Coordinador de Calidad:	OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION
Auditor Líder:	José Duván Lizarazo Cubillos – Jefe de Oficina de control interno de Gestión
Equipo Auditor:	Denisse Tatiana Villanueva S – Auditor contratista OCIG
Objetivo:	Verificar el cumplimiento de los indicadores en el Mapa de Riesgos Institucional de la Secretaria de Oficina Privada, correspondiente al primer semestre de 2021.
Alcance:	Evaluación y Seguimiento al Mapa de Riesgos Institucional mediante las siguientes acciones: 1) El cumplimiento de los indicadores previstos en el Mapa de Riesgos en este periodo. 2) La publicación de la documentación en intranet a través del formato MR- GER -01 3) El diligenciamiento del formato MECI- F-PLA-25 "Gestión y monitoreo del Riesgo"
Documentos de referencia:	Documentación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Mapa de Riesgos Gestión Gerencial - MR-GER-01
Fecha de apertura:	13 de Julio de 2021
Fecha de cierre:	19 de Agosto de 2021
Proceso:	La oficina de control interno de Gestión a través de la solicitud emitida con la circular No. S.A.60.07.01-00774 del 13 de julio de 2021; recolecta las evidencias y confronta los resultados de manera que demuestren el cumplimiento de los indicadores contenidos en la Intranet en el proceso estratégico de la oficina privada del Departamento del Quindío, y los cuales fueron entregados de manera física, el pasado 23 de Julio de 2021 conteniente en 11 folios y un CD

Conclusiones del equipo auditor

1. **Anotaciones iniciales**

La oficina de control interno del departamento del Quindío, dentro de sus funciones asignadas por Ley y de conformidad con su Rol de EVALUACION Y SEGUIMIENTO, procede en realizar la verificación de las evidencias suministradas por la Oficina Privada a través de su oficio O.P.11.145.01-00559, y con ellos se entrega esta evaluación de los riesgos institucionales propios de la dependencia y la mitigación de ellos por parte de la oficina privada del Departamental con corte a junio 30 de 2021. Por tal Motivo al finalizar el presente documento, se extrae observaciones que demuestren fortalezas a exaltar o debilidades a subsanar.

2. **Aspectos relevantes**

La Oficina Privada, determinó cinco (05) riesgos institucionales, tipificados de imagen, operativo y Gerencial descritos de la siguiente manera:

GESTION GERENCIAL

Dirigir, ejecutar y controlar la planificación y promoción del desarrollo del departamento, en coordinación, concurrencia, complementariedad, subsidiariedad de la acción municipal, de intermediación entre la nación y los municipios y de prestación de los servicios que determinen la Constitución y las leyes, a través de los diferentes organismos y entidades departamentales.

R1. (Imagen) Imagen y credibilidad gobierno departamental deteriorado frente a medios de comunicación y la ciudadanía.

R2. (Imagen) Perdida de la memoria histórica institucional de la gestión del Gobierno Departamental.

R3. (Operativo) Vulneración al derecho fundamental de petición y al debido proceso por no contestar, contestar de forma tardía o no contestar de fondo los Derechos de Petición competencia de la Dirección Privada.

R4. (Operativo) Inoportuna operación del Salón Bolívar

R5. (Gerencial) Incumplimiento a las metas de Plan de Desarrollo.

RIESGO 1. Imagen y credibilidad gobierno departamental deteriorado frente a medios de comunicación y la ciudadanía

El tipo de Riesgo: De Imagen o reputacional.
Probabilidad: 4 (Probable)
Impacto: 4 (Mayor)
Zona de Riesgo: Extremo.

Actividad 1:
Seguimiento continuo a las tareas de comunicación interna y externa frente a los hechos noticiosos relevantes de la administración Departamental

Indicador:

*Monitoreo programado / Monitoreo realizado * 100*

Aplicación:

*403 Monitoreo realizados / 406 Monitoreo programado para la vigencia 2021 * 100= 99,26* **%**

El Director de comunicaciones de la Gobernación del Quindío en apoyo de su equipo de trabajo, deberá realizar de manera diaria reporte del seguimiento de la comunicación de los hechos noticiosos que se generan en la institución, con el fin identificar las posibles causas o hechos que puedan tergiversar la informacion otorgada a medios de comunicación y público en general, para así tener los elementos necesarios para solicitar las réplicas o aclaración de la informacion, esto a través de informes de seguimiento a los diferentes colaboradores de la Dirección de Comunicaciones asignado monitoreo diario a los diferentes medios de comunicación que replican la informacion de la Administración Departamental, para así tener una reacción inmediata a través de los canales de comunicación propios, constando como evidencia el reporte escrito por parte de los colaboradores y el resumen por parte del Director de Comunicaciones producto del seguimiento.

