelados y/o ampliados, expedidas por el Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo. Es de mencionar que este procedimiento aplica a los prestadores de servicios hoteleros cuyos establecimientos sean nuevos o remodelados y/o ampliados. Inicia con la solicitud del prestador de servicios hoteleros y finaliza con la visita de verificación de servicios hoteleros al establecimiento, en la cual se expide el acta y la certificación para la exención del impuesto sobre la renta.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Verificar la aplicación del Procedimiento “GP-PR- 024 v4 Visitas Técnicas, Prestación de Servicios Hoteleros”, incluyendo la identificación de riesgos y controles que impacten el cumplimiento del objetivo del mismo.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

2.2.1 Verificar la conformación y funciones del Grupo que tiene a cargo el procedimiento GP-PR- 024 V4 Visitas Técnicas, Prestación de Servicios Hoteleros.

2.2.2 Verificar el cumplimiento del procedimiento GP-PR-024 v4 - Visitas Técnicas, Prestación de Servicios Hoteleros”, en cuanto a las solicitudes de certificación, programación y realización de visitas, elaboración de actas y expedición de certificaciones de prestación de servicios hoteleros en establecimientos nuevos, remodelados y/o ampliados, para acceder a la exención tributaria.

2.2.3 Analizar los indicadores asociados al procedimiento "GP-PR- 024 V4 -Visitas Técnicas, Prestación de Servicios Hoteleros".

2.2.4 Identificar los riesgos de Gestión, Corrupción y Fraude asociados al procedimiento "GP-PR- 024 V4 - Visitas

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 6067676

www.mincomercio.gov.co



Técnicas, Prestación de Servicios Hoteleros", la aplicación de los controles, su operatividad y la eficacia de su implementación.

2.2.5 Análisis del desempeño del proceso

3. ALCANCE

El alcance de la auditoría se centra en la aplicación del Procedimiento "GP-PR- 024 v4 - Visitas Técnicas, Prestación de Servicios Hoteleros" durante el periodo comprendido entre enero de 2017 y marzo de 2018.

4. ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECI

La auditoría interna de gestión al Procedimiento GP-PR- 024 v4 "Visitas Técnicas, Prestación de Servicios Hoteleros", se articula con el MECI basado en el modelo COSO, a través de la Séptima Dimensión "Control Interno" del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, componentes Administración de Riesgos y Actividades de Control.

5. CRITERIOS DE AUDITORIA

Para el desarrollo de la presente auditoría, se tuvieron en cuenta los requisitos aplicables, como se describe a continuación:

- Ley 788 de 2002 "Por la cual se expiden normas en materia tributaria y penal del orden nacional y territorial; y se dictan otras disposiciones."
- Decreto Ley 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"
- Decreto 2755 de 2003 "Por medio del cual se reglamenta el artículo 207-2 del Estatuto Tributario."
- Decreto 210 de 2003 "Por el cual se determinan los objetivos y la estructura orgánica del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y se dictan otras disposiciones."
- Decreto 2785 de 2006 "Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y se dictan otras disposiciones"
- Decreto 1074 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo"

- Decreto 1625 de 2016 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario en materia tributaria”
- Resolución MinCIT N°. 2534 de 2006 “Por la cual se crean y organizan unos grupos internos de trabajo en las Direcciones de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo y de Análisis Sectorial y Promoción del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se determinan sus tareas y responsabilidades y se adoptan otras disposiciones”
- Resolución MinCIT N°. 944 de 2007 “Por la cual se fija un procedimiento para la expedición de las certificaciones de que trata el artículo 8° del Decreto 2755 de 2003”

6. EQUIPO AUDITOR

Auditor líder. Diego Gustavo Falla Falla- Jefe Oficina de Control Interno
Viviana Rojas López-Profesional Universitario
Alba Lucia Buitrago Ospina- Profesional Universitario (E)

7. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

La Oficina de Control Interno tiene como marco de referencia además de los criterios mencionados en el Punto 5, la Guía de Auditoría del DAFP, el procedimiento ES-PR-004 – Auditoría Interna de Gestión y la Guía para Auditorías Internas de Gestión ES-GU-002, en el desarrollo de las fases de planeación, ejecución de la auditoría y comunicación de resultados, a través de los cuales el equipo auditor orientó su trabajo hacia la obtención de evidencias válidas, suficientes y competentes.

En ese orden de ideas, se dio apertura a la presente auditoría mediante memorando ODCI-2018-000056 dirigido a la Directora de Análisis Sectorial y Promoción, adjuntando el plan de trabajo, el cuestionario con los requerimientos generales de información, sus respectivos anexos y el formato de carta de representación.

El Coordinador del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo como responsable del procedimiento a auditar, solicitó ampliación del plazo para responder los requerimientos realizados por la Oficina de Control Interno, remitiendo respuesta mediante memorando electrónico ASYR-2018-000009 con la carta de representación firmada por la Directora de Análisis Sectorial y Promoción.

Una vez recibida la información solicitada, el equipo auditor procedió a realizar las actividades correspondientes, de acuerdo con los objetivos de la auditoría, así:

8. 7.1 CONFORMACIÓN DEL GRUPO DE ANÁLISIS SECTORIAL Y REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

Verificada la Resolución 2534 de 2006 “Por la cual se crean y organizan unos grupos internos de trabajo en las Direcciones de Calidad y Desarrollo Sostenible de Turismo y de Análisis Sectorial y Promoción del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se determinan sus tareas y responsabilidades y se dictan otras disposiciones”, se evidenció la siguiente designación y conformación del Grupo Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo:

“Artículo Décimo Segundo: *Designar, en calidad de Coordinador del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo, al doctor ALEJANDRO TORRES JAIMES, Asesor, Código 1020, Grado 10.*”

“Artículo Décimo Tercero: El Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo, estará integrado por:

Beatriz Rodríguez Valcarcel, Profesional especializado, código 2028, grado 17.
Carlos Gabriel Navas Casallas, profesional especializado, código 2028, grado 13
Wilson Felipe Olaya Páez, técnico administrativo, código 3124, grado 16
Fernando Montaña Bayona, Técnico Administrativo, código 3124 grado 16”

Frente a la conformación del Grupo, el Coordinador informó que actualmente está integrado por los siguientes funcionarios:

Alejandro Torres, Aseso, código 1020, grado 10
Carlos Beleño, Profesional Especializado, código 2028, grado 17
Martha Arcos, Profesional Especializado, código 2028, grado 14
Janeth Coll, Técnico Administrativo, código 3124, grado 16
Elizabeth Ardila, Técnico Administrativo, código 3124, grado 16
Paola Cuesta, Secretaria Bilingüe, código 4182, grado 26

Frente a la conformación de este Grupo, ya se había pronunciado la Oficina de Control Interno en el informe de Auditoría OCI-041-2016 a la Constitución de Grupos y Equipos Internos de Trabajo en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, efectuada al Grupo de Talento Humano, en donde se señaló en la Observación No. 19 lo siguiente: “El Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo no se encuentra conformado tal como lo establece la Resolución mencionada”.

La acción de mejora propuesta por el Grupo de Talento Humano para subsanar las observaciones relacionadas con todos los Grupos de Trabajo del Ministerio, consiste en “Actos Administrativos Actualizados” y se encuentra registrada en el balance de acciones de mejora de la OCI con el código 17-113 (A), la cual fue objeto de Verificación de la Efectividad, obteniendo como resultado que no se ha modificado el acto administrativo, por lo tanto la acción propuesta no ha sido efectiva y en consecuencia se mantiene “Abierta”.

Hallazgo No. 1:

Revisada la Resolución 2534 de 2006 “Por la cual se crean y organizan unos grupos internos de trabajo en las Direcciones de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo y de Análisis Sectorial y Promoción del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo”, se pudo establecer que el Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo actualmente no se encuentra conformado por los funcionarios y cargos establecidos en el acto de creación, situación que configura la materialización de riesgo de incumplimiento normativo.

Mediante memorando ASYR-2018-000026 de septiembre 27 de 2018, el Coordinador del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo respondió lo siguiente con respecto a este Hallazgo:

“A pesar de que haya sido ordenada la estructura del grupo de trabajo mediante una resolución, es necesario dar cumplimiento a las instrucciones impartidas a cada integrante sobre su ubicación en el cargo que se le asigne. Este tema no es determinado por la dirección o grupo”.

Análisis de la OCI

Teniendo en cuenta que la respuesta dada por el Coordinador del Grupo no desvirtúa lo indicado en el Hallazgo, se procede a confirmarlo precisando que una Resolución es una norma de carácter obligatorio, por lo que su desatención configura la materialización del riesgo de incumplimiento normativo.

7.2 ANÁLISIS DE LAS FUNCIONES DEL GRUPO DE ANÁLISIS SECTORIAL Y REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

Para el análisis de las funciones del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo se revisó el Art. 5° de la Resolución 2534 de 2006 encontrando que ninguna de ellas está documentada en el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio. Mediante memorando ODCI-2018-000155, la Oficina de Control Interno solicitó al Coordinador del grupo, el envío de los soportes documentales que evidenciaran el cumplimiento de las siguientes funciones o tareas establecidas en el citado artículo:

- 1. Elaborar estudios e indicadores sobre el comportamiento del sector turístico a nivel nacional e internacional que permitan la definición de políticas, planes y programas.*
- 2. Dirigir la elaboración de estudios y proponer estrategias tendientes a mejorar el acceso al crédito y el financiamiento del sector turístico.*
- 3. Mantener actualizado el Sistema Nacional de Información Turística.*
- 4. Llevar el Sistema Nacional de Información Turística*
- 5. Orientar a las entidades territoriales en la implementación del sistema de información*

turística, con el fin de fortalecer la toma de decisiones para la formulación de políticas regionales de desarrollo turístico.

El Coordinador del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo, mediante Memorando No. ASYR-2018-000017, envió respuesta sobre el cumplimiento de las funciones establecidas en la Resolución N°. 2534 de 2006 del MinCIT, así:

Función 1. “Elaborar estudios e indicadores sobre el comportamiento del sector turístico a nivel nacional e internacional que permitan la definición de políticas, planes y programas”.

“JORNADAS DE FORMALIZACION, LEGISLACIÓN TURÍSTICA, BENEFICIOS TRIBUTARIOS Y FISCALES.

Debo indicar que sobre el tema que el grupo de trabajo ha adelantado estudios sobre el comportamiento del registro nacional de turismo en los diferentes destinos, tomando como base el crecimiento mensual y anual de inscripciones, con el propósito de determinar los municipios y departamentos en donde se debe realizar “Jornadas de formalización, legalización turística y beneficios tributarios y fiscales”, que consiste en desarrollar un evento mediante una convocatoria conjunta del ministerio, Secretarías de turismo de la gobernación y de los municipios o distritos, acompañados de entidades que tienen relación con la formalización del sector, como son Migración Colombia, Fontur, Sena, Cámaras de Comercio.

Estas jornadas tienen impacto en el crecimiento del número de prestadores de servicios turísticos que se inscriben en el registro nacional de turismo y que tienen obligaciones como la de actualizar su registro anualmente dentro del término otorgado en la ley.

Presento una descripción del evento:

Las positivas cifras que hoy muestra el turismo en todas sus facetas son producto de un trabajo solidario entre todos sus actores. En esta materia no es aventurero decir que el país ha sido juicioso, serio y responsable en el diseño de políticas y manejo de planes sectoriales turísticos, que a decir verdad, impulsan cada día más a Colombia hacia un papel protagónico en uno de los mercados más competitivos internacionalmente: el turismo. Colombia se consolida cada día en destino productivo, sostenible y competitivo.

Estos son los resultados: en llegadas de turistas internacionales no residentes crecemos por encima del promedio mundial y de las Américas; el turismo representa más del 60 por ciento de las exportaciones de servicios en Colombia; genera uno de cada doce empleos en el país y es el segundo generador de divisas después del petróleo y el carbón.

Colombia se está transformando en destino turístico de clase mundial, y las estadísticas así lo demuestran: entre enero septiembre de 2016, las exportaciones por concepto de viajes y transporte se mantuvieron en segundo lugar alcanzando US\$ 4.175 millones, 10,65% más que en el mismo semestre de 2015. En visitantes del exterior no residentes, terminamos el 2016 con 5.092.052 visitantes.

Se busca transformar a Colombia en destino turístico de clase mundial, para lo cual se requiere un sector debidamente formalizado, productivo, sostenible, incluyente y competitivo. En el cuatrienio 2014 – 2018 se busca generar 300.000 nuevos empleos, a través del ingreso de 5 millones de visitantes no residentes y generando divisas por 6.000 millones de dólares por concepto de viajes y turismo.

Con la implementación de las jornadas de formalización empresarial se pretende crear un escenario adecuado para que el país cuente con una estructura productiva de bienes y servicios innovadora y competitiva, contribuyendo de esta manera a la generación de empleos formales y sostenibles. Gracias a la formalización del sector se ha incentivado la construcción de 47.200 nuevas habitaciones y una inversión hotelera cercana a los 5 billones.

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia
 Conmutador (571) 6067676
www.mincomercio.gov.co



(Fuente: Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo).

Las jornadas de formalización son una de las herramientas del Programa de Formalización Turística liderado en la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción que complementado con las demás acciones como Campañas de sensibilización, brigadas para disciplinar el mercado y el plan para la optimización del Registro Nacional de Turismo, entre otros, permitirá que los prestadores de servicios turísticos constituidos bajo los delineamientos legales, con el apoyo de las entidades territoriales y los gremios, conduzca al desarrollo regional, social y económico del país.

DESARROLLO DE LOS TEMAS

A través de las jornadas de formalización sobre la temática inherente a la 'Formalización, Legislación Turística, Registro Nacional de Turismo y Beneficios Tributarios y Fiscales', el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo presenta su 'Oferta de Servicios Institucionales' con la finalidad de suministrar las herramientas necesarias para que el sector productivo integrado por los prestadores de servicios turísticos, desarrollen su actividad comercial a los turistas y usuarios de los mismos, de manera formal, integral, sostenible e incluyente, servicios turísticos que se deben prestar con altos estándares de calidad y condiciones de seguridad, para conseguir el objetivo de transformar a Colombia en destino de talla mundial.

En estas jornadas de formalización, adicionalmente a los prestadores de servicios turísticos, también tienen participación los funcionarios de las gobernaciones departamentales y de las alcaldías distritales y municipales, empleados de las Cámaras de Comercio, Estudiantes de carreras afines al turismo y, en general, la comunidad interesada en la temática. En desarrollo de este programa, en el último trimestre del año, se han realizado cuatro (4) jornadas de Formalización, en los destinos de Armenia, San Andrés, Cúcuta y Florencia.

No.	FECHA	CIUDAD	DEPARTAMENTO	PARTICIPANTES
1	27-Jul	Armenia	Quindío	111
2	30-Aug	San Andrés	San Andrés	123
3	11-Oct	Cúcuta	Norte de Santander	60
4	29-Nov	Florencia	Caquetá	36

JORNADAS DE FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL.

Las Jornadas de Fortalecimiento Empresarial es un evento en el que se procura reunir a las entidades adscritas y vinculadas al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Es una Actividad que está a cargo del Viceministerio de Turismo, el cual convoca mediante comunicación que se envía por correo físico y electrónico a todos los Presidentes y Gerentes de las Entidades Adscritas y vinculadas al Ministerio, así mismo nos acompañan entidades invitadas como la DIAN, FONTUR, Cámaras de Comercio, Policía de Turismo y Migración Colombia.

Con la implementación de las Jornadas de Fortalecimiento Empresarial en todo el país, se busca crear un escenario adecuado para que Colombia cuente con una estructura productiva de bienes y servicios innovadora y competitiva, contribuyendo de esta manera a la creación de empleos formales y sostenibles.

En un mismo espacio se da a conocer la oferta institucional del sector comercio, industria y turismo al empresariado turístico, a sus proveedores y al comercio en general que permita en el mediano y largo plazo mejorar su estructura productiva en beneficio de toda la cadena de valor.

Dentro del desarrollo de la actividad se suministra a los comerciantes, a los prestadores de servicios turísticos e industria en general, las herramientas e insumos necesarios para que sus empresas

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia
 Conmutador (571) 6067676
www.mincomercio.gov.co



puedan ser fortalecidas con uno o varios de los servicios que presta u ofrece el ministerio y sus entidades.

Las jornadas de fortalecimiento empresarial son una de las herramientas del Programa “Jornadas por la Legalidad” liderado en la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción que complementado con las demás acciones como Campañas de sensibilización, brigadas para disciplinar el mercado y el plan para la optimización del Registro Nacional de Turismo, entre otros, permitirá que los prestadores de servicios turísticos constituidos bajo las directrices establecidas por el gobierno nacional bajo reglamentos legales, con el apoyo de las entidades territoriales y los gremios, conduzca al desarrollo regional, social y económico del país.

Desarrollo:

En el evento Participan las entidades adscritas y vinculadas al Ministerio de Comercio Industria y Turismo, tales como Bancóldex y Fontur, entidades invitadas Cámara de Comercio de Medellín, DIAN, Ministerio de Trabajo, Policía de Turismo, Sena, la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo de Mincit, Mipymes y Registro Nacional de Turismo.

