

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 1 de 22

GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO					
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION					
ACTA NÚMERO:		100			
FECHA:	07 de julio de 2021	HORA DE INICIO:	09:00 a.m.	HORA DE FINALIZACIÓN:	10:15 a.m.
LUGAR:	SECRETARIA DE TIC				
ANEXA LISTADO DE ASISTENCIA		SI		NO X	
OBJETIVO DE LA REUNIÓN: Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PACC y su componente Mapa de Riesgos del primer cuatrimestre de la vigencia 2021 con corte a 30 de abril de 2021 de la secretaria TICS					

ASISTENTES A LA REUNIÓN			
N°	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA QUE REPRESENTA
1	José Duván Lizarazo Cubillos	Jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión	Oficina de Control Interno de Gestión
2	Carlos Andres Lozano Valencia	Profesional contratista- Oficina de Control Interno de Gestión	Oficina de Control Interno de Gestión

AGENDA DEL DÍA		
ITEM	TEMA	RESPONSABLE DEL TEMA
1	La oficina Asesora de Control Interno de Gestión en el ejercicio de su rol de evaluación y seguimiento por medio de la presente acta y en desarrollo de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción y en el Decreto 124 de enero 26 de 2016 "por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", se procede a realizar el monitoreo previsto y bajo los parámetros fijados por la metodología establecida para realizar el seguimiento contemplada en el Decreto 060 del 29 de Enero de 2021 que adopta el "PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL DEL QUINDÍO PARA LA VIGENCIA 2021". Seguimiento al mapa de riesgo de corrupción y Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano correspondiente al primer cuatrimestre de la vigencia 2021 con corte a 30 de abril de 2021 secretaria TICS	Auditor Líder: José Duván Lizarazo Cubillos – jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión Equipo Auditor: Carlos Andres Lozano Valencia – profesional contratista

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 2 de 22

DESARROLLO TEMATICO

La oficina de control interno de Gestión a través de la circular No. S.A. 60.07.01-00495 de mayo 04 de 2021; remitió a todas las secretarías que comprometían **seguimiento al Mapa de Riesgo, Plan Anticorrupción y atención al ciudadano**, para evaluar el grado de avance sobre cada uno de los indicadores y el cumplimiento de las acciones previstas para reducir y/o evitar riesgos percibidos. En la presente acta se consolida la evaluación en torno al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y al Mapa de Riesgos de Corrupción correspondientes a la Secretaría TICS con corte a 30 de abril de la vigencia 2021.

Mediante la circular S.TIC-62.217.00-260 la secretaria TIC remite la información en CD del mapa de riesgos institucional y plan anticorrupción y atención al ciudadano.

LA GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES en su proceso, debe: Fortalecer el uso, la innovación y la apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la gestión de la información, con el fin de propiciar el cumplimiento de los objetivos de la institucionalidad gubernamental; promoviendo, aplicando y gestionando el ecosistema digital departamental, contribuyendo en el acercamiento permanente de la Administración Central Departamental con los ciudadanos mediante la implementación de la Política de Gobierno Digital.

COMPONENTE 1. MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION

ANEXO 1. MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION

Análisis del Riesgo:

R4: Descripción: Hace referencia a accesos a las bases de datos no autorizados de los diferentes aplicativos misionales de la entidad y de computadores que manejen información confidencial de la misma.

El tipo de Riesgo: Corrupción
 Probabilidad: 2 (Improbable)
 Impacto: 5 (Catastrófico)
 Zona de Riesgo: Extremo

Causa 1: Ofrecimiento de dadas o presión por parte de un externo o superior para el acceso no autorizado a información

Causa 2: Baja capacitación en los lineamientos de seguridad y privacidad de la información, y las consecuencias de la violación de la ley.

Control: El Director de Gobierno Digital cuatrimestralmente, realizará una capacitación a los funcionarios en el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, así como en las implicaciones legales como sanciones y multas en caso de propiciar vulneración a los sistemas de información de la entidad. En caso de evidenciar que no son suficientes las capacitaciones, se ajustará la periodicidad de las mismas. Como evidencia quedan listados de asistencia, el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información y cronograma

Indicador:

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 3 de 22

*N° capacitaciones realizadas / N° de capacitaciones programadas en el Plan *100*

Aplicación:

*2 capacitaciones realizadas / 2 capacitaciones programadas en el Plan *100 = 100 %*

Evidencias:



Durante el primer cuatrimestre del año 2021 la secretaria TIC realizo campañas de sensibilización en temas claves como la privacidad y seguridad de la información en distintas jornadas de capacitación a cada una de las secretarías y dependencias adscritas al Centro Administrativo Departamental. Las capacitaciones se realizaron los días 26 y 27 de abril. Allí se explica la normatividad de la estrategia de gobierno digital, temas de seguridad de la información, confidencialidad, integridad, disponibilidad, políticas de seguridad y privacidad de la información en la web, correo electrónico e intranet, además del manejo de las contraseñas.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORO	CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES
0 - 59 %	Baja	Rojo	
60 - 79 %	Media	Amarillo	
80 - 100 %	Alta	Verde	100 %
TOTAL			100 %

ANEXO 2. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION

No. 3 consulta y divulgación

Actividades:

Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción, en la página web de la Administración Departamental Link Transparencia, de acuerdo a lo establecido en el documento "Estrategias para la construcción del PAAC - Versión 2, de la Secretaría de la Presidencia de la República.