Evidencias:
Con relación a este riesgo y los indicadores publicados en el formato MR-GER-01, el equipo auditor valida los datos suministrados en el formato F-PLA-25, donde indican tener una proyección de 406 monitoreos para el año 2021 de los cuales a junio30 de 2021, entregan en formato Word la relación de 403 de ellos. En recomendaciones se deja por escrito que dicha relación debiese llevarse en un formato de calidad, y con ello se promueve a mejora continua en el proceso, así como un mejor control.

GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO - FORMATO INSTITUCIONAL – SEGUIMIENTO MEDIOS DE COMUNICACIÓN
TUYYO SOMOS QUINDIO — Dirección de Comunicaciones – Año 2021

N°	FECHA	MEDIO	ENLACE	TEMA	PERSEPCION
1	05-01-2021	LA CRÓNICA DEL QUINDÍO	https://www.cronicadelquindio.com/noticias/ciudad/con-alternancia-y-protocolos-de-bioseguridad-a-clases-en-72-instituciones-educativas-de-armenia	Con alternancia y protocolos de bioseguridad a clases en 72 instituciones educativas de Armenia	Favorable
2	17-01-2021	LA CRÓNICA DEL QUINDÍO	https://www.cronicadelquindio.com/noticias/regional/en-el-quindio-6-muertos-y-164-nuevos-contagios-por-coronavirus	En el Quindío, 6 muertos y 164 nuevos contagios por coronavirus	Expectativa
3	30-01-2021	LA CRÓNICA DEL QUINDÍO	https://www.cronicadelquindio.com/noticias/economia/reconocimiento-al-turismo-accesible-en-el-quindio	Reconocimiento al turismo accesible en el Quindío	Favorable

Actividad 2: Relación directa y amigable por parte del Director de Comunicaciones y el Gobernante con los Periodistas y medios de Comunicación.
Indicador:

Numero de espacios propiciados / número de espacios programados 100*

Aplicación:

*139 Numero de espacios propiciados / 288 Número de espacios programados en el año * 100=* ***48,26 %***

El director de comunicaciones de la Gobernación del Quindío deberá propiciar de manera semanal acercamiento entre la administración departamental y la prensa en general, dialogo directo con los más media, a través de conversaciones, entrevistas personalizadas con la prensa, con el fin de lograr la socialización de temas de interés bilateral dejando evidencia de las observaciones de los comunicadores frente a los diálogos personalizados con el señor gobernador o su designado constando como evidencia las actas y/o publicaciones de la referida conversación.

Evidencias:
El Componente de carácter informativo y de comunicación presenta 122 Boletines de prensa publicados en página web institucional y enviada a medios de comunicación desde el 1 de enero al 30 de junio y 17 publicaciones provenientes de la Gestora Social en el mismo periodo. https://quindio.gov.co/sala-de-prensa/boletines-de-prensa.

- BOLETINES ABRIL
- BOLETINES JUNIO
- BOLETINES MAYO
- ENERO
- FEBRERO
- MARZO
- ESTADISTICAS TWITTER JUNIO GOBERNACION DEL QUINDIO
- Formato SEGUIMIENTO MEDIOS DE COMUNICACION
- Gestion realizada del 01 de enero al 30 de Junio de 2021 Comunicaciones
- INFORME GRAFICO CAMPAÑAS DE ABRIL A JUNIO
- Reporte Estadística Mayo a Junio 2021

122 son Validados por el equipo Auditor de acuerdo a las carpetas suministradas así:
12 en enero
23 de Febrero
22 de Marzo
23 de Abril
22 de Mayo y
20 de Junio.

RIESGO 2: Perdida de la memoria histórica institucional de la gestión del Gobierno Departamental

El tipo de Riesgo: De Imagen o reputacional
Probabilidad: 4 (Probable)
Impacto: 4 (Mayor)
Zona de Riesgo: Extremo.

Actividad 1: Estandarizar un formato que contenga la cadena de custodia del material fotográfico y audiovisual de la entidad, técnicamente almacenado

Indicador:

Realizar de manera semanal una copia de seguridad del material ya sistematizado.

Aplicación:

0 copia de seguridad del material ya sistematizado/ 48 semanas proyectadas **=0%**

El director de comunicaciones de la Gobernación del Quindío deberá contar con un seguimiento semanal de la copia y salvaguarda de los archivos fotográficos y audiovisuales que se emanen del ejercicio comunicacional con el fin de generar la memoria histórica comunicacional, audiovisual y fotográfica de la administración departamental, guardado correlación con los lineamientos técnicos de archivística, quedando como evidencia el acta que dé cuenta de la actualización realizada por parte del designado.

Evidencias:

Aun cuando la oficina privada, manifiesta haber realizado **24 copias semanales** y salvaguardar el material en carpetas digitales sobre los eventos realizados, también indican contar con 2 equipos destinados para uso exclusivo los cuales contienen el material audiovisual y fotográfico y a su vez protegen la información en dos discos duros extraíbles, a los cuales le realizan copias de seguridad permanente; el equipo auditor no pudo validar la veracidad de este indicador ya que no existe al menos un registro o pantallazo para realizar el conteo de dichas copias de seguridad.