El desarrollo del evento es personalizado, cada una de las mesas tienen su respectivo “hablador” para su identificación y de acuerdo con la necesidad de cada uno de los usuarios acudirá a una o varias de ellas. Una vez se ha desarrollado la primera jornada de formalización, es posible que el ministerio seleccione de acuerdo con los diferentes programas como corredores turísticos, turismo, paz y convivencia, solicitudes de las autoridades territoriales, se puede proceder a realizar jornadas de Fortalecimiento Empresarial.

RUEDAS DE NEGOCIOS. Antecedentes

El Viceministerio de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a través de la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción, tiene el deber de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 8º. del decreto 2785 de 2006 en su calidad de actor responsable de la ejecución de la política de promoción del turismo según lo establecido en el artículo 37 de la ley 300 de 1996, en la ley 1101 de 2006 y la Ley 1558 de 2012.

De esta manera, para efectos de dar cumplimiento a dichos objetivos, es necesario contar con herramientas de promoción que permitan desarrollar dicha política y posicionen los destinos turísticos del país. Siendo necesario establecer, estrategias que promuevan, posicionen y motiven la visita de turistas a los diferentes destinos turísticos colombianos incluyendo las regiones que han sufrido el flagelo de la violencia por cuenta del conflicto armado, pero que de una u otra manera han desarrollado algún producto turístico para promoverlo como su oferta económica principal.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo adopta las ruedas de negocios como una actividad que permita aportar a la transformación de Colombia en destino turístico de clase mundial, apoyan para el cumplimiento de las metas en nuevos empleos, visitantes no residentes y generando divisas por concepto de viajes y turismo.

Las ruedas de negocios organizadas y realizadas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en cabeza del grupo de Análisis Sectorial y registro nacional de Turismo de la Dirección de análisis sectorial y promoción, adoptando el nombre de “Negocia Turismo”, busca generar oportunidades de negocios para los empresarios nacionales del sector turismo (agencias de viajes, mayoristas, operadoras y de turismo); aerolíneas; cajas de compensación; industria gastronómica; sector hotelero; transporte turístico; Institucionales; etc.), creando entre ellos canales de comunicación y comercialización que permiten el posicionamiento de productos turísticos especializados de las regiones, en los mercados nacionales, en el corto, mediano y largo plazo.

Con el objetivo de lograr la compra y/o venta de productos y/o servicios turísticos, para los empresarios, las ventajas que ofrecen son varias, entre ellas, permiten identificar las características de la demanda, los estándares de calidad demandados, investigar mercados potenciales, lograr un buen número de contactos a corto plazo y obtener precios actuales para lograr la inserción en un mercado. Así mismo, permiten, por ejemplo, evaluar la reacción ante la oferta, en la introducción de un nuevo producto y/o servicio.

A través de las ruedas de negocio en su versión “Turismo negocia “y ahora “Negocia Turismo”, las empresas han logrado concretar o iniciar un negocio, gracias a la articulación dada entre la oferta y la demanda. En este sentido durante las 65 versiones realizadas desde el año 2008 hasta el 2017 se han concretado aproximadamente 51.437 citas de negocios, con la participación de 5.188 vendedores y 2.792 compradores. Logrando mayor inserción de los empresarios en la cadena de valor del sector turístico y en el mercado turístico nacional resultado que incide positivamente en un incremento de las ventas, lo cual se traduce en mantenimiento del empleo y nuevas fuentes de trabajo. Las ruedas de negocio se han convertido en plataformas útiles, apoyadas en herramientas tecnológicas como software especializado y servicio de call center, ideales para aquellas empresas que desean ingresar a nuevos mercados nacionales.

Logros:

*Rueda de Negocios: En las **66 Ruedas de Negocios** del sector turismo, desde el año 2010 a junio de 2018, se han concretado **53.707** citas de negocios, con la participación de **5.208** vendedores y **2.704** compradores; resultados que han permitido una mayor inserción de los empresarios en la cadena de valor del sector turístico con la oferta de nuevos productos turísticos que lograron posicionar a las regiones en el mercado nacional.”*

Hallazgo N°. 2

Por no haber sido allegados los soportes documentales que evidencien el cumplimiento de la función “Elaborar estudios e indicadores sobre el comportamiento del Sector Turístico a nivel nacional e internacional que permitan la definición de políticas, planes y programas”, contenida en el Artículo 5°, numeral 1 de la Resolución N° 2534 de 2006 “Por la cual se crean y organizan unos Grupos Internos de Trabajo en las Direcciones de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo y de Análisis Sectorial y Promoción del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se determinan sus tareas y responsabilidades y se dictan otras disposiciones”, se configura la materialización del riesgo de incumplimiento normativo.

Sobre este hallazgo el Coordinador del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo mediante memorando No. ASYR-2018-000026 del 27 de septiembre de 2018, agregó:

“Dentro de las funciones asignadas a este grupo se encuentra “Elaborar estudios e indicadores sobre el comportamiento del sector turístico a nivel nacional e internacional que permitan la definición de políticas, planes y programas.” Es pertinente reiterar lo informado en el Memorando de respuesta anterior acerca de la realización jornadas de “Formalización, legislación turística, beneficios tributarios y fiscales”, que consiste en la divulgación de la normatividad turística dirigida a prestadores de servicios turísticos tanto formales como informales, con el propósito de que se disminuya la informalidad y los formales tengan conocimiento de primera mano de todas sus obligaciones y beneficios. Existen las relaciones de asistencia de los participantes a cada evento.

Con relación a las jornadas de fortalecimiento empresarial se debe indicar que corresponde a eventos en los que participan entidades adscritas y vinculadas al ministerio y entidades invitadas, cuya dinámica permite hacer una oferta institucional de servicios de cada una. Existen las relaciones de asistencia de los participantes a los eventos.

Las Ruedas de negocios, es un evento que se ha institucionalizado con los años y cuyos frutos disfrutan los diferentes destinos en donde se ha realizado. Existen invitaciones a las agencias de viajes del país, reuniones preliminares con las autoridades, gremios, academia de cada destino para determinar responsabilidades sobre el

desarrollo del evento, listados de capacitación de los vendedores de cada región, quienes ofertan los productos turísticos del departamento.

La siguiente es la respuesta inicial brindada sobre este tema:

...“ (Copia de la respuesta remitida con memorando No. ASYR-2018-000017 del 30 de agosto de 2018, transcrita antes de ésta última respuesta).

Análisis de la OCI

La respuesta dada por el Coordinador del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo a través de los dos memorandos mencionados, sobre la función de “Elaborar estudios e indicadores sobre el comportamiento del sector turístico a nivel nacional e internacional que permitan la definición de políticas, planes y programas”, hace referencia a las Jornadas de Formalización, Jornadas de Fortalecimiento Empresarial, Ruedas de Negocios, Legislación Turística, Beneficios Tributarios y Fiscales.

Dichas jornadas de formalización según la respuesta, obedecen al Programa de Formalización Turística liderado por la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción así como las jornadas de fortalecimiento empresarial que son una de las herramientas del Programa Jornadas por la Legalidad, lideradas por la misma Dirección. Las ruedas de negocios, si bien la respuesta señala que están en cabeza del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo, no evidencian un entregable acorde con la función objeto de análisis.

Adicionalmente, manifiesta también haber adelantado estudios sobre el comportamiento del Registro Nacional de Turismo en los diferentes destinos, tomando como base el crecimiento mensual y anual de inscripciones, con el propósito de determinar los municipios en donde se deben realizar Jornadas de Formalización, Legislación Turística y Beneficios Tributarios y Fiscales, sin embargo dichos estudios no fueron allegados a esta auditoría, limitando la respuesta a un escrito que describe actividades a cargo de la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción y no del Grupo.

En razón a lo anterior la Oficina de Control Interno confirma el Hallazgo N°. 2

Función 2. “Dirigir la elaboración de estudios y proponer estrategias tendientes a mejorar el acceso al crédito y el financiamiento del sector turístico”.

Al respecto, el Coordinador del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo mediante memorando No. ASYR-2018-000017 del 30 de agosto de 2018, respondió:

“LINEA DE CREDITOS BANCOLDEX

Antecedentes:

Una de las metas del Plan Nacional de Desarrollo 2015- 2018“Todos por un nuevo país”, estableció que el sector Comercio, Industria y Turismo debía incrementar la productividad de las empresas colombianas a partir de la sofisticación y diversificación del aparato productivo. Adicionalmente, el Plan

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia
 Conmutador (571) 6067676
www.mincomercio.gov.co



Sectorial de Turismo 2014 – 2018 “Turismo para la Construcción de la Paz”, estableció la implementación de sus objetivos estratégicos a través de acciones encaminadas a incrementar la productividad empresarial, la cualificación de su capital humano y la creación de mecanismos para el fomento del emprendimiento en el sector turístico.

A su vez el Decreto 2785 de 2006 "Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Comercio Industria y Turismo y se dictan otras disposiciones" establece entre otras funciones, que la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción, deberá “Dirigir la elaboración de estudios y proponer estrategias tendientes a mejorar el acceso al crédito y el financiamiento del sector turístico”.

Así mismo el Plan de Impulso a la Productividad y el Empleo (PIPE 2.0) iniciativa del Gobierno Nacional, encaminada a generar inversión en varios sectores, entre ellos el sector turismo para impulsar el crecimiento y el desarrollo, se constituyó en una herramienta estratégica para cumplir con los mandatos del Plan. De allí se desprende la necesidad de crear una línea de crédito para el sector turismo, trabajo en el que se llevó a cabo la revisión de líneas de crédito con Bancoldex y una evaluación de las propuestas de los gremios, con el objeto de determinar qué actividades se podrían atender para el sector turismo. Todo ello se concretó a través del convenio interadministrativo 493 de 2015 suscrito entre la nación Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. BANCOLDEX y la expedición de la circular 026 del 30 de noviembre de 2015.

Igualmente, al convenio interadministrativo 493 de 2015 fueron agregadas algunas consideraciones a través del Otrosí No. 1, suscrito el 8 de septiembre de 2017 en el cual se prorroga la duración del convenio por 6 meses; por su lado, a través del Adicional No. 1 del 24 de noviembre de 2017 se adicionó la suma de \$900.000.000 M/L quedando en un valor total de \$3.200.000.000 M/L. Por último, mediante el Otrosí No. 2 suscrito el 8 de marzo de 2018, el Viceministerio de Turismo solicita prorrogar la duración del convenio interadministrativo 493 de 2015, hasta el 31 de diciembre de 2018.

LOGROS

A diciembre de 2017 se realizaron un total de 286 operaciones entre pequeña (170), grande (7), micro (25) y mediana empresa (84) con un porcentaje de utilización del 92.24 %.

1. En noviembre de 2017 se realizó una adición presupuestal de 900 millones de pesos.
2. Informes desembolsos acumulado a mayo 30:
La línea de crédito ha sido utilizada de forma satisfactoria por parte de los Empresarios del sector turístico.

A 31 de Marzo de 2018, se han realizado un total de 308 operaciones entre pequeña (184), grande (9), micro (26) y mediana empresa (89) con un porcentaje de utilización del 69.18%

Informe de desembolsos con corte al mes de Marzo de 2018:

Total Suma Valor Aporte utilizado \$ 2.213.682.850,40

A 30 de Abril de 2018, se han realizado un total de 320 operaciones entre pequeña (191), grande (9), micro (26) y mediana empresa (94) con un porcentaje de utilización del 71.80%.

Informe de desembolsos con corte al mes de Abril de 2018:

Total Suma Valor Aporte utilizado \$2.291.219.596.75.

A 31 de Mayo de 2018, se han realizado un total de 333 operaciones entre pequeña (200), grande (9), micro (28) y mediana empresa (96) con un porcentaje de utilización del 73.68%.

Informe de desembolsos con corte al mes de Mayo de 2018:

Total Suma Valor Aporte utilizado \$ 2.357.648.602.97.”

Hallazgo No. 3:

Por no haber sido allegados los soportes documentales que evidencien el cumplimiento de la función *“Dirigir la elaboración de estudios y proponer estrategias tendientes a mejorar el acceso al crédito y el financiamiento del sector turístico”* contenida en el Artículo 5° numeral 2 de la Resolución N°. 2534 de 2006 *“Por la cual se crean y organizan unos Grupos Internos de Trabajo en las Direcciones de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo y de Análisis Sectorial y Promoción del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se determinan sus tareas y responsabilidades y se dictan otras disposiciones”*, se configura la materialización de riesgo de incumplimiento normativo.

Al respecto, el Coordinador del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo mediante memorando No. ASYR-2018-000026 del 27 de septiembre de 2018, se limitó a dar la misma respuesta del Memorando No. ASYR-2018-000017 del 30 de agosto de 2018, la cual ya se transcribió en el presente informe.

Análisis de la OCI:

La respuesta dada por el Coordinador del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo a través de los dos memorandos especificados, se limitó a documentar el Plan de Impulso a la Productividad y el Empleo (PIPE 2.0), el Convenio Interadministrativo 493 de 2015 y la Circular 026 del 30 de noviembre de 2015 de Bancoldex, sin que se pudiera evidenciar el cumplimiento de la función *“Dirigir la elaboración de estudios y proponer estrategias tendientes a mejorar el acceso al crédito y el financiamiento del sector turístico”*

En razón a lo anterior, la Oficina de Control Interno confirma el Hallazgo N°. 3

Función 3. “Llevar el Registro Nacional de Turismo y establecer condiciones y requisitos de inscripción y actualización del mismo”

Se evidencia desactualización de la Resolución 2534 de 2006, por cuanto la función del Grupo Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo, que describe: 3° Llevar el Registro Nacional de Turismo y establecer las condiciones y requisitos de inscripción y actualización del mismo, dejó de ser competencia del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo con la expedición del Decreto Ley 019 de 2012 *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”*, ordenando en su artículo 166 que al Registro Único Empresarial y Social – RUES, se incorporará e integrará, entre otros registros, el Registro Nacional de Turismo. En consecuencia, se traslada la inscripción y actualización del Registro Nacional de Turismo a las Cámaras de Comercio del país a partir del año 2012.

Al respecto, el Coordinador del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo mediante memorando No. ASYR-2018-000012 del 6 de agosto de 2018, respondió:

“El decreto 019 de 2012, ordenó que las cámaras de comercio asuman la “operación del registro nacional de turismo”.

Es claro para el grupo de trabajo que, si bien, la operación de inscripción y actualización del registro nacional de turismo se realiza por parte de las cámaras de comercio, a través de una plataforma administrada por Confecámaras, el ministerio como ente rector del sector turismo es el propietario de la información presentada por los prestadores. Tiene sistema en línea con el servidor de Confecámaras en el cual puede observar el cumplimiento de los requisitos presentados por cada uno de los prestadores y hacer la validación y comentarios a cada cámara. Igualmente, todos los días se presenta un cierre del sistema que trae los movimientos acumulados de los prestadores de servicios turísticos y es la base de datos que maneja el ministerio como directorio de prestadores por cada tipo de ellos y sirve para la toma de decisiones y formulación de políticas públicas.

El decreto 019 del 10 de enero de 2012, indicó que la entidad responsable de expedir los requisitos de inscripción y actualización del registro nacional de turismo fuere la Superintendencia de Industria y comercio –SIC-. El 10 de julio de 2012 se expide la ley 1558 de 2012 que trae nuevamente la competencia sobre requisitos: “Parágrafo 3°. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo establecerá las condiciones y requisitos necesarios para la inscripción y actualización del Registro Nacional de Turismo y las demás condiciones para el ejercicio de la función por parte de las cámaras de comercio.”.

Reitero lo indicado en el sentido de que las cámaras de comercio asumen la operación del registro nacional de turismo, Los reportes, informes, toma de decisiones, directorios, expedición de requisitos de inscripción y actualización del RNT, son competencia de este ministerio. Así mismo, sirve de base para la organización y convocatoria de jornadas de formalización, fortalecimiento empresarial y ruedas de negocios.

Las visitas de acompañamiento que realiza el grupo de Protección al turista, lo hace con las entidades territoriales, para la verificación de establecer la infracción de “operar sin estar inscritos en el registro nacional de turismo.”

Hallazgo N°. 4

Se evidenció que la Resolución N°. 2534 de 2006 del MinCIT, establece en el numeral 3. del Artículo 5° como función o tarea del Grupo, la de *“Llevar el Registro Nacional de Turismo y establecer condiciones y requisitos de inscripción y actualización del mismo”*, lo cual no se ajusta de forma precisa a lo establecido en el Art. 166 del Decreto Ley 019 de 2012 y en el Art. 33 parágrafo 3° de la ley 1558 de 2012 (Subrayado fuera de texto).

Lo descrito configura la materialización de riesgos de incumplimiento normativo y operativo.

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia
 Conmutador (571) 6067676
www.mincomercio.gov.co



Así mismo, se observó en la respuesta dada por el Coordinador, que el Grupo se encuentra realizando actividades tales como “reportes, informes, toma de decisiones, directorios”, así como “observar el cumplimiento de los requisitos presentados por cada uno de los prestadores de servicios y hacer la validación y comentarios a cada cámara”, las cuales no se encuentran documentadas en las funciones del Grupo, ni en el procedimiento GP-PR- 024 V4 – Visitas Técnicas, prestación de servicios hoteleros.