Meta:

Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC y el Mapa de Riesgos de Corrupción, en la página web de la Administración Departamental Link Transparencia.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 4 de 22

Indicador:

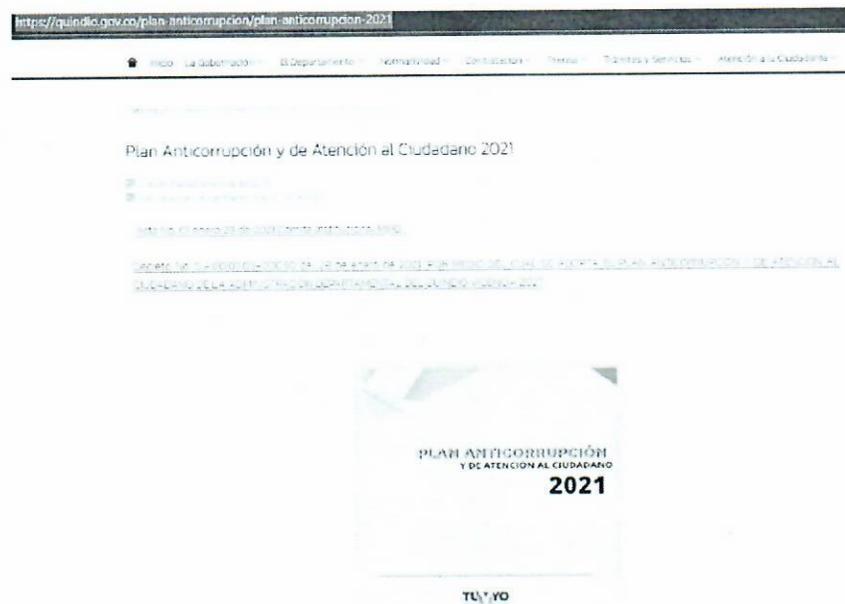
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC y el Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en el enlace de la página web de la Administración Departamental Link Transparencia.

PAAC y Mapa de Riesgos de Corrupción publicado = 100%

Evidencias:

El día 26 de enero de 2021 se publica el plan anticorrupción y atención al ciudadano PAAC y el mapa de riesgos de corrupción en la pagina web de la Administración Departamental Link Transparencia por Planeación

Link: <https://quindio.gov.co/plan-anticorrupcion/plan-anticorrupcion-2021>



PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORO	CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES
0 - 59 %	Baja	Rojo	
60 - 79 %	Media	Amarillo	
80 - 100 %	Alta	Verde	100 %
TOTAL			100 %

No. 4 monitoreo y revisión

Actividades:

Realizar monitoreo y revisión a los mapas de riesgos de corrupción por procesos de la administración

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 5 de 22

departamental, con el propósito de evaluar la efectividad de los controles establecidos y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.

Meta:

Realizar 3 monitoreos y revisiones a los Mapas de Riesgos de Corrupción por procesos de la Administración Departamental: Primer monitoreo y revisión con corte al 30 de abril. Segundo monitoreo y revisión con corte al 31 de agosto. Tercer monitoreo y revisión con corte al 31 de diciembre.

Indicador:

Numero de monitoreos y revisiones realizadas / No. De monitoreos y revisiones programados

1 monitoreo y revisión realizada / 1 monitoreo y revisión programado = 100%

Evidencias:

El día 06 de abril de 2021 se realizó asistencia técnica de la matriz parametrizada de riesgos, para monitorear y revisar el mapa de riesgos de corrupción de la secretaria TIC. Con la Dra. Gloria Eugenia Castaño, Pedro F. Salazar y con la participación del Ing. Oscar Echavarría de la secretaria TIC. Allí se capacito al Ing. Para el diligenciamiento de la matriz de riesgos parametrizada con las indicaciones de la nueva guía para la administración del riesgo y el diseño de controles V5, para los subprocesos de Gobierno Digital e Infraestructura Tecnológica.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORO	CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES
0 - 59 %	Baja	Rojo	
60 - 79 %	Media	Amarillo	
80 - 100 %	Alta	Verde	100 %
TOTAL			100 %

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

No. 1 preparación

Socializar el Acto Administrativo a través del cual se conforma el equipo Técnico de trabajo para la racionalización de trámites de la Administración Departamental, responsable de la recolección de información, análisis, diagnóstico y apoyo para el cumplimiento de los diferentes pasos de la metodología implementada por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

Meta:

Realizar una socialización del Acto Administrativo a través del cual se conforma comité técnico para la racionalización de trámites de la Administración Departamental. A través de acto administrativo.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 6 de 22

Indicador:

*No. de socializaciones realizadas / No. de socializaciones programadas*100*

*1 socialización realizada / 1 socialización programada*100 = 100 %*

Evidencias:

A través de circular S.A. 60.07.01-00130 del 12 de febrero de 2021 se convocó a reunión con la secretaria de planeación para dar a conocer el proceso de Racionalización de Trámites y con el acta No.005 del 17 de febrero se realizó la socialización de asistencia técnica dimensión gestión con valores para resultados – política de racionalización de trámites, con la presencia del ing. William Cerón de la secretaria TIC

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORO	CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES
0 - 59 %	Baja	Rojo	
60 - 79 %	Media	Amarillo	
80 - 100 %	Alta	Verde	100 %
TOTAL			100 %

No. 2 preparación

Socializar la metodología de racionalización de trámites a través de una jornada de capacitación donde resalten la importancia del enfoque por procesos y la visión de la Administración Departamental en realización de los trámites institucionales y su significado en términos de bienestar y garantía de derechos ciudadanos.

Meta:

Realizar un proceso de socialización de la metodología de racionalización de trámites a través de una jornada de capacitación.

Indicador:

*No de capacitaciones realizadas/ No. de capacitaciones proyectadas * 100*

*1 capacitación realizada / 1 capacitación proyectada * 100 = 100 %*

Evidencias:

Con el acta No.005 del 17 de febrero en la oficina de planeación, se capacito a los asistentes a la reunión dando asistencia técnica en la dimensión gestión con valores para resultados – política de racionalización de trámites, con la presencia del ing. William Cerón de la secretaria TIC.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 7 de 22

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORO	CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES
0 - 59 %	Baja	Rojo	
60 - 79 %	Media	Amarillo	
80 - 100 %	Alta	Verde	100 %
TOTAL			100 %

No. 3 Identificación de los Trámites

Identificar el inventario de trámites de la Administración Departamental, a través del Sistema Único de Información de Trámites SUIT (artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 2012, verificando que se encuentren debidamente definidos y documentados, con soportes de procesos y flujos administrativos requeridos para su realización.

Meta:

Identificar un inventario de trámites de la Administración Departamental, a través del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

Indicador:

*No. de Inventarios realizados / No. de inventarios programados *100*

*1 Inventario realizado / 1 inventario programado *100 = 100 %*

Evidencias:

El día 16 de febrero se realizó reunión con la Dra. Diana Milena López de Planeación, con la asistencia de los Ing. Andres Felipe Barrera, William Cerón y Oscar Echavarría por parte de la secretaria TIC para asistencia técnica de la política de gobierno digital y política de racionalización de tramites para realizar inventario de los tramites de la administración departamental, a través del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORO	CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES
0 - 59 %	Baja	Rojo	
60 - 79 %	Media	Amarillo	
80 - 100 %	Alta	Verde	100 %
TOTAL			100 %

No. 4 Priorización de Trámites

Realizar la priorización y análisis de los trámites de la Administración Departamental, a través de las variables externas e internas que afectan el trámite con el propósito de establecer los criterios de intervención para la mejora del mismo.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 8 de 22

Meta:

Elaborar el documento de priorización y análisis de los trámites de la Administración Departamental.

Indicador:

*No. de documentos de priorización elaborado / No. de documentos de priorización programados *100*

*1 documento de priorización elaborado / 1 documentos de priorización programados *100 = 100 %*

Evidencias:

El día 16 de febrero se realizó reunión con la Dra. Diana Milena López de Planeación, con la asistencia de los Ing. Andres Felipe Barrera, William Cerón y Oscar Echavarría por parte de la secretaria TIC para asistencia técnica de la política de gobierno digital y política de racionalización de trámites para realizar documento de los tramites de la administración departamental, a través del Sistema Único de Información de Tramites (SUIT).

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORO	CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES
0 - 59 %	Baja	Rojo	
60 - 79 %	Media	Amarillo	
80 - 100 %	Alta	Verde	100 %
TOTAL			100 %

No. 6 Racionalización de Tramites

Implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites de la Administración Departamental de conformidad con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública: a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

Meta:

Realizar el proceso de racionalización de trámites en la Administración Departamental.

Indicador:

*No. de procesos realizados/ No. de procesos Programados *100*

*1 proceso realizado / 1 proceso Programado *100 = 100 %*

Evidencias:

El día 16 de febrero se realizó reunión con la Dra. Diana Milena López de Planeación, con la asistencia de

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 9 de 22

los Ing. Andres Felipe Barrera, William Cerón y Oscar Echavarría por parte de la secretaria TIC para asistencia técnica de la política de gobierno digital y política de racionalización de trámites para realizar la priorización de los tramites de la administración departamental, a través del Sistema Único de Información de Tramites (SUIT).

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORO	CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES
0 - 59 %	Baja	Rojo	
60 - 79 %	Media	Amarillo	
80 - 100 %	Alta	Verde	100 %
TOTAL			100 %

No. 7 racionalización de Trámites

Actividades:

Realizar virtualización de trámites y/o servicios de la Administración Departamental de conformidad con los lineamientos metodológicos del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

Meta:

Realizar la virtualización de dos (2) trámites y/o servicios de la Administración Departamental.