Análisis de la OCI:

De conformidad con las normas mencionadas, con lo señalado por esta Oficina y con la respuesta del Coordinador del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo, es claro que “El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo establecerá las condiciones y requisitos necesarios para la inscripción y actualización del Registro Nacional de Turismo y las demás condiciones para el ejercicio de la función por parte de las cámaras de comercio” mientras que a éstas últimas les corresponde la operación y administración del Registro Nacional de Turismo.

En razón a lo anterior, la Oficina de Control Interno confirma el Hallazgo N°. 4 en cuanto a la desactualización de las tareas establecidas en el acto de creación del Grupo, debido a que éste no “lleva” el Registro Nacional de Turismo, función que le corresponde a las Cámaras de Comercio, limitándose a establecer, como se mencionó anteriormente, las condiciones y requisitos de inscripción y actualización del mismo.

Función 4. “Llevar el Sistema Nacional de Información Turística”

Al respecto, el Coordinador del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo mediante memorando No. ASYR-2018-000017 del 30 de agosto de 2018, respondió:

“Es un tema demasiado extenso que he decidido guardar en una USB la cual la suministraré acompañada con la presente respuesta.”

Análisis de la OCI:

De acuerdo con la información remitida en la USB por parte del Coordinador del Grupo, entre la cual se cita el informe denominado “CITUR Fortalecido” de marzo de 2018, que señala “el Sistema Nacional de información turística que desde su creación se denominó Centro de Información Turístico de Colombia –CITUR”, se pudo establecer que según la información publicada en la página web institucional¹ este fue inaugurado el 28 de noviembre de 2016.

1

http://www.mincit.gov.co/publicaciones/37564/colombia_inaugura_moderno_centro_de_informacion_turistica_citur

Adicionalmente, el Viceministerio de Turismo estableció en la Planeación Estratégica, vigencia 2018 - Iniciativa “Información Estadística Turística”, el entregable “CITUR Fortalecido” para cumplimiento en M3, M5, M7 y M11, los cuales han sido verificados por esta Oficina, de acuerdo con su vencimiento.

De igual forma revisado el Plan de Acción 2018 a cargo de la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción, se observaron actividades articuladas con la formulación de la Planeación Estratégica relacionadas con la plataforma Centro de Información Turística de Colombia, CITUR, estrategia e iniciativa Información y Estadística Turística.

De acuerdo con lo anterior esta Oficina atiende lo indicado por el Coordinador del Grupo respecto al cumplimiento de la función No. 4 **“Llevar el Sistema Nacional de Información Turística”**

Función 5. “Orientar a las entidades territoriales en la implementación del sistema de información turística, con el fin de fortalecer la toma de decisiones para la formulación de políticas regionales de desarrollo turístico.”

Análisis de la OCI:

Se evidenció que el Viceministerio de Turismo estableció en la Planeación Estratégica, vigencia 2018 - Iniciativa “Información Estadística Turística”, el entregable “Documento Seguimiento de los ocho SITUR alineados al CITUR” para cumplimiento en M2, M6, M9 y M12 y el entregable “Documento SITUR adicionales nuevos alineados al CITUR”, para cumplir en M12, los cuales han sido verificados por esta Oficina de acuerdo con su vencimiento.

Por lo anterior esta Oficina atiende lo indicado por el Coordinador del Grupo respecto al cumplimiento de la función No. 5 **“Orientar a las entidades territoriales en la implementación del sistema de información turística, con el fin de fortalecer la toma de decisiones para la formulación de políticas regionales de desarrollo turístico.”**

7.2 VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO GP-PR- 024 V4 - VISITAS TÉCNICAS, PRESTACIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS”, EN CUANTO A LAS SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN, PROGRAMACIÓN Y REALIZACIÓN DE VISITAS, ELABORACIÓN DE ACTAS Y EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS EN ESTABLECIMIENTOS NUEVOS, REMODELADOS Y/O AMPLIADOS, PARA ACCEDER A LA EXENCIÓN TRIBUTARIA.

Se procedió a verificar el Procedimiento GP-PR- 024 V4 - Visitas Técnicas, prestación de servicios hoteleros, asociado al proceso de Gestión de Políticas, evidenciando lo siguiente:

Actividad No. 1: Recibir la solicitud de visita.

Antes de entrar a analizar el trámite de las solicitudes de Visitas técnicas que realiza el Grupo de Análisis Sectorial y Promoción, es importante mencionar que la Ley 594 de 2000 en su artículo 3°, define la Gestión Documental como el *“conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación”*. Igualmente esta Ley en su Art. 21, señala que *“Las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos.”*. Consecuente con lo anterior, el Ministerio en el marco de su proceso de Gestión Documental, implementó el procedimiento “GD-PR-014 – Gestión de Documentos Oficiales” el cual tiene por objeto *“Administrar la correspondencia y su posterior clasificación, radicación, trámite, distribución y entrega de los documentos, dando cumplimiento a la legislación del Archivo General de la Nación y demás normatividad relacionada a través del software de Gestión Documental”*, cuyo alcance **“Aplica a todos los procesos de la entidad e involucra a todas las dependencias que producen o reciben documentos.** Inicia con la recepción, verificación y radicación de las comunicaciones oficiales externas e internas y culmina con el cierre en el software de Gestión Documental”. Adicionalmente, el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, mediante Acuerdo N°. 60 del 30 de octubre de 2001 estableció pautas para la administración de las comunicaciones oficiales de las entidades públicas.

Ahora bien, el Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo lleva una hoja de Registro de Visitas Técnicas solicitadas, tal como se aprecia a continuación en la siguiente imagen:

	RNT NO	FECHA SOLICITUD DE LA VISITA	NOMBRE_ESTABLECIMIENTO	CIUDAD	DEPARTAMENTO
1	36773	17 de enero de 2017	HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON BOGOTA	BOGOTA	CUNDINAMARCA
2	31452	5 de enero de 2017	GHL COLLECTION 93 BOGOTA HOTEL	BOGOTA	CUNDINAMARCA
3	27719	17 de enero de 2017	BH BICENTENARIO ZONA LA CANDELARIA	BOGOTA	CUNDINAMARCA
4	19498	12 de enero de 2017	CITE HOTEL	BOGOTA	CUNDINAMARCA
5	20271	10 de enero de 2017	HOTEL CLASSIC	BOGOTA	CUNDINAMARCA
6	7678	10 de enero de 2017	HOTEL HILL HOUSE	BOGOTA	CUNDINAMARCA
7	4017	25 de enero de 2017	HOTEL MAJAYURA	RIOHACHA	LA GUAJIRA
8	2608	25 de enero de 2017	HOTEL LAS VEGAS	RIOHACHA	LA GUAJIRA
9	2605	25 de enero de 2017	HOTEL LA MAKUIRA	RIOHACHA	LA GUAJIRA
10	20137	25 de enero de 2017	DE LA PRADA HOTEL	MAICAO	LA GUAJIRA

Imagen 1: Información suministrada por el Grupo Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo

El Coordinador del Grupo informó que las solicitudes de visita de enero de 2017 a noviembre de 2017, se encuentran en cada uno de los expedientes de los prestadores de servicios hoteleros y que están en el archivo general bajo la custodia del Grupo de Gestión Documental y las solicitudes de visita de diciembre de 2017 a marzo de 2018, están disponibles en medio magnético en dicho Grupo. Igualmente remitió la base de datos “Visitas a Marzo 2018” que contiene el registro de 1763 visitas, de la cual se tomó una muestra de 105 visitas, correspondientes a 69 prestadores de servicios hoteleros.

A continuación se muestra una imagen de solicitudes de certificación de prestación de servicios hoteleros dirigidas al MinCIT.

Solicitudes de Visita de Verificación de Servicios Hoteleros

GCAR
HOTEL CALLE SANTODOMINGO
Nit. 900.669.363-5

Santa Marta, diciembre 14 del 2017

Señores
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y
TURISMO DE COLOMBIA
Atte: Dr. Alejandro Torres
Coordinador Registro Nacional de Turismo
Bogotá

ASUNTO: SOLICITUD VISITA PARA CERTIFICADO EXENCION TRIBUTARIA.

Cordial saludo.

La Sociedad Constructora LEC S.A.S. identificada con el Nit. No. 900.669.363-5, posee el establecimiento comercial HOTEL CALLE SANTODOMINGO, ubicado en la calle 16 No. 7-23 Centro histórico de la ciudad de Santa Marta, con Registro Nacional de Turismo No. 42695. El Hotel es totalmente nuevo por lo tanto solicitamos por parte de Ustedes visita de inspección y control para la certificación del año 2017, exigida por la DIAN en el decreto No. 2755 del 2003 artículo 5, para la exención en el pago del impuesto de Renta por ser un hotel nuevo.

Nuestros datos de contacto son: Dirección: Calle 16 No. 7 – 23 Centro, Ciudad: Santa Marta, Departamento: Magdalena, Tel: 5-4303989, Celular: 315-3829981, correo electrónico: hotelcallesantodomingo@hotmail.com

Quedamos atentos a cualquiera de sus inquietudes y comentarios al respecto.

Atentamente,

[Firma]
LUIS EDUARDO CAYON GUARDIOLA
Representante Legal
Hotel Calle Santodomingo
Tel: 5- 4303989 Santa Marta

Calle 16 No. 7 – 23 Centro. Celular: 3153829981 Tel. 4303989. E-mail: hotelcallesantodomingo@hotmail.com
Santa Marta D.T.C.H. - Colombia

Imagen 2. Solicitudes de visita. Tomada del expediente- Acta No. 2561 Hotel Calle Santodomingo

Hallazgo N°. 5

Verificados los expedientes, se evidenciaron solicitudes de Certificación de Prestación de Servicios Hoteleros sin constancia de recibo ni radicación oficial por parte del Ministerio en su sistema de Gestión Documental, tratándose de correspondencia institucional que se oficializa como tal desde el instante de su recibo en la entidad, incumpliendo lo establecido en el artículo No. 2 del Acuerdo N°. 60 del 30 de octubre de 2001 del Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, frente a la radicación de

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia
Conmutador (571) 6067676
www.mincomercio.gov.co

Santa Marta, Magdalena, seis (6) de febrero de 2018

Señores
Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo
Viceministerio de Turismo
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
Bogotá D.C.

Asunto: Solicitud de Visita de Verificación de Servicios.
Establecimiento HOTEL CALLE SANTODOMINGO
R.N.T. No. 42695

Apreciados señores,

Solicito la visita de verificación de servicios hoteleros, de conformidad con lo señalado en los decretos 2755 de 2003 y 920 de 2009, y en la resolución 0944 de 2007, expedida por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, para la procedencia del incentivo tributario de la exención del impuesto sobre la renta.

Gracias por su atención.

Cordialmente,

ali-lbb
LILIANA LOBATO
Administradora



comunicaciones oficiales y lo establecido en la actividad N°. 2 “Radicar y registrar el ingreso y salidas de comunicaciones oficiales” del Procedimiento “GD-PR-014 – Gestión de Documentos Oficiales” asociado al Proceso de Gestión Documental de la entidad, en donde los registros se conservan de acuerdo con el procedimiento, en el Sistema de Gestión Documental, situación que configura la materialización de riesgos de incumplimiento normativo y operativo.

Al respecto, el Coordinador del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo mediante memorando No. ASYR-2018-000026 del 27 de septiembre de 2018, respondió:

“De acuerdo con lo informado en la respuesta anterior, se informó que las solicitudes de la visita de verificación se presentan de acuerdo con la normatividad, a este grupo de trabajo. Se observa en su hallazgo que existen solicitudes que no ingresaron por la oficina de correspondencia – Gestión Documental.

...

Si bien puede afirmarse que carece de recibo por parte del ministerio, en algunos casos, también lo es que se encuentra presentando personalmente por el funcionario interesado del establecimiento hotelero y recibido por el funcionario comisionado para efectuar la visita. Debe tenerse en cuenta que en la comisión debe dejarse como evidencia de los hoteles a visitar, una relación de los establecimientos.

Se elaborará una lista de chequeo con el fin de evidenciar esta situación.

Se elaborará un instructivo que contenga las evidencias de visita y del establecimiento.”

Análisis de la OCI

Como se menciona en el hallazgo el recibo de solicitudes de Certificación de Prestación de Servicios Hoteleros sin constancia de recibo ni radicación oficial por parte del Ministerio en su sistema de Gestión Documental, denota incumplimiento normativo y operativo, toda vez que la entidad cuenta con un Proceso de Gestión Documental y un Sistema de Gestión Documental automatizado, que dan lineamientos para el manejo de las comunicaciones oficiales, sin contemplar opciones alternas de recibo físico de comunicaciones por parte de los servidores de la entidad. Adicionalmente, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo N°. 60 de 2001, la oficialización del trámite solo se da con la constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, permitiendo así cumplir con los términos de respuesta que establece la Ley.

Por lo descrito anteriormente, se evidencia que el procedimiento objeto de auditoría no se encuentra asociado al proceso de Gestión Documental y su herramienta tecnológica, motivo por el cual se confirma el hallazgo N°. 5.

Actividad No.2: Verificar inscripción y actualización en el Registro Nacional de Turismo, en la Base de Datos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el consolidado de las Cámaras de Comercio.

La Oficina de Control Interno solicitó al Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo el consolidado de las visitas durante el periodo

comprendido entre enero de 2017 y marzo 2018, el cual aportó la base de datos “visitas a marzo 2018” que contiene el registro de 1763 visitas a los prestadores de servicios hoteleros, identificando entre otros aspectos, el número del RNT. Se seleccionó una muestra de 69 expedientes, con un total de 105 visitas, en los cuales no se encontraron los soportes documentales relacionados con el cumplimiento de la actividad de verificación de inscripción y actualización del Registro Nacional de Turismo, en virtud de lo dispuesto en el numeral 1° del artículo 1° de la Resolución N° 944 de 2007 del MinCIT.

Hallazgo N°. 6

Se observó en los expedientes de la muestra seleccionada (69 expedientes, 105 visitas) y en la base de datos “Visitas de Verificación”, que éstos no contienen los soportes documentales o registros que evidencien por parte del responsable de la actividad, la verificación de la inscripción y actualización del Registro Nacional de Turismo. Por lo anterior, se desatiende lo establecido en el numeral 1° del Art. 1° de la Resolución 944 del 23 de mayo de 2007, así como la actividad 2 del procedimiento “GP-PR- 024 v4 – Visitas Técnicas, prestación de servicios hoteleros”, configurando la materialización de riesgos de incumplimiento normativo y operativo.

Al respecto, el Coordinador del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo mediante memorando No. ASYR-2018-000026 del 27 de septiembre de 2018, respondió:

“Cuando se ordena la comisión de un funcionario para realizar un visita de verificación de servicios hoteleros, debe efectuar la verificación en la página www.rues.org.co o en la base de datos del registro nacional de turismo, para determinar el estado de su registro, el cual puede ser Activo, Suspendido o Cancelado. Para poder incluir la visita de verificación el estado del registro debe ser Activo.

Se elaborará una lista de chequeo con el fin de evidenciar esta situación.

Se elaborará un instructivo que contenga las evidencias de visita y del establecimiento”

Análisis de la OCI

Si bien la verificación del Registro Nacional de Turismo en la página www.rues.org.co, da vía libre para programar la visita técnica al establecimiento de prestación de servicios hoteleros, es necesario que el expediente de dicho establecimiento actualmente conformado por la solicitud de certificación, el acta de visita y la certificación de servicios hoteleros, contenga además el soporte de la verificación del RNT actualizado por parte del funcionario comisionado, bien sea en medio electrónico o físico, con el propósito de evidenciar el cumplimiento de la actividad a través de este registro, razón por la cual se confirma el hallazgo N°. 6

Actividad No.3. Coordinar visita técnica de prestación de servicios turísticos

Se estableció que los funcionarios del Grupo, tramitan las comisiones con el objeto de realizar visitas de verificación de servicios hoteleros a establecimientos de alojamiento y hospedaje para la expedición de certificación de servicios hoteleros, con cargo a recursos de inversión de los proyectos “Asistencia a la Promoción y Competitividad Turística a Nivel Nacional” hasta el año 2017 y “Desarrollo de Estrategias con enfoque territorial para la promoción de la competitividad turística” a partir del año 2018.

Reporte de comisiones:

CONSULTA DE COMISIONES					
Acción	No.comisión / fecha	Nombres / identificación / Tipo usuario	Origen / destino	Inicio / regreso	Unidad / Valor
	CCF-2017-001673	ALEJANDRO TORRES JAIMES 19154440	BOGOTA - COLOMBIA BUENAVENTURA - VALLE DEL CAUCA	2017-09-25 2017-09-26	428571.00
	2017-09-22 3:09:23 PM	Funcionario			
Proyecto: C-3502-0200-9 ASISTENCIA A LA PROMOCION Y COMPETITIVIDAD TURISTICA A NIVEL NACIONAL					
CONSULTA DE COMISIONES					
Acción	No.comisión / fecha	Nombres / identificación / Tipo usuario	Origen / destino	Inicio / regreso	Unidad / Valor
	CCF-2018-000893	JANETH COLL VIRACACHA 51796146	BOGOTA - COLOMBIA IBAGUE - TOLIMA	2018-07-17 2018-07-18	350101 MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO 286084.50
	2018-07-13 4:35:00 PM	Funcionario			
	Ver modificatorias				
Proyecto: C-3502-0200-16 DESARROLLO DE ESTRATEGIAS CON ENFOQUE TERRITORIAL PARA LA PROMOCION Y COMPETITIVIDAD TURISTICA A NIVEL NACIONAL CM - Reserva de tiquetes,					

Imagen 3. Fuente: Aplicativo Gestión Documental – CM Comisiones

A continuación en el cuadro N°. 1 se observa el valor aproximado durante la vigencia 2017, por concepto de comisiones de viaje aprobadas para los funcionarios del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo, contemplando en dicho costo, los días de la comisión destinados a la función de realizar visitas de verificación de servicios hoteleros, de acuerdo con los informes de comisión verificados en el módulo de pasajes y viáticos del sistema de Gestión Documental - CM Comisiones.

TERCERO	GASTOS VIAJES*	GASTOS TIQUETES**	TOTAL
ALEJANDRO TORRES	13.910.035	18.209.267	32.119.302
CARLOS BELEÑO	10.275.588	9.501.698	19.777.286
SANDRA VILLAREAL	5.222.845	5.799.251	11.022.096
JANETH COLL	7.695.763	12.377.486	20.073.249
MARTHA ARCOS	6.721.506	7.857.046	14.578.552
TOTAL	43.825.737	53.744.748	97.570.485

Cuadro 1. *Aplicativo de viáticos, **Fuente informe mensual subatours

Actividad N°. 4. Realizar la visita técnica de verificación de prestación de servicios turísticos en el domicilio del prestador de servicios.

El funcionario comisionado realiza el acta de la visita en el formato “Verificación de Servicios Hoteleros”.

De la base de datos “Visitas a Marzo 2018” que contiene el registro de 1763 visitas, remitida por el Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo, se tomó una muestra de 105, correspondientes a 69 prestadores de servicios hoteleros y a manera de ejemplo se presenta la Imagen No. 3.

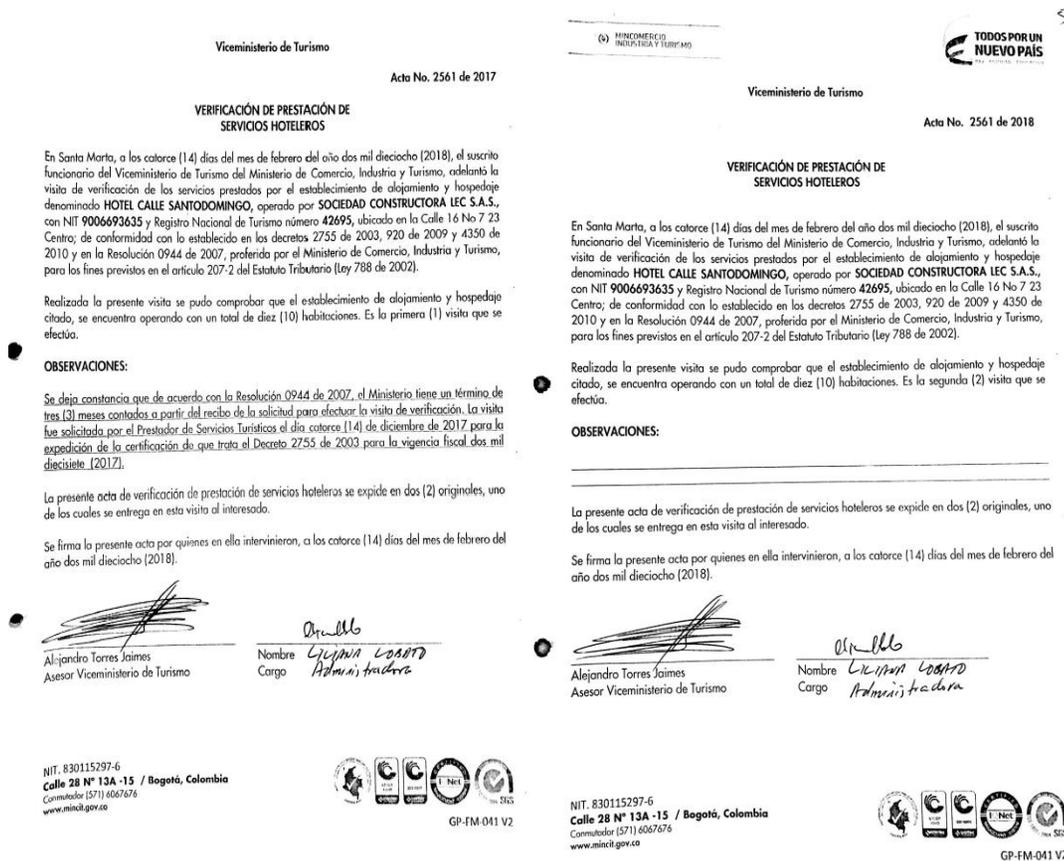


Imagen 4. Fuente Expediente- Acta No. 2561 Hotel Calle Santodomingo

Hallazgo N°. 7

Revisado el formato de acta de visita “Verificación de Prestación de Servicios Hoteleros”, se pudo evidenciar que éste no describe los servicios hoteleros que deben ser verificados por el funcionario comisionado, en los términos señalados en el artículo 9° del Decreto 2755 de 2003 que establece “Servicios hoteleros. Para efectos de la exención

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia
 Conmutador (571) 6067676
www.mincomercio.gov.co



a que se refieren los artículos 4° y 6° del referido decreto, se entiende por servicios hoteleros, **el alojamiento, la alimentación y todos los demás servicios básicos y/o complementarios o accesorios** prestados directamente por el establecimiento hotelero o por el operador del mismo.”

Tampoco se evidenció la existencia de un instructivo o guía que permita orientar y estandarizar la actividad de la visita de verificación. En el mismo sentido se está desatendiendo el numeral 3° del artículo 1° de la Resolución N°. 944 de 2007 del MinCIT, que establece que en el acta “deberá constar **detalladamente la relación de los servicios prestados** de acuerdo con lo previsto en el artículo 9° del Decreto 2755 de 2003. (Negrillas fuera de texto).

Adicionalmente, la verificación de los servicios hoteleros prestados, tal como se viene realizando, no cuenta con soportes que evidencien el resultado de misma, como pueden ser registros fotográficos, registros de videos u otros medios de prueba que se constituyan en un control de la actividad por parte de un funcionario distinto al que suscribe el acta, más aún cuando ésta se constituye en soporte de la certificación, utilizada por los prestadores de estos servicios para la exención de impuesto sobre la renta.

Lo anterior configura la materialización de riesgos de incumplimiento normativo y operativo.

Al respecto, el Coordinador del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo mediante memorando No. ASYR-2018-000026 del 27 de septiembre de 2018, respondió:

“Si bien en el Acta de visita se debería incluir la información del artículo 9 conforme a la definición del artículo 9 del Decreto 2755 de 2003, es claro para este Despacho que se está indicando en el Acta y en la Certificación que presta servicios turísticos hoteleros y se menciona la norma del decreto citado. No sería relevante que se incluyera de manera separada que presta servicios básicos, complementarios y accesorios, cuando se está determinando la prestación de servicios hoteleros que se refieren a ello. El documento, entre varios, que podría exigir la DIAN para la procedencia de la exención del impuesto sobre la Renta es una Certificación expedida por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, acerca de la prestación del servicio.

Se elaborará una lista de chequeo con el fin de evidenciar esta situación.

Se elaborará un instructivo que contenga las evidencias de visita y del establecimiento.”

Análisis de la OCI

De conformidad con lo observado durante la auditoría y con el criterio normativo señalado en el hallazgo, es claro que las actas de visita no contienen el detalle de los servicios prestados. En razón a lo descrito, se confirma el hallazgo N°. 7

De otra parte, la casilla de Observaciones de la actividad No. 4 del Procedimiento GP-PR-024 v4 establece que el funcionario comisionado adelanta la visita de verificación en el domicilio del prestador y registra el resultado en el Formato de Acta de Visita expidiendo la Certificación respectiva.

A título de ejemplo de certificaciones expedidas, se tiene:

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia
Conmutador (571) 6067676
www.mincomercio.gov.co



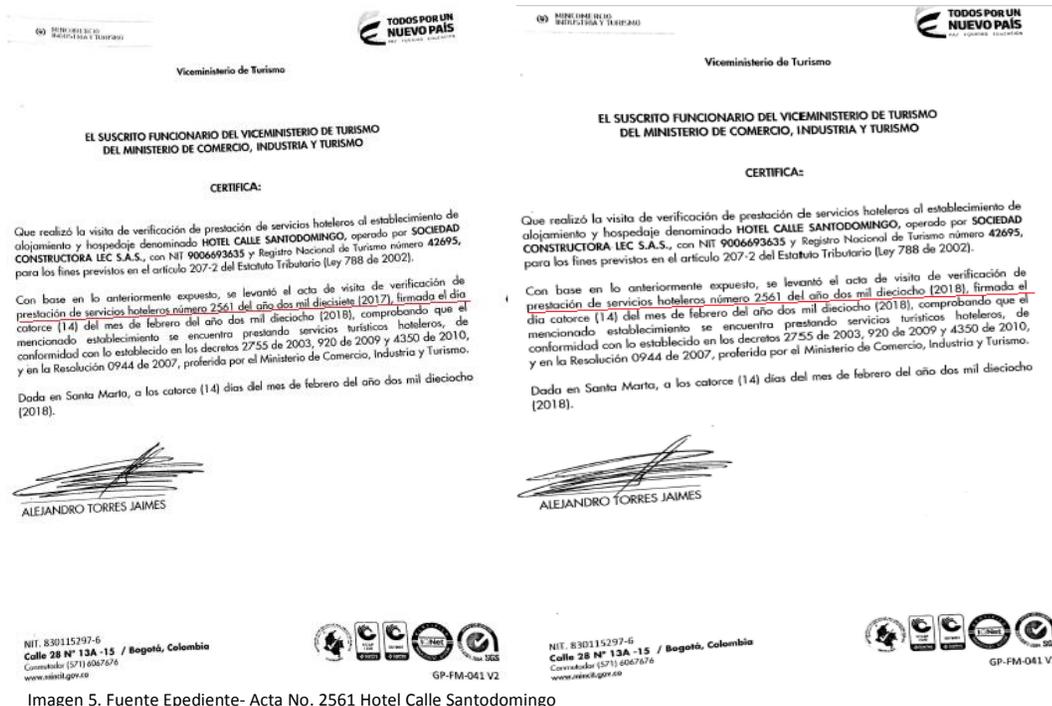


Imagen 5. Fuente Epediente- Acta No. 2561 Hotel Calle Santodomingo

Hallazgo N°. 8

De acuerdo con las evidencias obtenidas, se pudo establecer que en una visita se certifica la prestación de servicios hoteleros para dos vigencias fiscales. En varios casos, la segunda certificación fue expedida el mismo día de la primera, es decir, en la primera visita, no en una segunda como se consigna en las actas, las cuales son soportadas en solicitudes que pueden haber sido hechas por el prestador de servicios turísticos en el momento de la primera visita al funcionario que la realiza, quien expide una nueva certificación para otra vigencia, sin cumplir con la actividad N°. 1 del procedimiento GP-PR- 024 v4 y sin constancia de recibo ni radicación oficial por parte del Ministerio, tratándose de correspondencia institucional que se oficializa como tal desde el instante de su recibo en la entidad, la cual debe cumplir con los procedimientos de Gestión Documental; adicionalmente el Art. 8°. del Decreto 2755 de 2003, establece que el contribuyente deberá solicitar anualmente la verificación de los servicios hoteleros prestados, de lo que se deduce que el Ministerio deberá certificar también anualmente, más aún, cuando el propósito de la certificación es solicitar exenciones tributarias sobre la renta durante cada anualidad. Lo anterior, configura la materialización de riesgos de incumplimiento normativo y operativo.

Al respecto, el Coordinador del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo mediante memorando No. ASYR-2018-000026 del 27 de septiembre de 2018, respondió:

“Con relación a la realización de visitas de verificación de prestación de servicios hoteleros, que corresponden a 2 vigencias diferentes se debe indicar que el Ministerio tenía un término de 3 meses contados a partir del recibo de la solicitud presentada por el prestador de servicios

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia
 Conmutador (571) 6067676
www.mincomercio.gov.co



turísticos, para realizar la visita y expedir el acta y certificación respectivas. Cuando la solicitud fue recibida a finales de un año calendario y no es posible programar la comisión por aspectos administrativos o presupuestales, se debe dejar pendiente a final de año y programar la comisión tan pronto exista viabilidad presupuestal y administrativa. Es evidente que si el funcionario se encuentra en el establecimiento realizando la visita que corresponda a la vigencia del año inmediatamente anterior pueda realizar la correspondiente a la del año calendario corriente. Cada acta y certificación de servicios hoteleros en su numeración consecutiva se indica el número. El funcionario al desplazarse hacia el municipio o distrito para efectuar la visita de la vigencia fiscal anterior y teniendo en cuenta la austeridad en el gasto y que puede realizar la visita de la vigencia fiscal actual, debe proceder a efectuarla expedir el acta y certificación respectivas. Considero que no sería tan austero que no la realizara la visita y que se espere 3 meses el ministerio para ordenar la visita de verificación para la presente vigencia. Tener en cuenta explicaciones brindada al HALLAZGO N°. 4. (Cuando los contribuyentes solicitaron visitas de verificación de servicios hoteleros, en un determinado municipio o distrito, se revisa la base de datos de visitas con el fin de que el funcionario que se comisiona para efectuar la labor, no solamente se limite a efectuar una visita sino que se acumulan y se ordena que efectúe la mayor cantidad posible con el fin de ser austero en el gasto presupuestal y en el tiempo de duración de la comisión. En una comisión amparada con un solo tiquete un funcionario puede realizar una buena cantidad de visitas. Es claro que esa situación siempre fue conocimiento de las directivas del ministerio. Considero que no sería posible efectuar 1.600 visitas y que se ampararan con 1.600 comisiones con igual número de tiquetes, Es apenas lógico.)

Igualmente, el contenido del artículo 4 de la Ley 1437 de 2011, en cuanto al principio de eficacia y eficiencia. Se tendrá en cuenta la recomendación y no se efectuará la visita correspondiente a la vigencia en la cual se realiza la visita.

Se elaborará una lista de chequeo con el fin de evidenciar esta situación.

Se elaborará un instructivo que contenga las evidencias de visita y del establecimiento.”

Análisis de la OCI

El Art. 1.2.1.22.14. del Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016, señala “Trámite para obtención de la certificación ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Para efectos de la expedición de la certificación a que se refiere el numeral 2 del artículo 1.2.1.22.11 y el numeral 4 del artículo 1.2.1.22.13 de este decreto, el contribuyente deberá solicitar anualmente al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la verificación de la prestación de servicios hoteleros en las instalaciones de los hoteles nuevos, remodelados o ampliados, ...

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo podrá delegar la verificación a que se refiere este artículo, en las alcaldías municipales o distritales, previa la celebración de los convenios de que trata el artículo 14 de la Ley 489 de 1998”.

Es evidente que para esta Oficina resulta también ilógico efectuar 1.600 visitas que se amparen con 1.600 comisiones con igual número de tiquetes, máxime cuando es obligación de toda entidad pública velar por la austeridad en el gasto y por una respuesta oportuna al usuario que está solicitando un servicio. Para ello la misma norma contempla que se puede delegar en las alcaldías municipales o distritales a través de convenios la verificación de la prestación de los servicios hoteleros. Adicionalmente, nos

De acuerdo con lo anterior y con los criterios que dieron origen al hallazgo N°. 8, éste se confirma.

Adicionalmente, la Oficina de Control Interno verificó el tiempo de respuesta a las solicitudes de certificación de prestación de servicios hoteleros, por parte del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo, en atención a lo dispuesto en el artículo 2º. de la Resolución 944 de 2007 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y en la actividad N°. 1 del procedimiento "GP-PR-024 v4.

Teniendo en cuenta, tal como se ha dicho, que las solicitudes de esta certificación no son radicadas en el Sistema de Gestión Documental y que no se tiene una fecha oficial de recibo de las mismas, se tomó la señalada en la base de datos de registro de visitas, suministrada por el Grupo.