Indicador:

*No. de trámites y/o servicios virtualizados/ No. tota, de trámites programados. *100*

Ningún tramite y/o servicio virtualizado = 0%

Evidencias:

En el primer cuatrimestre de 2021 no se realizó ningún proceso en este componente, para el próximo seguimiento se espera la virtualización de tramites o servicios por parte de la secretaria TICs. Esta actividad tiene fecha de ejecución hasta el 31 de diciembre de 2021.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORO	CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES
0 - 59 %	Baja	Rojo	0 %
60 - 79 %	Media	Amarillo	
80 - 100 %	Alta	Verde	
TOTAL			0 %

COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS

No 2 Información de calidad y en lenguaje comprensible

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 10 de 22

Capacitar a las diferentes instancias de Participación Ciudadana sobre el proceso de Redición de Cuentas, dándoles a conocer la metodología, con el fin de brindarles herramientas para lograr acompañamiento en los procesos de rendiciones de cuentas de la Administración Departamental y por consiguiente un mayor control social.

Meta:

Capacitar a las diferentes Instancias de participación ciudadana que se lideran al interior de las 17 Secretarías Sectoriales de la Administración Departamental, en el proceso de participación ciudadana.

Indicador:

*No de secretarías sectoriales con procesos de capacitación a las Instancias de Participación ciudadana realizados / No. de Secretarías Sectoriales *100*

*1 secretaria sectorial con procesos de capacitación a las Instancias de Participación ciudadana realizados / 1 de Secretaría Sectorial *100 = 100 %*

Evidencia:

Con la Circular No. S.A.60.07.01-00249, la secretaria de Planeación convoca a todas las secretarías de la Centro Administrativo Departamental para realizar la actualización de Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés para el proceso de rendición de cuentas

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORO	CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES
0 - 59 %	Baja	Rojo	
60 - 79 %	Media	Amarillo	
80 - 100 %	Alta	Verde	100 %
TOTAL			100 %

No 3 Información de calidad y en lenguaje comprensible

Actividades:

Elaborar y divulgar Informe de las principales ejecutorias de la gestión departamental de la vigencia 2020, con el propósito de afianzar la relación Comunidad - Estado y fomentar la Ley de Transparencia dando a conocer el accionar las ejecutorias de la Administración.

Meta:

Elaborar el Informe de Gestión de la Vigencia 2020, con el propósito de afianzar la relación Comunidad - Estado y fomentar la Ley de Transparencia dando a conocer el accionar de la Administración Departamental.

Indicador:

*No. de Informes de Gestión elaborados / No. de Informes de Gestión Programados *100*

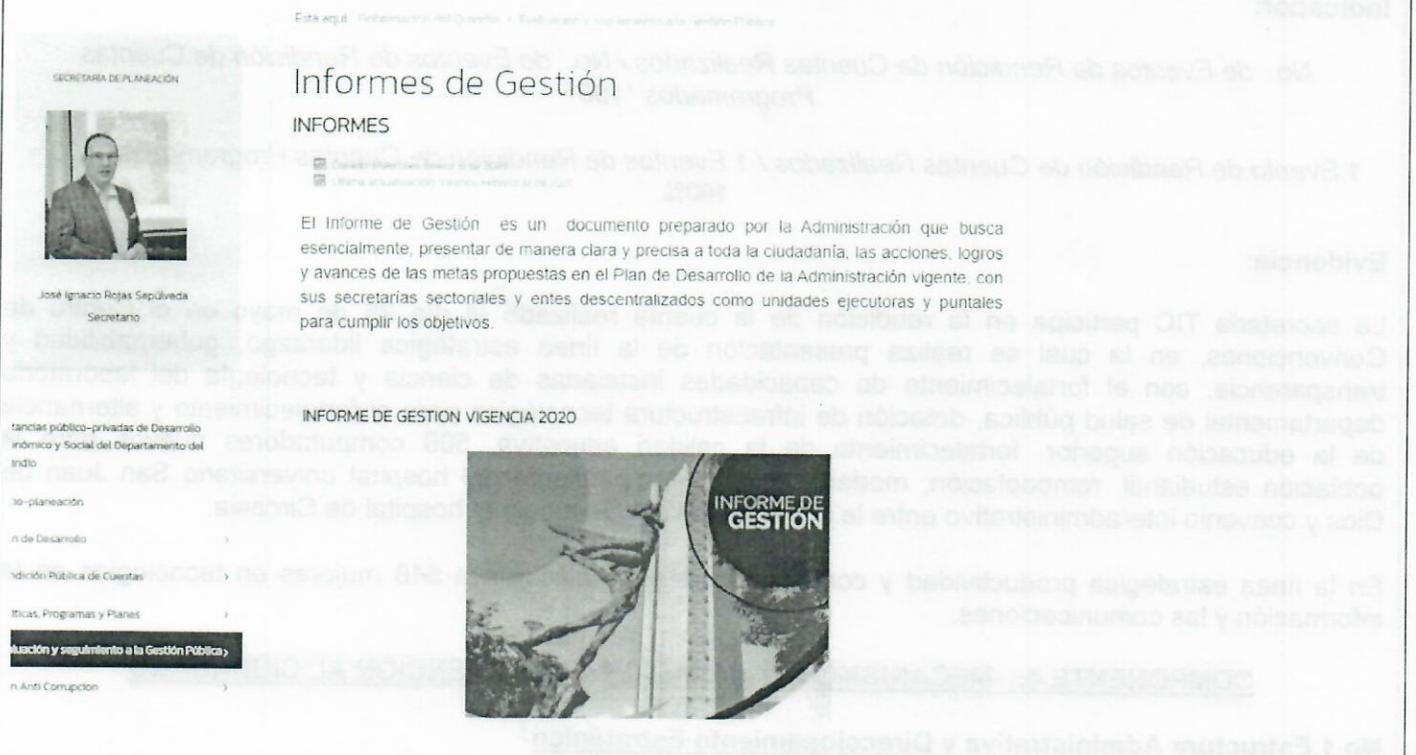
	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 11 de 22

1 informe de Gestión elaborado / 1 informe de Gestión Programado *100 = 100%

Evidencia:

El 12 de febrero de 2021 se subió al micrositio de Planeación el informe de gestión de la vigencia 2020.

Link: <https://quindio.gov.co/evaluacion-y-seguimiento-a-la-gestion-publica/informes-de-gestion>



PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORO	CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES
0 - 59 %	Baja	Rojo	
60 - 79 %	Media	Amarillo	
80 - 100 %	Alta	Verde	100 %
TOTAL			100 %

No 6 Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

Actividades:

Realizar Eventos de Rendición de Cuentas que divulgan la gestión administrativa, en los municipios del

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 12 de 22

Departamento con el propósito de generar espacios de doble vía con la ciudadanía con la sociedad civil y/o Organizada

Meta:

Realizar 12 Eventos de Rendición de Cuentas que divulgan la gestión administrativa en los municipios del Departamento del Quindío

Indicador:

*No. de Eventos de Rendición de Cuentas Realizados / No. de Eventos de Rendición de Cuentas Programados *100*

*1 Evento de Rendición de Cuentas Realizados / 1 Eventos de Rendición de Cuentas Programados *100 = 100%*

Evidencia:

La secretaria TIC participa en la rendición de la cuenta realizada el día 25 de mayo en el Centro de Convenciones, en la cual se realiza presentación de la línea estratégica liderazgo, gobernabilidad y transparencia, con el fortalecimiento de capacidades instaladas de ciencia y tecnología del laboratorio departamental de salud pública, dotación de infraestructura tecnológica para el fortalecimiento y alternancia de la educación superior, fortalecimiento de la calidad educativa, 500 computadores nuevos para la población estudiantil, remodelación, modernización y equipamiento del hospital universitario San Juan de Dios y convenio interadministrativo entre la gobernación del Quindío y el hospital de Circasia.

En la línea estratégica productividad y competitividad, se certificaron a 548 mujeres en tecnologías de la información y las comunicaciones.

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

No 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

Realizar ajuste a la ORDENANZA NÚMERO 001 "POR LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA - SDSC Y SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN", con los últimos lineamientos normativos con el propósito de incrementar la confianza en el estado y mejorar la relación cotidiana entre la ciudadanía y la Administración.

Meta:

Realizar ajuste a la ORDENANZA NÚMERO 001 "POR LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA - SDSC Y SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN".

Indicador:

No. de ordenanza ajustadas / No de ordenanzas proyectadas*100

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 13 de 22

1 ordenanza ajustadas / 1 ordenanzas proyectadas*100 = 100 %

Evidencia:

Con el acta No. 014 de la secretaria de planeación se realiza asistencia técnica en la implementación de la dimensión política modelo integrado de planeación y gestión en la administración departamental – Política de servicio al ciudadano. Se brinda apoyo para la revisión de la presentación para la socialización de la ordenanza No. 001 “Por la cual se crea el Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía – SDSC y se establecen los lineamientos generales para su implementación” ante la asamblea departamental, la cual se encuentra en proceso de ajuste, ellos objetivos del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía – SDSC, las 5 líneas estratégicas:

- Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía
- Infraestructura para la prestación de servicio a la ciudadanía suficiente y adecuada
- Cualificación de los equipos de trabajo
- Uso intensivo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones TICs
- Articulación Interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.

La mesa de trabajo con la secretaria TIC se realiza el día 17 de febrero de 2021 para revisar el plan de atención de servicio al ciudadano con la presencia del Ing. Oscar Echavarría y Andres Felipe Barrera de la secretaria TIC.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORO	CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES
0 - 59 %	Baja	Rojo	
60 - 79 %	Media	Amarillo	
80 - 100 %	Alta	Verde	100 %
TOTAL			100 %

No 2 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

Implementar el Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía SDSC debidamente presentado a la Asamblea Departamental, con el fin de desarrollar las actividades de manera planificada que permitan el seguimiento y evaluación a las actividades mejoramiento al servicio.

Meta:

Implementar el Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía SDSC.

Indicador:

Plan de Acción elaborado y presentado a la Asamblea Departamental.