Tiempos de Respuesta:

A continuación en el cuadro N°. 1, se observan los tiempos de respuesta que superaron el término establecido en la norma y procedimiento señalados, en los expedientes de la muestra seleccionada:

RNT No.	Acta	Hotel	NIT	Ciudad	Fecha de solicitud de la visita	Fecha certificación	Días de Respuesta por el Grupo	Días atención extemporánea
27261	1179	HOTEL BAHIA YUBARTA	9005028574	BAHIA SOLANO	14-abr-17	20-nov-17	220	130
48185	2400	TORRE CAYENA	9008422874	BARRANQUILLA	03-abr-17	14-jul-17	102	12
14526	2406	GRAND PLAZA HOTEL	9000864845	BOGOTA	11-abr-17	27-jul-17	107	17
46669	2403	HOTEL HOSTAL DOÑA MANUELA	9005110316	MOMPOS	26-ene-17	02-ago-17	188	98
43097	2410	TORRES DE LA CARRERA HOTEL	193178655	GARZON	29-mar-17	03-ago-17	127	37
20665	1636	HOTEL VILLAS DE SAN SEBASTIAN	9003007332	VILLAVICENCIO	03-jul-15	16-oct-15	105	15
39075	2478	CASA BARICHARA	522497347	BARICHARA	02-ago-17	03-nov-17	93	3
46848	2481	REPUBLICA HOSTEL CARTAGENA	9010076658	CARTAGENA	26-jul-17	09-nov-17	106	16
11992	2579	HOTEL ORINOCO REAL	522681071	INIRIDA	01-nov-17	01-mar-18	120	30
49740	2580	FUENTE DEL GUAINIA HOTEL DE LUJO	9009450365	INIRIDA	17-oct-17	02-mar-18	136	46
50866	2581	HOTEL FLOR INIRIDA	11217066032	INIRIDA	19-oct-17	02-mar-18	134	44
50699	2590	CASA ROMAN	9009940862	CARTAGENA	05-dic-17	13-mar-18	98	8
53415	2593	HOTEL CHARLESTON GARDEN SAS	9011155985	CARTAGENA	11-dic-17	13-mar-18	92	2

Cuadro 2. Análisis OCI-Tiempo de respuesta de la muestra tomada de los prestadores de servicios hoteleros

Hallazgo No. 9:

De la muestra seleccionada de 105 solicitudes de certificación sobre la prestación de servicios hoteleros para acceder a la exención tributaria, se pudo

Calle 28 N° 13A -15 / Bogotá, Colombia
 Conmutador (571) 6067676
www.mincomercio.gov.co



establecer que 13 fueron atendidas por el Grupo en un plazo mayor a los tres (3) meses establecidos en el artículo 2º. de la Resolución 944 de 2007 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y en la actividad N°. 1 del procedimiento "GP-PR- 024 v4 - Visitas Técnicas, Prestación de Servicios Hoteleros", situación que configura la materialización de riesgos de incumplimiento normativo y operativo, en este caso el riesgo R16 "No atender de forma oportuna y apropiada las solicitudes de Visitas Técnicas a Prestadores de Servicios Hoteleros", que se encuentra asociado al procedimiento GP-PR-024 v4, tal como se evidencia en el cuadro N°. 2.

Al respecto, el Coordinador del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo mediante memorando No. ASYR-2018-000012 del 6 de agosto de 2018, respondió:

"Es claro que en ocasiones pueden presentarse situaciones de manejo interno como es la designación de funcionarios; que se cuente con el presupuesto para la ocasión. En los dos primeros meses y el último mes del año se presentan inconvenientes presupuestales por la constitución de la caja menor de viáticos. Se presenta algún tipo de inconveniente con los vuelos porque solamente viajan ciertos días de la semana y generalmente, se procura que de acuerdo con esos destinos, se pueda coordinar jornadas de formalización, legislación turística y beneficios, tema muy importante para el ministerio.

La realidad es que cuando se ha presentado algún desfase en el término de realización de la visita no trae ninguna consecuencia tributaria o fiscal, por cuanto es el deber de expedir el acta y certificación respectivas y si fuere del caso se elaboraría el acta aclaratoria correspondiente. Se está adelantando la modificación de procedimiento nuevo sobre visitas de verificación, por cuanto sólo se realizará la primera vez de acuerdo con la resolución 0445 de 2018. Este grupo de trabajo ha acogido completamente la recomendación efectuada por control Interno sobre este tema y ha adelantado los temas relacionados."

Análisis de la OCI

Evaluada la respuesta del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo y al no recibir soporte documental que dé cuenta de la negación de comisiones a los funcionarios del Grupo por falta de presupuesto, se confirma el Hallazgo N° 9.

Así mismo, dada la materialización del riesgo R16, el mencionado Grupo debe realizar el reporte de dicha materialización a la Oficina Asesora de Planeación Sectorial, tal como lo establece la Guía para la Administración del Riesgo Código ES-GU-001 del Proceso Evaluación y Seguimiento.

Firma de Actas y Certificaciones

De otra parte, en la revisión de los expedientes se observó que las actas y las certificaciones son firmadas por funcionarios del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo, con cargos de Asesor Código 1020 Grado 10, Coordinador del Grupo, Profesional Especializado, código 2028, grado 17, Profesional Especializado, código 2028, grado 14, Técnico Administrativo, código 3124, grado 16, Técnico Administrativo, código 3124, grado 18.

De conformidad con el artículo 8°, numeral 7, del Decreto 2785 de 2006 “Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y se dictan otras disposiciones”, es función de la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción “Certificar sobre la prestación de servicios hoteleros en establecimientos nuevos, remodelados y ampliados para acceder a la exención tributaria, de acuerdo con lo previsto en el artículo 18 de la Ley 788 de 2002, que adicionó el artículo 207-2 del Estatuto Tributario, reglamentado por los artículos 5, 7 y 9 del Decreto 2755 de 2003 y demás normas que lo modifiquen.”

Según la Resolución No. 2469 de 2016 del MinCIT por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de los empleos que conforman la Planta de Personal del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el empleo de Director Técnico de la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción, tiene como función “Certificar sobre la prestación de servicios hoteleros en establecimientos nuevos, remodelados y ampliados para acceder a la exención tributaria, de acuerdo con lo previsto en el artículo 18 de la Ley 788 de 2002, que adicionó el artículo 207-2 del Estatuto Tributario, reglamentado por los artículos 5, 7 y 9 del Decreto 2755 de 2003 y demás normas que lo modifiquen”.

En la misma resolución, el empleo de Asesor Código 1020 Grado 10, cargo que tiene actualmente el Coordinador del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo tiene asignada la función de “**Gestionar** la Expedición de la Certificación de Prestación de Servicios Hoteleros en establecimientos nuevos, remodelados o ampliados, para acceder a la exención tributaria, de acuerdo con lo previsto en el artículo 18 de la Ley 788 de 2002, que adicionó el artículo 207-2 del Estatuto Tributario, reglamentado por los artículos 5, 7 y 9 del Decreto 2755 de 2003 y demás normas que lo modifiquen.” (Negrilla fuera de texto).

La Resolución 2534 de 2006 del MinCIT “Por la cual se crean y organizan unos grupos internos de trabajo en las Direcciones de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo y de Análisis Sectorial y Promoción del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se determinan sus tareas y responsabilidades y se adoptan otras disposiciones”, establece en su artículo 5° seis funciones o tareas del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo, entre las cuales no se encuentra incluida la función “Certificar sobre la prestación de servicios hoteleros en establecimientos nuevos, remodelados y ampliados para acceder a la exención tributaria...”

Así mismo, en la citada Resolución 2469 de 2016, se verificaron las funciones de los cargos que están suscribiendo certificaciones de prestación de servicios hoteleros, encontrando que ninguno de ellos tiene dicha función.

Hallazgo No. 10

La función de certificar la prestación de servicios hoteleros en establecimientos nuevos, remodelados y ampliados para acceder a la exención tributaria, está siendo cumplida por funcionarios del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo sin que ésta se

encuentre asignada al Grupo o a dichos funcionarios, con lo cual se está incumpliendo con lo establecido en las Resoluciones Nos. 2534 de 2006 y 2469 de 2016 del MinCIT.

Igualmente se pudo observar que en este Grupo la función de certificar no está segregada, toda vez que el funcionario que realiza la visita técnica, es quien certifica la prestación del servicio hotelero, lo que significa ausencia de controles por parte de un funcionario distinto al que suscribe el acta, más aún cuando ésta se constituye en soporte para la solicitud de exención de impuesto sobre la renta.

Por lo anterior, se configura al menos la materialización de riesgo de incumplimiento normativo.

Al respecto, el Coordinador del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo mediante memorando No. ASYR-2018-000026 del 27 de septiembre de 2018, respondió:

“De acuerdo con la observación por usted expuesta acerca de la segregación de la función de certificar la prestación del servicio hotelero, se debe tener en cuenta que se determina en la resolución 2469 de 2016 del MinCIT, dentro de las funciones.

Al verificar el contenido de la resolución 2534 de 2006, no se observa que la función de realizar visitas de verificación de prestación de servicios hoteleros y expedir el acta y certificación respectivas, siempre estuvo en este grupo de trabajo. Podría entenderse que se trató en 2006 de “Las demás que le asigne el superior jerárquico”, en este caso el director de Análisis Sectorial y promoción. Puede ser tan claro que dentro de las funciones del grupo de Protección al Consumidor se encuentra la de “Llevar el archivo y la información relacionada con las certificación de prestación de servicios hoteleros....”.

La función de las visitas en 2003 se inició en el Grupo de protección al Turista y luego pasó al Grupo de Análisis Sectorial y Registro nacional de turismo.

Si observamos con detenimiento las funciones de los cargos se determina que el director técnico certificará, el asesor 1020-10 gestionará las visitas de verificación y los profesionales y técnicos administrativos, apoyan la realización de visitas de verificación de prestación de servicios hoteleros. Sería complicado pensar en desarrollar y cumplir con 3 funciones cada uno de los cargos relacionados con un mismo tema y que conduce al cumplimiento de un requisito que debe cumplir un contribuyente para la procedencia de la exención del impuesto. En este caso debería aplicarse el contenido del artículo 4 de la Ley 1437 de 2011, en cuanto al principio de eficacia.

Es importante tener en cuenta que la resolución 0944 de 2007 fue derogada por la Resolución 0445 de marzo de 2018, por la cual se eliminan las visitas de certificación de prestación de servicios hoteleros y se reemplaza por la expedición de una certificación que expedirá el ministerio de manera automática. El nuevo procedimiento ya fue incluido.

Se establecerá una revisión minuciosa y una delegación con el fin de que los funcionarios del grupo de trabajo cumplan con sus funciones.

Análisis de la OCI

La respuesta dada por el Coordinador del Grupo reafirma lo expuesto en el Hallazgo Preliminar No. 10 en el sentido de que efectivamente en la Resolución 2534 de 2006 el empleo de Director Técnico de la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción, tiene como función “**Certificar** sobre la prestación de servicios hoteleros en establecimientos nuevos, remodelados y ampliados para acceder a la exención tributaria” y

que el empleo de Asesor Código 1020 Grado 10, cargo que tiene actualmente el Coordinador del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo tiene asignada la función de “**Gestionar** la expedición de las certificaciones” según lo establecido en el Manual de Funciones del Ministerio. Igualmente ni el Grupo, ni los funcionarios que lo integran, tienen asignada la función de **Certificar**, que están realizando.

Por lo expuesto anteriormente, se confirma el hallazgo N° 10

Verificación de Requisitos

La Resolución No. 944 de 2007 por la cual se fija el procedimiento para la expedición de las certificaciones de que trata el artículo 8º. del Decreto 2755 de 2003 establece en su artículo 1º. que “*Para efectos de la expedición de las Certificaciones contempladas en el numeral 2º. del artículo 5 y en el numeral 4º. del artículo 7 del Decreto 2755 de 2003, el Viceministerio de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, deberá cumplir el siguiente procedimiento, una vez recibida la respectiva solicitud por parte del interesado:*

1. *Verificar el cumplimiento de las obligaciones legales de los establecimientos hoteleros frente al Registro Nacional de Turismo.*
2. *Verificar que el solicitante se encuentre al día en el pago de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo.*

Si el establecimiento hotelero no se encuentra al día en sus obligaciones frente al Registro Nacional de Turismo o en pago de la Contribución Parafiscal, el Viceministerio de Turismo devolverá la solicitud al peticionario informando al solicitante sobre tal circunstancia.

Con el objeto de verificar el cumplimiento de este procedimiento, la Oficina de Control Interno solicitó a la Dirección de Contribución Parafiscal de FONTUR información del estado de pago de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo, para los prestadores de servicios hoteleros de la muestra seleccionada en la auditoría, conforme a la fecha de emisión de la certificación por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, encontrando que para el período contemplado entre enero de 2017 hasta marzo de 2018, el Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo emitió 36 certificaciones a prestadores de servicios hoteleros que no se encontraban al día en el pago de la contribución parafiscal como se evidencia en el anexo No. 1 del presente informe, con lo que se pudo inducir a la DIAN a otorgar una exención tributaria que podría no corresponder.

Hallazgo N°. 11

Se evidenció que el Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo, emitió 36 certificaciones de prestación de servicios hoteleros a establecimientos que no se encontraban al día en el pago de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo (Ver anexo N°. 1), desatendiendo lo dispuesto en el artículo 1º, numeral 2 de la Resolución N°. 944 de 2007 "Verificar que el

solicitante se encuentre al día en el pago de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo", lo que configura al menos la materialización de riesgo de incumplimiento normativo.

Al respecto, el Coordinador del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo mediante memorando No. ASYR-2018-000026 del 27 de septiembre de 2018, respondió:

"Con ocasión de la expedición de la Resolución 0445 del 5 de marzo de 2018, publicada en el diario Oficial el 13 de marzo de 2018, se solicitará al Fondo Nacional de Turismo – FONTUR, mediante la base de datos de prestadores de servicios turísticos de alojamiento y hospedaje, a quienes ya se les haya realizado visita de verificación de prestación de servicios hoteleros durante años anteriores, el informe de pagos de la contribución parafiscal para que se demuestre que está al día con esta obligación.

Se tendrá una fecha del mes de abril para que se requiera a Fontur sobre la información de pagos de los contribuyentes relacionados en la base de datos d visitas técnicas hoteleras."

Análisis de la OCI

La respuesta del Coordinador del Grupo no desvirtúa el Hallazgo. En consecuencia se confirma el Hallazgo No. 11.

Actividad N°. 5. Actualizar base de datos visitas de verificación de prestación de servicios turísticos

En desarrollo de la auditoría se revisó la base de datos de visitas de verificación de servicios hoteleros en la cual se constató que contiene la información sobre el hotel que solicita la certificación, operador, ciudad, número del registro nacional de turismo, año certificado, fecha de solicitud, fecha de la visita y número del acta.

Con respecto a la fecha de recibo de solicitudes, debe tenerse en cuenta lo señalado en el hallazgo N° 5 del presente informe.

Normograma del procedimiento GP-PR- 024 v4

Hallazgo No. 12

Revisado el Normograma asociado al procedimiento GP-PR- 024 v4, se observó que el Decreto 1625 de 2016, modificatorio del Decreto 2755 de 2003 y la Resolución 445 de 2018, que deroga la Resolución 944 de 2007, no se encuentran incluidos, situación que configura la materialización de un riesgo operativo, toda vez que desatiende lo descrito en procedimiento SG-PR-006 – Elaboración y Actualización del Normograma, numeral "4.5 Actualización del Normograma, el cual señala: "El Normograma del MinComercio debe actualizarse continuamente, para lo cual la Oficina Asesora de Planeación Sectorial-OAPS solicitará a los Líderes de Procesos y Subsistemas del Sistema Integrado de Gestión-SIG, la actualización permanente de las normas para determinar si es del caso su derogación y la publicación de la nueva normatividad que aplique.

En el Normograma únicamente debe estar publicada la normatividad vigente, la publicación de normas derogadas constituye desactualización normativa.”

Lo anterior, configura la materialización de riesgo operativo.

Al respecto, el Coordinador del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo mediante memorando No. ASYR-2018-000026 del 27 de septiembre de 2018, respondió: *“En relación con la actualización con las normas relacionadas ya se encuentran en el Normograma, y se está realizando otra actualización debido a que existe nueva normatividad.*

Como ya había indicado existe la resolución 0445 de 2018, por la cual se fija el procedimiento para expedir las certificaciones de exención de renta de servicios hoteleros prestados en establecimientos nuevos y remodelados. Igualmente, el decreto 463 modificó el decreto 1625 de 2016 y el 1074 de 2015.

Se tendrá especial cuidado con la inclusión de las nuevas normas dentro del Normograma.”

Análisis de la OCI

Verificado el normograma del Proceso de Gestión de Políticas, en cuanto a las normas que rigen el procedimiento GP-PR-024 v4, se pudo establecer que el Decreto 1625 de 2016, modificatorio del Decreto 2755 de 2003 y la Resolución 445 de 2018, aún no se encuentran incluidos, razón por la cual se confirma el hallazgo N°. 12.

Norma Aplicable		Origen		Relación con el contenido		
Norma	Tema	Interna	Externa	Entidad	Total	Parcial/Arts
Decreto 516 de 2016	Por la cual se adoptan medidas transitorias sobre exportaciones de cuero y pieles en bruto y en estado humedado de azul ("Wet-Blue")	X		Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	X	
Decreto 1346 de 2016	Por el cual se modifica parcialmente la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales		X	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	X	
Decreto 390 de 2016	Por la cual se establece la establece la regulación aduanera		X	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	X	
Decreto 2153 de 2016	Por el cual se adopta el Arancel de Aduanas y otras disposiciones	X		Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	X	
Decreto 2133 del 2016	Por la cual se establecen las medidas de control a la importación y comercialización de mercancías y los productos que lo contienen, en el marco de lo establecido en el artículo 5 de la Ley 1638 de 2013		X	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	X	

Imagen 6. Fuente Normograma ISOLUCION – Proceso Gestión de Políticas



Imagen 7. Fuente Normograma ISOLUCION – Proceso Gestión de Políticas

Actualización de Formatos asociados al procedimiento GP-PR-024 v4

En el desarrollo de la auditoría se observó que el formato GP-FM-041 en el cual se elaboran el acta y la certificación se encuentra desactualizado, por cuanto no hace mención al Decreto 1625 de 2016, modificatorio del Decreto 2755 de 2003 y la Resolución 445 de 2018, que deroga la Resolución 944 de 2007.