*Plan de Acción elaborado y presentado a la Asamblea Departamental *100 = 100 %*

Evidencia:

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 14 de 22

Con el acta No. 014 del 25 de febrero de 2021 se realiza asistencia técnica para la implementación de las dimensiones y políticas de MIPG de la administración departamental – Política de atención al ciudadano. Con la cual se brinda apoyo para la revisión de la presentación para la socialización de la ordenanza No. 001 “Por la cual se crea el Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía -SDSC y se establecen los lineamientos generales para su implementación” ante la Asamblea Departamental, la cual esta en proceso de ajuste, SDSC con las 5 líneas estratégicas.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORO	CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES
0 - 59 %	Baja	Rojo	
60 - 79 %	Media	Amarillo	
80 - 100 %	Alta	Verde	100 %
TOTAL			100 %

No 5 Fortalecimiento de los canales de atención

Actividades:

Actualizar el link de atención a la Ciudadanía de la página web de la Gobernación del Quindío.

Actualizar y Publicar la Carta de Trato Digno al Ciudadano, atendiendo los derechos constitucionales y lo establecido en el numeral 5 del artículo 7° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), en la cual se especifican los derechos de los ciudadanos y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio.

Meta:

Actualizar el link de Atención a la Ciudadanía de la Gobernación del Quindío quindio.gov.co/atención-a-la-ciudadanía/pqrd/peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias.html

Actualizar y Publicar la Carta de Trato Digno al Ciudadano, atendiendo los derechos constitucionales y lo establecido en el numeral 5° del artículo 7° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011),

Indicador:

Link de Atención a la Ciudadanía de la página web de la Gobernación del Quindío actualizado.

Carta actualizada y publicada.

Link de Atención a la Ciudadanía de la página web de la Gobernación del Quindío actualizado = 100 %

Carta actualizada y publicada = 100 %

Evidencias:



FORMATO

Código: F-CIG-03

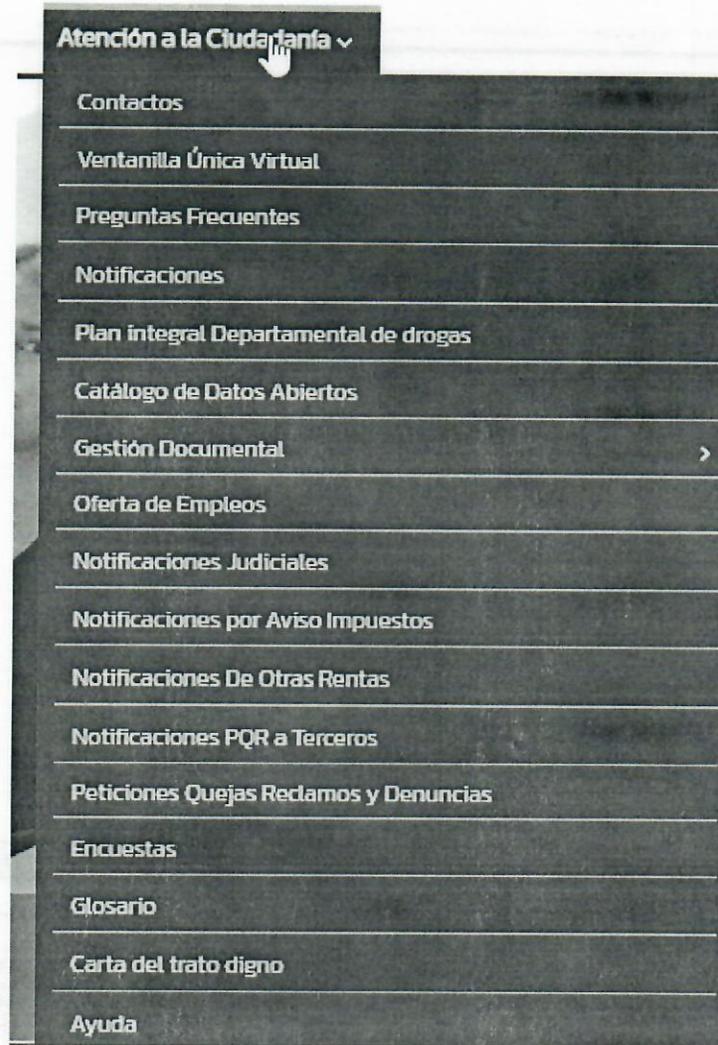
Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 15 de 22

El link de Atención a la ciudadanía se encuentra actualizado



La carta de trato digno se encuentra publicada en la pagina web de la gobernación del Quindío por el link Atención a la ciudadanía / Carta del trato digno

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 16 de 22

Link: <https://quindio.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/carta-del-trato-digno>

Inicio > La Gobernación > El Departamento > Normalidad > Contratación > Planes > Trámites y Servicios > Atención a la Ciudadanía >

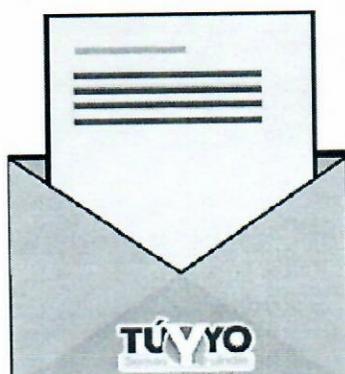
Este es el contenido del archivo: Carta de Tratamiento Digno

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA

Última actualización: 07/12/2018
 Última actualización: 07/12/2018

¡aquí puedes encontrar la CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA

En cumplimiento de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1497 de 2011



PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORO	CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES
0 - 59 %	Baja	Rojo	
60 - 79 %	Media	Amarillo	
80 - 100 %	Alta	Verde	100 %
TOTAL			100 %

No 6 Fortalecimiento de los canales de atención

Actividades:

Realizar un autodiagnóstico de espacios físicos de atención al ciudadano de la Administración Departamental, con el propósito de identificar los ajustes requeridos y priorizar las acciones que permitan mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se prestan al ciudadano.

Meta:

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 17 de 22

Realizar un autodiagnóstico de espacios físicos de atención al ciudadano de la Administración Departamental.

Indicador:

*No. de autodiagnósticos realizados / No. de autodiagnósticos programados *100*

N/A

Evidencia:

No se realizaron autodiagnósticos de espacios físicos de Atención al ciudadano de la Administración Departamental en el cuatrimestre, y la actividad está en cabeza de la secretaria Administrativa y la secretaria de Aguas e Infraestructura.

No 7 Fortalecimiento de los canales de atención

Actividades:

Adecuar y/o dotar los espacios físicos de atención al ciudadano de la Administración Departamental de conformidad con las acciones priorizadas producto del autodiagnóstico realizado.

Meta:

Adecuar y/o dotar 4 espacios físicos de atención al ciudadano de la Administración Departamental.

Indicador:

*No. de espacios físicos adecuados y/o dotados / No de espacios físicos programados * 100*

N/A

Evidencia:

No se realizaron autodiagnósticos de espacios físicos de Atención al ciudadano de la Administración Departamental en el cuatrimestre, y la actividad está en cabeza de la secretaria Administrativa y la secretaria de Aguas e Infraestructura.

No 8 Fortalecimiento de los canales de atención

Actividades:

Realizar Ferias de Atención al Ciudadano, estrategia que permitirá acercar las entidades de orden Nacional, Departamental y Municipal a los ciudadanos y facilitar el acceso a la información.

Meta:

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 18 de 22

Realizar una (1) Ferias de Atención al Ciudadano.

Indicador:

*No. de Ferias realizadas / No. de Ferias Programadas *100*

N/A

Evidencia:

No se han realizado ferias de atención al ciudadano, la fecha de ejecución esta estipulada hasta el 30 de noviembre de 2021. Por lo tanto, no aplica para este periodo y esta actividad esta en cabeza de la secretaria Administrativa con el apoyo de las secretarias sectoriales.

No 17 Relacionamiento con el ciudadano

Actividades:

Realizar el estudio de medición de satisfacción del usuario en relación con los trámites y servicios que presta la Administración Departamental.

Meta:

Realizar dos estudios de medición de satisfacción del usuario en relación con los trámites y servicios que presta la Administración Departamental.

Indicador:

*No. de Estudios de medición realizados / No. de Estudios de medición programados *100*

N/A

Evidencia:

La secretaria TIC no tiene tramites o servicios de atención al ciudadano, por lo tanto, no puede realizar estudios de medición de satisfacción del usuario. Esta actividad se encuentra en cabeza de la secretaria de Planeación.

No 19 Relacionamiento con el ciudadano

Actividades:

Elaborar Plan de Mejoramiento de conformidad con los resultados del estudio de medición de satisfacción al usuario, con el propósito de mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía.

Realizar seguimiento y evaluación al Plan de Mejoramiento de satisfacción al usuario.

Meta:

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 19 de 22

Elaborar el Plan de Mejoramiento de satisfacción al usuario.

Realizar un seguimiento y evaluación al Plan de Mejoramiento de Satisfacción al Usuario.

Indicador:

Plan de Mejoramiento realizado.

Seguimiento al Plan de Mejoramiento realizado.

N/A

Evidencia:

La secretaria TIC no realiza prestación de servicios a la ciudadanía y no realiza plan de mejoramiento, esto se encuentra a cargo de la Oficina de Control Interno de Gestión.

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA

No 2 Lineamientos de Transparencia Activa

Actividades:

Realizar procesos de asistencias técnicas a las Secretarías Sectoriales en el proceso de actualización y publicación en página web de la Administración departamental, de las categorías de la Matriz de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Meta:

Realizar procesos de asistencias técnicas a las 17 Secretarías Sectoriales en el proceso de actualización y publicación en página web de la Administración Departamental, de las categorías de la Matriz de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Indicador:

*No. Secretarías con Procesos de Asistencia Técnica / No. de Secretarías * 100*

*1 secretaria con Procesos de Asistencia Técnica / 1 Secretaría * 100 = 100%*

Evidencias:

Se realiza jornada de capacitación o asistencia técnica a la secretaria TIC en el marco de las estrategias para el conocimiento de las diferentes dimensiones y políticas de MIPG, capacitaciones en:

Dimensión 2. Direccionamiento Estratégico (24 de febrero de 2021)

Dimensión 4. Evaluación de Resultados (25 de febrero de 2021)

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 20 de 22

Dimensión 5. Información y Comunicación (26 de febrero de 2021)

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORO	CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES
0 - 59 %	Baja	Rojo	
60 - 79 %	Media	Amarillo	
80 - 100 %	Alta	Verde	100 %
TOTAL			100 %

No 3 Lineamientos de Transparencia Activa

Actividades:

Publicar la contratación y convenios en el SECOP II.