Sobre el particular el Coordinador del Grupo de Análisis Sectorial y RNT indicó:

“Debe aclararse que a la fecha de la auditoría no se estaba realizando nuevas visitas de primera vez, como lo contempla la resolución 0445 de 2018; inmediatamente se inicien las visitas correspondientes se tendrá especial cuidado de modificar los formatos correspondientes. En este momento nos encontramos terminando de elaborar el nuevo procedimiento de acuerdo con la resolución citada.”

Observación N°. 1

Si bien la documentación revisada durante la auditoría corresponde al procedimiento señalado en la Resolución 944 de 2007, es necesario resaltar que el Sistema Integrado de Gestión está concebido bajo el principio de la mejora continua, lo cual implica realizar ajustes en los documentos del sistema cada vez que se produzca un cambio normativo o procedimental. Teniendo en cuenta que la Resolución 0445 fue expedida en marzo 5 de 2018, el Formato GP-FM-041 debió haber sido actualizado en el SIG, razón por la cual se confirma la observación.

Solicitud de Cierre Temporal de Establecimientos con RNT “Suspendido”

De otra parte, y de acuerdo con lo informado por el Coordinador del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo sobre la actividad relacionada con la solicitud a las Alcaldías Distritales y Municipales del cierre temporal inmediato de los establecimientos turísticos hasta tanto los prestadores acrediten estar inscritos en el Registro Nacional de Turismo o hayan cumplido con la actualización de la inscripción, se requirió a dicho Grupo el envío de la relación de comunicaciones remitidas durante la vigencia 2018 a las Alcaldías, solicitando el cierre de establecimientos (indicado a quien se dirige, la fecha y número de radicado de salida por el Sistema de Gestión Documental).

Así mismo, se verificó a través del RUES “Registro Único Empresarial y Social Cámaras de Comercio –RUES, sobre la vigencia del RNT de la muestra seleccionada de establecimientos de prestación de servicios hoteleros, evidenciando que tres (3) establecimientos realizaron la última renovación en el año 2017 y tenían el RNT suspendido a junio y julio de 2018 (imagen N° 5). Verificada la información que en esta materia remitió el Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo, no se observaron comunicaciones dirigidas a las Alcaldías de Tunja y Cartagena, ciudades a las cuales pertenecen dichos establecimientos, solicitando su cierre temporal.

Numero del RNT	Estado	Matrícula Mercantil	Fecha Matrícula Mercantil	Camara de Comercio Establecimiento	Municipio	Departamento	Municipio Notificaciones	Departamento Notificaciones	Nombre Comercial
48702	Suspendido	142498		TUNJA	TUNJA	Boyaca	TUNJA	Boyaca	HOTEL Y PANADERIA CASA LOMA
54208	Suspendido	38096102		CARTAGENA	CARTAGENA	Bolivar	CARTAGENA	Bolivar	STAMP HOSTELS
53415	Suspendido	38431002		CARTAGENA	CARTAGENA	Bolivar	CARTAGENA	Bolivar	HOTEL CHARLESTON GARDEN SAS

Imagen N°. 8 Fuente Consulta RUES (http://versionanterior.rues.org.co/RUES_Web/Consultas)

Hallazgo N°. 13

En la revisión de la información aportada por el Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo denominada “Informe 2018 - Cierre Establecimientos”, no se encontraron comunicaciones dirigidas a tres alcaldías a las cuales pertenecen tres establecimientos que presentaron el RNT suspendidos, uno (48702) a junio y dos (53415 y 54208) a julio de 2018. (Ver imagen 8).

Adicionalmente, entre las funciones o tareas establecidas para el Grupo mediante Resolución 2534 de 2006 del MinCIT, no se encuentra ésta, la cual obedece a lo dispuesto en el parágrafo 5° del Artículo 33 de la Ley 1558 de 2012, que establece “El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo solicitará a las Alcaldías Distritales y municipales el cierre temporal inmediato de los establecimientos turísticos hasta tanto los prestadores acrediten estar inscritos en el Registro Nacional de Turismo o hayan cumplido con la actualización de la inscripción”. Dicha función tampoco se encuentra incluida en las funciones señaladas en

la Resolución No. 2469 de 2016 del MinCIT “Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de los empleos que conforman la Planta de Personal del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo” con relación a los cargos que conforman el Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo.

Por las razones anteriores se configura la materialización del riesgo de incumplimiento normativo.

Al respecto, el Coordinador del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo mediante memorando No. ASYR-2018-000026 del 27 de septiembre de 2018, respondió con respecto a los RNT suspendidos, lo siguiente:

“El registro nacional de turismo número 48702, corresponde al hotel y panadería Casa Loma, se le realizó la visita de verificación de prestación de servicios hoteleros el día de 7 de febrero, dentro del término que tiene el prestador de servicios turísticos para actualizar su registro, que corresponde a 1° de enero al 31 de marzo, cuyo estado transitorio es el de “pendiente de actualización”, razón por cual es viable realizar la visita. No se encontraba suspendido.

El registro nacional de turismo número 54208, corresponde al Stamp hostels, se le realizó la visita de verificación de prestación de servicios hoteleros el día de 13 de marzo, dentro del término que tiene el prestador de servicios turísticos para actualizar su registro, que corresponde a 1° de enero al 31 de marzo, cuyo estado transitorio es el de “pendiente de actualización”, razón por cual es viable realizar la visita. No se encontraba suspendido.

El registro nacional de turismo número 53415, corresponde al Hotel Charleston Garden SAS, se le realizó la visita de verificación de prestación de servicios hoteleros el día de 13 de marzo, dentro del término que tiene el prestador de servicios turísticos para actualizar su registro, que corresponde a 1° de enero al 31 de marzo, cuyo estado transitorio es el de “pendiente de actualización”, razón por cual es viable realizar la visita. No se encontraba suspendido.”

Agregó, “La ley 1558 de 2012, ordenó

ARTÍCULO 33. El artículo 61 de la Ley 300 de 1996 quedará así:

“Artículo 61. Registro Nacional de Turismo. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo delegará en las Cámaras de Comercio el Registro Nacional de Turismo, en el cual deberán inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos contemplados en el artículo 12 de la Ley 1101 de 2006.

PARÁGRAFO 1o. La obtención del registro será requisito previo y obligatorio para el funcionamiento de los establecimientos turísticos.

PARÁGRAFO 2o. Las cámaras de comercio, para los fines señalados en el inciso anterior, deberán garantizar un registro único nacional, verificar los requisitos previos a la inscripción o renovación del registro y disponer de un sistema de información en línea para el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

PARÁGRAFO 3o. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo establecerá las condiciones y requisitos necesarios para la inscripción y actualización del Registro Nacional de Turismo y las demás condiciones para el ejercicio de la función por parte de las cámaras de comercio.

PARÁGRAFO 4o. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo procederá a la suspensión automática del Registro Nacional de Turismo de los prestadores de servicios turísticos que no lo actualicen anualmente dentro de las fechas señaladas en la reglamentación y sancionará a quienes estén prestando el servicio sin estar registrados.

Durante el tiempo de suspensión del Registro, el prestador, no podrá ejercer la actividad

PARÁGRAFO 5o. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo solicitará a las Alcaldías Distritales y municipales el cierre temporal inmediato de los establecimientos turísticos hasta tanto los prestadores acrediten estar inscritos en el Registro Nacional de Turismo o hayan cumplido con la actualización de la inscripción. Para el levantamiento de la medida prevista en este inciso, las autoridades distritales y municipales deberán verificar ante la respectiva cámara de comercio o el Ministerio de Comercio, que el prestador de servicios turísticos ha cumplido con su deber de actualizar el Registro Nacional de Turismo o respectiva inscripción.”

Es claro para la Dirección que si se trata de una norma legal relacionada con el registro nacional de turismo, cuyo sistema está a cargo de este grupo, es necesario cumplir con la legislación y solicitar a las alcaldías el cierre temporal de los establecimientos.

Es necesario al igual que a puntos anteriores, se dé cumplimiento al contenido del artículo 4 de la Ley 1437 de 2011, en cuanto al principio de eficacia.”

Análisis de la OCI

De acuerdo con lo expuesto por el Coordinador del Grupo, las certificaciones de prestación de servicios hoteleros para los establecimientos referenciados en el hallazgo, fueron expedidas dentro del término que tiene el prestador de servicios turísticos para actualizar el registro, sin embargo, el hallazgo de la Oficina de Control Interno no se refiere a la expedición de la certificación de prestación de servicios hoteleros, sino a la función que manifestó que cumple el Grupo, de solicitar “... a las Alcaldías Distritales y municipales el cierre temporal inmediato de los establecimientos turísticos hasta tanto los prestadores acrediten estar inscritos en el Registro Nacional de Turismo o hayan cumplido con la actualización de la inscripción.”

El hallazgo de la Oficina de Control Interno, se refiere a que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo ha debido solicitar a las Alcaldías Distritales y municipales, como si lo hizo en otros casos, el cierre temporal inmediato de los establecimientos turísticos identificados con los RNT 48702, 53415 y 54208 por encontrarse en estado “Suspendido”.

Por las razones anteriores se configura la materialización del riesgo de incumplimiento normativo y por lo tanto se confirma el Hallazgo No. 12.

A continuación los RNT que se encontraban en estado “Suspendido”

RNT 48702 Hotel y Panadería Casaloma

Registro Nacional de Turismo	
INFORMACION DEL ESTABLECIMIENTO	
RNT	48702
Estado	Suspendido
Último año actualizado	2017
Categoría	ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE
SubCategoría	HOTEL
Departamento	Boyaca
Municipio	TUNJA
Dirección comercial	CARRERA 2 ESTE 23-27
Telefono	3123884556
Celular	3123884556
Email	hotelcasalomatunja@gmail.com
Total Empleados	2
Departamento Notificación	
Municipio Notificación	TUNJA
Dirección Notificación	carrera 2 este No 23-27
Telefono Notificación	3123884556

Imagen 9. Reporte del RUES (http://versionanterior.rues.org.co/RUES_Web/Consultas)

RNT 53415 Hotel Charleston Garden S.A.S.

Registro Nacional de Turismo	
INFORMACION DEL ESTABLECIMIENTO	
RNT	53415
Estado	Suspendido
Último año actualizado	2017
Categoría	ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE
SubCategoría	HOTEL
Departamento	Bolivar
Municipio	CARTAGENA
Dirección comercial	CALLE DE LA MONEDA 36 N° 7-134 BARRIO CENTRO
Telefono	3104148264

Imagen 10. Reporte del RUES (http://versionanterior.rues.org.co/RUES_Web/Consultas)

RNT 54208 Stamp Hotels

Razón Social o Nombre	NIT o Núm. Id.	Cámara de Comercio	Matrícula	Estado	Categoría
STAMP HOSTELS	-	CARTAGENA	3809602	ACTIVA	Establecimiento

INFORMACION DEL ESTABLECIMIENTO	
RNT	54208
Estado	Suspendido
Último año actualizado	2017
Categoría	ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE
SubCategoría	HOTEL
Departamento	Bolivar
Municipio	CARTAGENA
Dirección comercial	MANZANILLO DEL MAR MZA N° L 13

Imagen 11. Reporte del RUES (http://versionanterior.rues.org.co/RUES_Web/Consultas)

7.3 ANALISIS DEL INDICADOR ASOCIADO AL PROCEDIMIENTO “GP-PR- 024 V4 – VISITAS TÉCNICAS, PRESTACIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS

De acuerdo con la revisión del indicador en el aplicativo ISOLUCION, se pudo evidenciar que el procedimiento auditado tiene asociado el indicador de gestión denominado “Visitas a establecimientos de alojamiento realizadas por el registro nacional de turismo –RNT” cuya Fórmula de Cálculo es: $\text{Visitas de verificación de prestación de servicios de alojamiento realizadas} / \text{Total de Visitas solicitadas por los establecimientos de alojamiento}$, con una frecuencia de Medición anual.

El indicador con corte a diciembre de 2017, registra el siguiente resultado reportado por parte del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo en dicho aplicativo.

Visitas de verificación de prestación de servicios de alojamiento realizadas 1.431
 Total de Visitas solicitadas por los establecimientos de alojamiento 1.558

“El resultado del indicador dio como resultado un cumplimiento del 92%. El reporte del sistema indica que las 127 Visitas no realizadas durante esta vigencia no se lograron realizar dado que esas solicitudes fueron allegadas en el mes de diciembre de hoteles nuevos solicitando la exención del impuesto a la renta para dar cumplimiento al decreto 1755 de 2003; estas visitas quedaron aplazadas para los primeros meses de la vigencia 2018”.

(Fuente: Reporte Aplicativo ISOLUCION)

ANÁLISIS DE LA OCI:

Frente a lo anterior, se observó que la denominación del indicador no es coherente con el objetivo y el producto final del procedimiento “GP-PR-024 – Visitas Técnicas, prestación de servicios hoteleros” , toda vez que en el nombre de éste se señala que las visitas a los establecimientos son realizadas por el registro nacional de turismo, “Visitas a establecimientos de alojamiento **realizadas por el registro nacional de turismo –RNT**”, por lo cual se recomienda revisar y ajustar la **denominación del indicador**, teniendo en cuenta además, que el alcance de esta denominación se restringe a la realización de las visitas sin considerar la calidad y oportunidad de la expedición de las certificaciones como producto final del procedimiento.

Por otro lado, se observaron debilidades en la fórmula del indicador, toda vez que sus variables están midiendo visitas realizadas frente a solicitudes de visitas sin tener en cuenta que algunas visitas realizadas corresponden a solicitudes de la vigencia anterior y que algunas solicitudes de la vigencia serán atendidas el año siguiente, tal como se evidencia en el análisis realizado por el Grupo en la medición anual del indicador registrada en el aplicativo ISOLUCION para la vigencia 2017.

De lo anterior, se genera la siguiente situación susceptible de mejora:

Observación No. 2

Al revisar la **fórmula del indicador** y su medición, se observó que en el denominador se incluyen solicitudes de visita que si bien son recibidas durante la vigencia, algunas de éstas se llevan a cabo en la vigencia siguiente, adicionalmente, frente al numerador, se incluyen visitas realizadas cuyas solicitudes fueron presentadas en la vigencia anterior, lo que genera un resultado que no se ajusta a la realidad de la anualidad. Lo anterior, genera un posible riesgo operativo frente a la consistencia y coherencia de la formulación del indicador y el resultado obtenido.

7.4 IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE GESTIÓN, CORRUPCIÓN Y FRAUDE ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO "GP-PR- 024 V4 - VISITAS TÉCNICAS, PRESTACIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS", LA APLICACIÓN DE LOS CONTROLES, SU OPERATIVIDAD Y LA EFICACIA DE SU IMPLEMENTACIÓN

Riesgos de Gestión

Para el período auditado, el procedimiento GP-PR- 024 v4 tenía asociado el siguiente Riesgo de Gestión:

RIESGO	CAUSAS	CONTROLES
R16. No atender de forma oportuna y apropiada las solicitudes de Visitas Técnicas a Prestadores de Servicios Hoteleros	<p>Entorno: situaciones o aspectos del ambiente económico, político, social, tecnológico o fen. natural</p> <p>Déficit de recurso humano.</p> <p>Falta de presupuesto para la atención de las solicitudes de visita técnica.</p> <p>Personas: Comportamiento humano de servidores Públicos, proveedores, contratistas, grupos de personas</p> <p>Falta de coordinación de las visitas.</p>	<p>1. Revisar el cumplimiento de los requisitos establecidos.</p> <p>2. Incluir en el Plan Anual de Adquisiciones los recursos para las visitas técnicas a los operadores turísticos.</p> <p>3. Permanente actualización de la hoja de registro de las visitas técnicas solicitadas</p> <p>4. Control automático en los semáforos del Sistema de Gestión Documental.</p>

Cuadro 3. Fuente Mapa de Riesgos – Mapa de Procesos Aplicativo ISOLUCION

Al verificar una muestra de las solicitudes de certificación de servicios hoteleros, se observó que no en todos los casos, éstas son radicadas en el Sistema de Gestión Documental, por lo que el control definido como “Control automático en los semáforos del Sistema de Gestión Documental” no es aplicable a la totalidad de las solicitudes. Adicionalmente, el control no está diseñado de tal forma que los tiempos de respuesta del sistema se encuentren parametrizados con los tiempos establecidos para la atención de las solicitudes de expedición de certificación de servicios hoteleros, el cual no debe exceder de tres (3) meses, de conformidad con el artículo 2º. de la Resolución 944 de 2007 del MinCIT y con la actividad N°. 1 del procedimiento "GP-PR- 024 v4 - Visitas Técnicas, Prestación de Servicios Hoteleros".

Por otro lado, no se observan controles fuertes que conlleven a mitigar la atención inapropiada de las solicitudes (Aplicación de manuales, criterios documentados para la visita, verificaciones a partir de la segregación de funciones, entre otros), por lo que se recomienda identificarlos y vincularlos al procedimiento.

Producto No Conforme

El procedimiento GP-PR-024 v4 - Visitas Técnicas, Prestación de Servicios Hoteleros, tiene identificado en la actividad 3. “Coordinar visita técnica de prestación de servicios turísticos”, la posibilidad de Producto No Conforme, cuya verificación se ejerce a través de los controles que se observan a continuación, asociados al riesgo R16 “No atender de forma oportuna y apropiada las solicitudes de Visitas Técnicas a Prestadores de Servicios Hoteleros” de dicha actividad.



PNC



Control R16

- Incluir en el Plan Anual de Adquisiciones los recursos para las visitas técnicas a los operadores turísticos.
 - Permanente actualización de la hoja de registro de las visitas técnicas solicitadas.
 - Control automático en los semáforos del Sistema de Gestión Documental.
- Registro: Trazabilidad en el sistema de Gestión Documental.

La Oficina de Control Interno solicitó a la Oficina Asesora de Planeación Sectorial que informe si el Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo, reportó a dicha Oficina la materialización del Producto No Conforme, con respecto al procedimiento GP-PR-024 v4 - Visitas Técnicas, Prestación de Servicios Hoteleros, durante el período comprendido entre enero de 2017 y marzo de 2018.

Al respecto, la OAPS respondió “el producto No conforme si está identificado pero no se ha reportado la materialización del mismo”

Teniendo en cuenta que el Producto o Servicio No Conforme - PNC está concebido en la salida de un producto o servicio que tenga relación directa con el cliente y que no sea conforme con los requisitos establecidos por la entidad, previniendo así su uso o entrega no intencional, no es pertinente identificarlo en dicha actividad, dado que el resultado de ésta es la aprobación de la comisión de servicios para el desplazamiento del funcionario comisionado, por lo cual es necesario revisar la ubicación del PNC dentro de las actividades del procedimiento.

De otra parte y teniendo en cuenta que un producto No conforme es aquel que no cumple con algún requisito determinado por el sistema de gestión de calidad, como es el caso de algunas certificaciones que fueron expedidas a establecimientos que no se encontraban al día en el pago de la contribución parafiscal y que adicionalmente también algunas de ellas fueron respondidas por el Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo en un plazo mayor al término establecido, tal como se amplía en los Hallazgos Nos. 9 y 11, se observa que dichas certificaciones deben tratarse como PNC reportando a la Oficina Asesora

de Planeación Sectorial sobre tales situaciones.

Observación N°. 3

El Producto o Servicio No Conforme - PNC está concebido como la salida de un producto o servicio que tenga relación directa con el cliente y que no sea conforme con los requisitos establecidos por la entidad, previniendo así su uso o entrega no intencional. Al tenerlo identificado en la actividad N°. 3 del procedimiento “GP-PR-024 - Coordinar visita técnica de prestación de servicios turísticos”, cuyo resultado es la aprobación de la comisión de servicios para el desplazamiento del funcionario comisionado, no cumple con el criterio que lo define, por lo que es necesario ubicarlo en la actividad del procedimiento que corresponda.

Riesgos de Corrupción

El procedimiento GP-PR- 024 V4 tiene asociado el siguiente Riesgo de Corrupción:

-Proceso Gestión de Políticas CAUSA	NOMBRE DEL RIESGO	CONSECUENCIA S POTENCIALES	CONTROLES	ACCIONES	INDICADOR	REGISTRO
Falta de idoneidad de los funcionarios a cargo.	Expedir certificación de prestación de servicios hoteleros, a un prestador de servicios turísticos que no cumple con los requisitos de la Ley 1558 de 2012	Falsedad en documento público al expedir una certificación a un contribuyente que no realiza la solicitud de verificación de manera oportuna	Realizar capacitaciones o talleres al interior del grupo con soporte de registro de asistencia	1. Realizar socialización de mapa de riesgos de corrupción 2018 en la dependencia y/o área.	Socializaciones realizadas	Registro de asistencia
				2. Realizar actualización del procedimiento GP-PR- 024 V4 VISITAS TÉCNICAS, PRESTACIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS	Procedimiento actualizado	Procedimiento aprobado en ISOLución.

Cuadro 4. Fuente Información extraída del mapa de riesgos de corrupción 2018 v1, publicado en enero 31 de 2018 (http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=83887&name=Mapa_Riesgos_Corruptcion_V_1_2018.pdf&prefijo=file)

Se evidenció que el riesgo “Expedir certificación de prestación de servicios hoteleros, a un prestador de servicios turísticos que no cumple con los requisitos de la Ley 1558 de 2012” no tiene documentado el control de verificación de los requisitos que dispone la Resolución N°. 944 de 2007 para la expedición de las certificaciones de servicios hoteleros.

Si bien el referido riesgo fue gestionado por el Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo, como se refleja en el Mapa de Riesgos de Corrupción v2, publicado el 22 de agosto de 2018, cambiando su denominación por “Favorecimiento indebido a terceros en la expedición de certificaciones de exención de renta para hoteles nuevos y remodelados” y definiendo el control “Verificar la inscripción y actualización en el registro nacional de turismo, en la base de datos de prestadores de servicios turísticos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el consolidado de las Cámaras de Comercio, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.”, se observa que éste no contempla la totalidad de los requisitos de verificación que dispone la Resolución N°. 445 de 2018 del MinCIT “Por la cual se fija el procedimiento para expedir las certificaciones de exención de renta de servicios hoteleros prestados en establecimientos nuevos y remodelados, para la expedición de las certificaciones de servicios hoteleros.”, la cual deroga la Resolución 944 de 2006.

Hallazgo N°. 14

De conformidad con la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción, emitida por Presidencia de la República y Departamento Administrativo de la Función Pública, es necesario monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos, para que éstos permitan minimizar los riesgos de corrupción.

Durante la auditoría se evidenció que no se documentó ni se aplicó un control al riesgo de corrupción “Expedir certificación de prestación de servicios hoteleros, a un prestador de servicios turísticos que no cumple con los requisitos de la Ley 1558 de 2012”, relacionado con la verificación de los requisitos establecidos en la Resolución N°. 944 de 2007, configurando la materialización de un riesgo operativo.

Riesgos de Fraude:

En cuanto a Riesgos de Fraude, el Grupo auditado reporta que no ha recibido comunicaciones sobre denuncias o indicios relacionados con dicho tema.

Al respecto, el Coordinador del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo mediante memorando No. ASYR-2018-000026 del 27 de septiembre de 2018, respondió:

“El Grupo de Trabajo tendrá en cuenta el contenido del hallazgo preliminar, con el propósito de evitar que pueda presentarse algún inconveniente con respecto al riesgo mencionado.

Como se indica en su escrito no se ha presentado ninguna comunicación sobre denuncias o indicios relacionados con el tema.”

Análisis de la OCI

Debido a que el Grupo de Análisis Sectorial y Promoción no documentó ni aplicó controles al riesgo de corrupción “Expedir certificación de prestación de servicios hoteleros, a un prestador de servicios turísticos que no cumple con

los requisitos de la Ley 1558 de 2012”, respecto a la verificación de los requisitos establecidos en la Resolución N°. 944 de 2007, se confirma el Hallazgo N°. 14.

7.5 DESEMPEÑO DEL PROCEDIMIENTO

Sanciones Disciplinarias

Ante consulta de la Oficina de Control Interno, el Grupo de Control Interno Disciplinario, indicó que durante el período señalado en el alcance de la presente auditoría no se habían adelantado investigaciones disciplinarias a funcionarios vinculados al Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo. Igualmente, producto de estas investigaciones no quedaron en firme sanciones disciplinarias.

Hallazgos derivados de Auditorías Internas y Externas

Revisado el plan de mejoramiento formulado en la presente vigencia, para atender los hallazgos de la auditoría producto de la auditoría de la Contraloría General de la República, se evidenció que en lo concerniente al procedimiento “GP-PR-024 v4 Visitas Técnicas, prestación de servicios hoteleros”, no se registran hallazgos. En igual sentido, se verificó el Informe Final de la Auditoría Interna de Calidad 2017, realizada por la firma: TUV Rheinland, observando que no existe registro de No Conformidades con cargo al mencionado procedimiento.

De conformidad con los hallazgos establecidos en el presente informe, se puede evidenciar que el proceso “Gestión de Políticas” debe ser objeto de revisión y mejora, determinada por la actualización del procedimiento “GP-PR- 024 v4 - Visitas Técnicas, prestación de servicios hoteleros”, por la actualización del acto de creación, conformación y funciones del Grupo que tiene a cargo el cumplimiento de dicho procedimiento, por la documentación de la funciones en el Sistema Integrado de Gestión, por la segregación de la función de expedición de Certificación de Servicios Hoteleros, por el cumplimiento de la verificación de requisitos para la expedición de la misma y por el cumplimiento de las disposiciones en materia de Gestión Documental, entre otros aspectos en los que se centró el desarrollo de esta auditoría.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con lo expuesto en el presente Informe, la Oficina de Control Interno concluye y recomienda:

1. El Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo no se encuentra conformado por los funcionarios y cargos establecidos en la Resolución 2534 de 2006 “Por la cual se crean y organizan unos Grupos Internos de Trabajo en las

Direcciones de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo y de Análisis Sectorial y Promoción del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo”, razón por la cual se recomienda la actualización de dicho acto administrativo, con el apoyo del Grupo de Talento Humano. (Ver Hallazgo N° 1).

2. El Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo, realiza funciones que no se encuentran documentadas en la Resolución 2534 de 2006, tales como las Jornadas de Formalización, Legislación Turística, Beneficios Tributarios y Fiscales, y que tampoco se encuentran documentadas en los procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.

En otros casos, las funciones que tiene asignadas el Grupo en la Resolución 2534 de 2006, tales como “Elaborar estudios e indicadores sobre el comportamiento del Sector Turístico a nivel nacional e internacional que permitan la definición de políticas, planes y programas” y “Dirigir la elaboración de estudios y proponer estrategias tendientes a mejorar el acceso al crédito y el financiamiento del sector turístico”, no fueron debidamente sustentadas por cuanto la respuesta se limitó a describir actividades que tienen relación con las Jornadas de Formalización, Legislación Turística, Beneficios Tributarios y Fiscales, Ruedas de Negocios y sus logros, Líneas de Crédito de Bancoldex y logros de las operaciones de este Banco, actividades que no se encuentran establecidas en la mencionada resolución, ni en los procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión y en consecuencia no pudo ser demostrada la articulación de las mismas con las funciones anteriormente descritas (Ver Hallazgos Nos. 2 y 3).

3. La función de “Llevar el Registro Nacional de Turismo, establecida en la Resolución 2534 de 2006, se encuentra desactualizada, por cuanto el “Llevar el RNT”, le corresponde a las Cámaras de Comercio, mientras que al Ministerio le compete “Establecer las condiciones y requisitos de inscripción y actualización del mismo”. (Ver Hallazgo N° 4)

Por lo expuesto en los numerales 2 y 3, se recomienda realizar un juicioso estudio de las funciones que viene adelantando el Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo y la actualización de las mismas en el acto administrativo correspondiente.

4. Revisado el Procedimiento GP-PR- 024 v4 Visitas Técnicas, prestación de servicios hoteleros, se estableció lo siguiente:

4.1. Falta de radicación de solicitudes de certificación de servicios hoteleros y demás documentación del procedimiento en el Sistema de Gestión Documental, incumpliendo lo establecido por el Archivo General de la Nación y las normas internas que regulan la materia, tratándose de comunicaciones oficiales, que tienen que estar asociadas al proceso de gestión documental y a su herramienta implementada por el Ministerio para tal fin (Ver Hallazgo N° 5).

4.2. Falta de soporte documental que evidencie la verificación por parte del responsable del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo, de los requisitos de la inscripción y actualización del RNT (Ver Hallazgo N°. 6).

4.3. Teniendo en cuenta el propósito de la visita de verificación de prestación de servicios hoteleros, cuyo resultado es la expedición de la respectiva certificación, para la exención del impuesto sobre la renta, se estableció que el formato utilizado para el acta de visita no describe en detalle los servicios hoteleros relacionados con la alimentación y todos los servicios básicos y/o complementarios o accesorios, prestados directamente por el establecimiento hotelero o por el operador del mismo, desatendiendo lo estipulado en el Artículo 9° del Decreto 2755 de 2003, que establece las condiciones para efectos de la exención a que se refieren los artículos 4° y 6° del referido Decreto, aspectos que debe tener en cuenta el funcionario que la expide (Ver Hallazgo N°. 7).

4.4. El Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo, expidió en algunos casos, en una misma visita y con la misma fecha la certificación de servicios hoteleros para dos vigencias, cuando el Artículo 8° del Decreto 2755 de 2003, establece que el contribuyente deberá solicitar anualmente la verificación de los servicios hoteleros prestados y en consecuencia el Ministerio debe certificar anualmente esta condición, máxime cuando el propósito de la certificación es solicitar exención tributaria sobre la renta durante cada anualidad (Ver Hallazgo N°. 8).

4.5. Algunas solicitudes de visita de verificación de servicios hoteleros para la expedición de la respectiva certificación, fueron atendidas en un plazo mayor a los tres (3) meses establecidos en la Resolución 944 de 2007 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y en la actividad N°. 1 del procedimiento "GP-PR- 024 v4, situación que configuró la materialización riesgos de incumplimiento normativo y operativo, en este caso del riesgo "R16 "No atender de forma oportuna y apropiada las solicitudes de Visitas Técnicas a Prestadores de Servicios Hoteleros" (Ver hallazgo N°. 9).

4.6. Los funcionarios del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo, cumplen con la función de firmar las actas de visita de verificación de prestación de servicios hoteleros y las respectivas certificaciones, para acceder a la exención del impuesto sobre la renta; dicha función no se encuentra asignada al Grupo en la Resolución 2534 de 2006, ni a los funcionarios que conforman el mismo, en la Resolución 2469 de 2016.

Adicionalmente, la función de certificar no está segregada, toda vez que el funcionario que realiza la visita técnica, es quien certifica la prestación del servicio hotelero, lo que significa ausencia de controles por parte de un funcionario distinto al que suscribe el acta, más aún cuando ésta se constituye en soporte para la solicitud de exención de impuesto sobre la renta (Ver Hallazgo N° 10).

4.7. La expedición de algunas certificaciones de prestación de servicios hoteleros se realizó a establecimientos que no se encontraban al día en el pago de

la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo, desatendiendo lo dispuesto en el artículo 1°, numeral 2 de la Resolución N°. 944 de 2007 "Verificar que el solicitante se encuentre al día en el pago de la Contribución Parafiscal (Ver Hallazgo N° 11).

4.8. La base de datos de visitas de verificación de servicios hoteleros es actualizada con la fecha de solicitud sin radicado en el Sistema de Gestión Documental, tal como se describe en el numeral 4.1 de este capítulo y lo señalado en el hallazgo N° 5.

Por lo descrito en el numeral 4, se recomienda que una vez sea actualizada la Resolución 2534 de 2006, se realice una revisión minuciosa de las actividades que conforman el procedimiento GP-PR-024 v4, en cuanto a requisitos exigidos en la normatividad vigente para la expedición de la certificación de servicios hoteleros, responsables, registros, riesgos asociados y sus controles e identificación de Producto No Conforme, con el objeto de que exista articulación entre las funciones del Grupo y dicho procedimiento, teniendo en cuenta cada uno de los hallazgos que sobre el particular se mencionan y la transversalidad de dicho procedimiento con la herramienta de Gestión Documental.

5. El Normograma del proceso de Gestión de Políticas se encuentra desactualizado, en lo concerniente a las normas que rigen el procedimiento GP-PR-024 v4, desatendiendo lo descrito en el numeral 4.5 del procedimiento "SG-PR-006 – Elaboración y Actualización del Normograma", por lo cual se recomienda actualizarlo de conformidad con los lineamientos señalados en mencionado procedimiento. (Ver Hallazgo N°. 12)

6. El formato GP-FM-041 en el cual se elaboran el acta y la certificación se encuentra desactualizado, por cuanto no hace mención al Decreto 1625 de 2016, modificatorio del Decreto 2755 de 2003 y la Resolución 445 de 2018, que deroga la Resolución 944 de 2007, desatendiendo el principio de la mejora continua que caracteriza del Sistema Integrado de Gestión, por lo cual se recomienda su actualización. Igualmente se debería contemplar la posibilidad de establecer un formato para cada uno de estos documentos y codificarlos en el Sistema Integrado de Gestión con sus particularidades propias (Ver Observación N°. 1).

7. El Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo, adelanta la tarea de Solicitud de Cierre Temporal de Establecimientos con RNT "Suspendido", la cual obedece a lo dispuesto en el parágrafo 5° del Artículo 33 de la Ley 1558 de 2012, sin embargo, ésta no se encuentra entre las funciones o tareas establecidas para el Grupo mediante la Resolución 2534 de 2006 del MinCIT, tampoco se encuentra incluida en las funciones señaladas en la Resolución No. 2469 de 2016 del MinCIT.