Meta:

Publicar el 100% de la contratación y convenios en el SECOP II.

Indicador:

*No. de contratos publicados/ No. de contratos celebrados*100*

*52 contratos publicados / 52 contratos celebrados * 100 = 100 %*

Evidencias:

La secretaria TIC reporta los contratos celebrados en el primer cuatrimestre de 2021. Un total de 52 contratos discriminados de la siguiente forma: enero (10), febrero (19), marzo (14), abril (5), contratación directa (4), los cuales fueron enviados a la secretaria jurídica para ser publicados en el Secop II, secretaria que está a la cabeza de esta actividad.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORO	CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES
0 - 59 %	Baja	Rojo	
60 - 79 %	Media	Amarillo	
80 - 100 %	Alta	Verde	100 %
TOTAL			100 %

No 7 Criterio Diferencial de Accesibilidad

Actividades:

Implementar mecanismos de accesibilidad a la información en el portal web <https://quindio.gov.co/> para facilitar una mayor inclusión de personas en situación de discapacidad.

Meta:

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 21 de 22

Actualizar el mecanismo de accesibilidad a la información en el portal web <https://quindio.gov.co/> para las personas en situación de discapacidad.

Indicador:

Mecanismos actualizados.

Mecanismos actualizados = 100 %

Evidencias:

El mecanismo de accesibilidad a la información se encuentra actualizado

Link: <https://www.quindio.gov.co/>



PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORO	CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES
0 - 59 %	Baja	Rojo	
60 - 79 %	Media	Amarillo	
80 - 100 %	Alta	Verde	100 %
TOTAL			100 %

CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

El equipo auditor de la oficina de control interno de gestión realiza la validación con respecto al cumplimiento de las actividades del primer cuatrimestre del 2021 y evidencia que para el componente 1, gestión del riesgo de corrupción, se publica el plan anticorrupción y atención al ciudadano PAAC y el mapa de riesgo de corrupción por el link de transparencia en la página web de la gobernación del Quindío. Para el componente 2, racionalización de tramites, no se realizó ninguna actividad para este cuatrimestre, se espera avancen en el siguiente periodo. Para el componente 3, rendición de cuentas, se publica el informe de gestión de la vigencia 2020. Para el componente 4, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se actualiza el link de atención a la ciudadanía y se actualiza y publica la carta de trato digno al ciudadano. Para el componente 5, mecanismos para la transparencia y acceso a la información, se tiene actualizado el mecanismo de accesibilidad a la información para personas con discapacidad.

En las demás actividades donde aparece la secretaria TIC como apoyo en la consecución de las metas, se tienen las actas correspondientes de las reuniones realizadas con la secretaria de planeación.

RECOMENDACIONES:

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 22 de 22

La Oficina de Control Interno de Gestión recomienda tener avancen en el riesgo 2. Racionalización de trámites para el siguiente cuatrimestre, el cual será evaluado en el mes de septiembre de 2021.

En los anexos y componentes del PAAC, la secretaria de educación no tiene una responsabilidad directa, sin embargo, está involucrada como apoyo a las demás secretarías para el cumplimiento de las metas, por lo tanto, se insta a la secretaria a prestar atención en las actividades que involucren a las secretarías de despacho o sectoriales, ya que incluye la secretaria TICs como apoyo a la secretaria responsable.

N°	EVIDENCIAS Y ANEXOS
1	CD con la evidencia presentada por la secretaria TIC

TAREAS Y COMPROMISOS	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Continuar con el seguimiento a cada una de las actividades propuestas que promuevan eliminar o mitigar riesgos	Septiembre 2021	Secretaria de Tics	La Oficina de Control Interno de Gestión, sugiere para darle cabal cumplimiento en el grado de avance de los indicadores, revisar aquellos cuya calificación no hubiesen alcanzado al menos un grado de avance del 50% y/o actualizar los soportes o evidencias suministradas.

FECHA Y LUGAR PRÓXIMA REUNIÓN

Septiembre de 2021, Secretaria de TICs

NOMBRE RESPONSABLE REUNIÓN	CARGO	FIRMA
José Duván Lizarazo Cubillos	Jefe de la oficina de control interno de gestión.	
Carlos Andres Lozano Valencia	Contratista - Oficina de Control Interno de Gestión	

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
José Duván Lizarazo Cubillos	José Duván Lizarazo Cubillos	José Duván Lizarazo Cubillos
Cargo: Jefe de Oficina OCIG	Cargo: Jefe de Oficina OCIG	Cargo: Jefe de Oficina OCIG