Como se mencionó, si bien se lleva a cabo dicha tarea o función, se evidenció que no se realizó la solicitud de cierre temporal para algunos establecimientos que a junio y julio de 2018, tenían el RNT en estado "Suspendido".

Por lo anterior, se recomienda revisar la competencia para ejecutar dicha tarea o función y si es del caso, incluirla en el acto administrativo por medio del cual se actualice la Resolución 2534 de 2006, con el fin de dar

cumplimiento estricto a lo señalado en el en el párrafo 5° del Artículo 33 de la Ley 1558 de 2012. Igualmente, definir controles que eviten la materialización del riesgo de incumplimiento normativo, observado en la auditoría, por no solicitar el cierre temporal de establecimientos con RNT en estado “Suspendido” (Ver Hallazgo N°. 13).

8. Se sugiere para el indicador asociado al procedimiento “GP-PR-024 – Visitas Técnicas, prestación de servicios hoteleros” ajustar la fórmula del indicador, por ejemplo, teniendo en cuenta las visitas que sean programadas para la vigencia y las que sean realizadas dentro del mismo periodo en el que se hace la medición, incluyendo además variables relacionadas con la oportunidad y calidad en la expedición de certificaciones de servicios hoteleros para exención de renta, lo cual debería caracterizarse en la ficha del indicador documentada en el aplicativo ISOLUCION. Lo anterior teniendo en cuenta las debilidades encontradas frente a la formulación y medición del indicador (Ver observación No. 2).

9. Se observó la materialización del riesgo R16 “No atender de forma oportuna y apropiada las solicitudes de Visitas Técnicas a Prestadores de Servicios Hoteleros”, con el objeto de verificar las causas y sus controles y que éstos puedan operarse y documentarse de manera permanente, de tal manera que eviten la materialización del riesgo, observada durante la auditoría y consecuentemente, adelantar las acciones descritas en la Tabla 21 de Responsabilidades para el Manejo de Riesgos Materializados, de la Guía para la Administración del Riesgo (ES-GU-001). (Ver Hallazgo N°. 9).

Por lo anterior, se recomienda revisar el riesgo de gestión asociado al procedimiento GP-PR-024 v4, así como la definición de controles automáticos y preventivos que eviten la atención inoportuna de las solicitudes, previa parametrización del sistema con el tiempo definido para atenderlas.

Así mismo, el Producto No Conforme identificado en la actividad 3 del procedimiento GP-PR-024 “Coordinar visita técnica de prestación de servicios turísticos”, el cual se encuentra controlado por el anterior riesgo y cuyo resultado es la aprobación de la comisión de servicios para el desplazamiento del funcionario comisionado, no cumple con el criterio que define el PNC, por lo que es necesario ubicarlo en la actividad del procedimiento que corresponda. (Ver observación N°. 3).

10. El riesgo de corrupción establecido en el mapa de riesgos de corrupción v1, tenía identificado el riesgo “Expedir certificación de prestación de servicios hoteleros, a un prestador de servicios turísticos que no cumple con los requisitos de la Ley 1558 de 2012”, asociado al procedimiento GP-PR-024 v4, observándose que no tenía asociado un control respecto a la verificación de los requisitos establecidos en la Resolución N°. 944 de 2007, y que el control que si lo tenía, denominado “Realizar capacitaciones o talleres al interior del grupo con soporte de registro de asistencia”, no aportaba acciones que evitaran la materialización del riesgo.

Dicho riesgo fue gestionado como se refleja en el Mapa de Riesgos de Corrupción v2, publicado el 22 de agosto de 2018, cambiando su denominación por “Favorecimiento indebido a terceros en la expedición de certificaciones de exención de renta para hoteles nuevos y remodelados”, definiendo el control “Verificar la inscripción y actualización en el Registro Nacional de Turismo, en la base de datos de prestadores de servicios turísticos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el consolidado de las Cámaras de Comercio, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente”, sin embargo éste no contempla la totalidad de los requisitos de verificación que dispone la Resolución N°. 445 de 2018 del MinCIT “Por la cual se fija el procedimiento para expedir las certificaciones de exención de renta de servicios hoteleros prestados en establecimientos nuevos y remodelados, para la expedición de las certificaciones de servicios hoteleros.”, la cual deroga la Resolución 944 de 2006.

Por lo anterior, se recomienda la revisión y gestión del riesgo de corrupción “Favorecimiento indebido a terceros en la expedición de certificaciones de exención de renta para hoteles nuevos y remodelados” en cuanto a la implementación de controles preventivos y detectivos que permitan identificar el riesgo de manera oportuna, antes de la materialización, para que contribuyan a prevenir posibles actos de corrupción, en la expedición de dichas certificaciones.

11. Revisado el mapa de riesgos de corrupción formulado para la vigencia 2018, publicado en el enlace de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la página web institucional, se evidenció que éste no se encuentra asociado al proceso de Gestión de Políticas, al cual pertenece el procedimiento auditado “GP-PR- 024 v4 Visitas Técnicas, prestación de servicios hoteleros”, encontrando que la versión asociada a éste corresponde a la vigencia 2017. Actualmente la Oficina Asesora de Planeación Sectorial se encuentra realizando la actualización de los procesos y la vinculación en el sistema ISOLUCION de los documentos actualizados que están asociados a los mismos, entre ellos el mapa de riesgos de corrupción vigente.

12. La Oficina de Control Interno en el marco de la Séptima Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, que establece el esquema de responsabilidades y roles de los servidores de la entidad con relación a las líneas de defensa del MECI, recomienda a la **Primera Línea de Defensa** en cabeza los Líderes de Proceso, que en este caso es el líder del proceso de Gestión de Políticas, es decir la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción, a la cual pertenece el procedimiento “GP-PR-024 Visitas Técnicas, Prestación de Servicios Hoteleros”, revisar la definición, diseño de riesgos tanto de gestión como de corrupción y controles asociados a los mismos, asegurando que éstos sean apropiados, funcionen correctamente y sean documentados en el ejercicio de sus tareas y actividades.

En igual sentido, con respecto a la **Segunda Línea de Defensa** en cabeza de servidores responsables de monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo, recomienda prestar la asesoría y acompañamiento para que la Primera Línea de Defensa pueda realizar la gestión de riesgos y los ajustes a que haya lugar, con el objeto de subsanar las situaciones encontradas en la presente auditoría.

9. PLAN DE MEJORAMIENTO

Analizados los comentarios realizados por el Coordinador del Grupo de Análisis Sectorial y Registro Nacional de Turismo al informe preliminar, en el que se identificaron situaciones susceptibles de mejora, la Oficina de Control Interno remite el presente informe final de auditoría, al cual se anexa el formato de plan de mejoramiento, con el objeto de que se realice el análisis de causas y se formulen las acciones de mejora que subsanen las situaciones encontradas.

ANEXO N°. 1

ESTADO DE CUENTA DE PARAFISCALES - PRESTADORES DE SERVICIOS HOTELEROS									
Nº.	HOTEL	OPERADOR	NIT	CIUDAD	DEPARTAMENTO	FECHA DE CERTIFICACION	Estado		
1	HOTEL HOLIDAY EXPRESS BARRANQUILLA	ALIANZA FIDUCIARIA S.A. FIDCOMISOS	8300538122	BARRANQUILLA	ATLANTICO	23 marzo 2017	Pendiente de pago 4 Trimestre del año 2015 Pendiente de pago 1,2 del año 2016		
2	HOTEL TCHERASSI CARTAGENA DE INDIAS	BOUTIQUE CARTAGENA S.A.S.	9007753993	CARTAGENA	BOLIVAR	17 mayo 2017	Pendiente de pago 3 del año 2016		
3	HOTEL BAHIA YUBARTA	INVERSIONES YUBARTA MERLUZA S.A.S	9005028574	BAHIA SOLANO	CHOCO	20 noviembre 2017	Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2011 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2012 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2013 Pendiente de pago 1, 2, y 4 Trimestre del año 2014 Pendiente de pago 1, 2, del año 2015		
4	TORRE CAYENA	COMPANIA HOTELERA PLAZA S.A.S	9008422874	BARRANQUILLA	ATLANTICO	14 julio 2017	Pendiente 2 trimestre del año 2017		
5	HOTEL CITY-BOG 106	TAVERA BAENA ALEJANDRO	802747186	BOGOTA	CUNDINAMARCA	13 julio 2017	Pendiente de pago 3 y 4 Trimestre del año 2016 Pendiente de pago 1, 2 Trimestre del año 2017		
6	GRAND PLAZA HOTEL	GRUPO SUME S.A.S.	9000864845	BOGOTA	CUNDINAMARCA	27 julio 2017	Pendiente 2 trimestre del año 2017		
7	HOTEL SICTENENARIO RIONEGRO	INVERSIONES OSVALEN S.A.S	9011424096	RIONEGRO	ANTIOQUIA	8 febrero 2018	Pendiente de pago 4 Trimestre del año 2017		
8	HOTEL CASTILLO RESORT	HOTEL CASTILLO RESORT S.A.S.	9010292359	SAN GIL	SANTANDER	9 agosto 2017	Pendiente de pago 4 Trimestre del año 2016		
9	HOTEL PALMERAS DE LUZ	INVERSIONES ABRIL RUBIANO Y CIA. S.C.A.	9008350166	MONQUIRA	BOYACA	3 octubre 2017	Pendiente de pago 2, 3, y 4 Trimestre del año 2015 Pendiente de pago 1, 2, del año 2016, pendiente 1,2,3 trimestre del año 2017		
10	HOTEL VILLAS DE SAN SEBASTIAN	RED VISION REGIONAL SAN SEBASTIAN S A S	9003007332	VILLAVICENCIO	META	12 octubre 2017	Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2008 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2009 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2010 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2011 Pendiente de pago 1, 2, del año 2012, Pendiente de pago 3 trimestre del año 2017		
11	SELINA MEDELLIN	SELINA OPERATION MEDELLIN S A S	9010114553	MEDELLIN	ANTIOQUIA	20 octubre 2017	Pendiente 3 trimestre del año 2017		
12	REPUBLICA HOTEL CARTAGENA	REPUBLICA CARTAGENA SAS	9010076658	CARTAGENA	BOLIVAR	9 noviembre 2017	Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2008 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2009 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2010 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2011 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2012 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2013 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2014 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2015 Pendiente de pago 1, 2, 3, del año 2016		
13	HOTEL SITES RECREO	SITES GROUP S.A.S	9005044531	MONTERIA	CORDOBA	22 noviembre 2017	Pendiente de pago 1, 2, 3 Trimestre del año 2017		
14	TORCA HOTELS	CASTOR INMOBILIARIA S.A.S.	9007892427	CALI	VALLE DEL CAUCA	28 noviembre 2017	Pendiente de pago 3 trimestre del año 2017		
15	PARADOR TURISTICO TARDES CALENAS	RECREACIONES MONTROYA QUINTERO S.A.S.	8150051172	PALMIRA	VALLE DEL CAUCA	28 noviembre 2017	Pendiente de pago 2 y 4 Trimestre del año 2008		
16	HOTEL BAHIA CENTRAL ATTON BOGOTA 93	BELTRAN DUEÑAS MILLTON ATTON BOGOTA 93 S A S	173380004	PUERTO CARREÑO	VICHADA	6 diciembre 2017	Pendiente de pago 4 Trimestre del año 2015		
17	VILLA SAN VICENTE FERRER	ANA GILMA CORREA DE RODRIGUEZ	413213588	BOGOTA	CUNDINAMARCA	28 diciembre 2017	Pendiente de pago 4 Trimestre del año 2010		
18	HOTEL PANADERIA CASA LOMA	Y RIVERA MARTINEZ DIDIMO	71660048	VILLA DE LEYVA	BOYACA	9 febrero 2018	Vivienda turística, no tiene la calidad de aportante en el año 2017		
19	HOTEL CASTILLO REAL DE ARMENIA	APUESTAS OCHOA S.A.	8900021426	TUNJA	BOYACA	7 febrero 2018	Pendiente de pago 3 y 4 Trimestre del año 2016		
20	HOTEL CANTAMAR	GRAN ELITE S.A.S.	9007135812	ARMENIA	QUINDO	14 febrero 2018	Pendiente de pago 2, 3, y 4 Trimestre del año 2008 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2009 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2010 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2011 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2012 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2013 Pendiente de pago 1, 2, 3 Trimestre del año 2014		
21	HOTEL ZAMAY PLUS	HOTEL ZAMAY S.A.S.	9008731893	SANTA MARTA	MAGDALENA	14 febrero 2018	Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2014 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2015 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2016		
22	HOTEL IMPERIAL	REINOSO DIAZ DORALI	312325371	SANTA MARTA	MAGDALENA	14 febrero 2018	Pendiente 4 trimestre del año 2017		
23	PLAYA LAS MARIAS	INVERSIONES REMAC S.A.S	9003138043	DIBULLA	LA GUAJIRA	16 febrero 2018	Pendiente de pago 2, 3, y 4 Trimestre del año 2014 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2015 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2016 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2017		
24	HOTEL BOUTIQUE LA TOSCANA	INVERSIONES N Y C S A S	8001120311	DIBULLA	LA GUAJIRA	16 febrero 2018	Pendiente de pago 1, 2, 3 Trimestre del año 2012 Pendiente de pago 1 trimestre del año 2013		
25	BLUE BAY CONCEPT HOTEL	HOTELES BUTIQUES EL FAROL S.A.S	9003714539	DIBULLA	LA GUAJIRA	16 febrero 2018	Pendiente de pago 4 Trimestre del año 2017		
26	CASA DI PAPAU	GRUPO MERCANTIL DEL CARIBE S.A. S	8000448125	SANTA MARTA	MAGDALENA	14 febrero 2018	Pendiente de pago 4 del año 2017		
27	MONSERRAT SPA VITAL	MONSERRAT SPA VITAL SAS	9000995406	SANTA MARTA	MAGDALENA	16 febrero 2018	Pendiente de pago 2, 3, y 4 Trimestre del año 2008 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2009 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2010 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2011 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2012 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2013 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2014 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2015 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2016 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2017		
28	BOG URBAN HOTEL	HESA P.B SAS	9009966624	SANTA MARTA	MAGDALENA	16 febrero 2018	Pendiente de pago 3 y 4 Trimestre del año 2013 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2014 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2015		
29	HOTEL FLOR INIRIDA	ROJAS PEREZ JORGE ANDRES	11217066032	SANTA MARTA	MAGDALENA	21 febrero 2018	Pendiente de pago 4 Trimestre del año 2016		
30	HOTEL AVANTI	AVANTI ASOCIADOS S.A.S.	9010303739	INIRIDA	GUAJIRA	2 marzo 2018	Pendiente de pago 4 del año 2017		
31	SECAN GLOBAL SAS	SECAN GLOBAL S.A.S.	9007250956	CALI	VALLE DEL CAUCA	7 marzo 2018	Pendiente de pago y 4 Trimestre del año 2016, Pendiente de pago 1,2,3 y 4 trimestre del año 2017		
32	HOTEL IBIS CALI GRANADA	ALIANZA FIDUCIARIA S.A. FIDCOMISOS	8300538122	CALI	VALLE DEL CAUCA	7 marzo 2018	Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2015 Pendiente de pago 1, 2, 3, y 4 Trimestre del año 2016 Pendiente de pago 1, 2, 3, del año 2017		
33	STAMP HOSTELS	HOSTALES DE COLOMBIA S.A.S.	9006521942	CALI	VALLE DEL CAUCA	7 marzo 2018	Pendiente de pago 4 Trimestre del año 2017		
34	CARTAGENA DUBAI BEACH RESORT & SPA S.A.S	CARTAGENA DUBAI BEACH RESORT & SPA S.A.S	9010911781	CARTAGENA	BOLIVAR	13 marzo 2018	Pendiente de pago 3 y 4 Trimestre del año 2017		
35	AKEL HOUSE HOTEL	AKEL INVESTMENTS S.A.S	9010814584	CARTAGENA	BOLIVAR	13 marzo 2018	Pendiente de pago 2, 3, y 4 Trimestre del año 2017		

SOPORTES Y PAPELES DE TRABAJO

No	Nombre del Documento	Ubicación Física o Magnético	Área Responsable	Firma del Responsable
1	Carpeta de Auditoría al procedimiento "GP-PR- 024 v4 Visitas Técnicas, prestación de servicios hoteleros	Física y Magnética	OCI	OCI
2	Memorandos	Magnética	OCI	OCIO
	Correos Electrónicos	Magnética	OCI	OCI
		C:\Users\albuitrago\ownCloud\OCI (2)\2018\AUDITORIAS INTERNAS DE GESTIÓN\PROCEDIMIENTO VISITAS TECNICAS PRESTACION SERV. HOTELEROS		
3				
4				
5				
Información que se anexa al informe:				

Nota: Los soportes y papeles de trabajo son las evidencias que se obtienen dentro del proceso auditor, con el fin de fundamentar razonablemente los hallazgos, observaciones y recomendaciones. Estos reposarán en la Oficina de Control Interno o en las áreas objeto de la auditoría correspondiente.

Las evidencias se anexarán al informe cuando se considere necesario. Los papeles de trabajo y soportes son documentos públicos.