Actividad 2: Evaluación y seguimiento al monitoreo realizado a los medios de comunicación frente a las noticias que publican sobre la administración departamental

Indicador:

Realizar y documentar el informe de monitoreo a través de actas de manera mensual, es decir 12 por año.

Aplicación:

0/12 * 100=**0%**

El Director de Comunicaciones de la Administración Departamental, deberá contar con un informe de monitoreo diario a los diferentes canales de comunicación oficiales, y medios en general, con el fin de analizar cuales medios replican la informacion, de qué manera se replica, para contar con el material histórico noticioso, que dé cuenta de posibles omisiones frente al accionar administrativo en hechos que se comunicaron con anterioridad, los informes deberán ser escritos y las observaciones que se realicen del monitoreo deberán quedar contenidas en actas que generen tareas y recomendaciones, constando las mismas como evidencia del proceso.

Evidencias:

La oficina Privada no aporta evidencias

RIESGO 3: Vulneración al derecho fundamental de petición y al debido proceso por no contestar, contestar de forma tardía o no contestar de fondo los Derechos de Petición competencia de la Dirección Privada

El tipo de Riesgo: Operativo
Probabilidad: 5 (Casi Seguro)
Impacto: 5 (Catastrófico)
Zona de Riesgo: Extremo

Actividad 1: Conocimiento de los términos y funcionabilidad del derecho de petición en cuanto a términos y respuesta de fondo

Indicador:

Nº de informes solicitados / Nº de informes programados * 100

Aplicación:

0 informes solicitados / 1450 informes programados * 100 = **0%**

El Director de la Oficina Privada, solicitará informe semanal al profesional encargado de la Ventanilla Única Virtual, de todos los derechos de petición que sean recepcionadas en el Despacho del Señor Gobernador, con fin de hacer seguimiento a los términos y respuestas de los mismos, en aras de no vulnerar derechos fundamentales a los peticionarios, evidenciando que la respuesta se haya otorgado en el término oportuno y que la misma sea de fondo, guardando corresponsabilidad con la normatividad vigente para evitar posibles procesos judiciales y evitar consecuencias disciplinarias, dicho seguimiento deberá quedar por escrito, con soporte de los informes del aplicativo de ventanilla única virtual, para que de la misma manera se realicen las observaciones y requerimientos a la persona encargada de contestar.

Evidencias:

PQR'S
PQR'S 2021
SEVENET

La oficina privada reporta como evidencia relación en Excel, pero no fue posible validar por parte del equipo auditor los 812 PQRSD.

PQR'S 2021					
	PQR'S	SEVENET	CORREO ELECTRONICO		TOTAL
			DP	SOLICITUDES	
Enero	5	60	26	20	111
Febrero	6	97	27	24	154
Marzo	9	88	18	26	141
Abril	26	89	24	29	168
Mayo	9	63	15	25	112
Junio	9	68	17	32	126
Total	64	465	127	156	812

Actividad 2: Conocimiento funcional de las dependencias de la Administración Departamental por parte de los operadores de la Ventanilla Única Virtual

Indicador:

*Nº de capacitaciones realizadas / Nº de capacitaciones programadas * 100*

Aplicación:

*2 capacitaciones realizadas / 4 capacitaciones programadas * 100* =**50%**

El Director de la Oficina Privada, solicitará de manera trimestral, se capacite y actualice a los diferentes operadores de la Ventanilla Única Virtual frente a la competencia funcional de cada secretaria de la Administración departamental, con el fin de ser eficaces y eficientes a la hora de direccionar a los diferentes derechos de petición a las secretarias correspondientes, evitando esto perder tiempo en traslados por competencia que conlleven a no dar una respuesta de fondo o a contestar de manera tardía, las capacitaciones deberán quedar registradas en actas para que las observaciones de los operadores de la Ventanilla Única Virtual puedan ser resueltas por el encargado del proceso tanto desde lo técnico como desde lo jurídico, se tomará como evidencia, la convocatoria, el registro fotográfico, las actas y listados de asistencia de las diferentes capacitaciones.

Evidencias:

PQR'S
PQR'S 2021
SEVENET

La oficina privada allega como evidencia 2 pdf, en el primero se encuentra acta sin numeración de julio 01 de 2021 con ocasión de consolidar los informes mensuales de PQR recepcionados en dicha dependencia y el segundo pdf corresponde a una asistencia técnica, adelantada por la empresa SEVEN cuya capacitación se concentró en el manejo de la Ventanilla Única Virtual. Por lo tanto el quipo auditor ratifica el indicador con el 50%.

RIESGO 4: Inoportuna operación del Salón Bolívar

El tipo de Riesgo es Operativo, la inherencia se encuentra valorada así:
Probabilidad: 3 (Posible)
Impacto: 4 (Mayor)
Zona de Riesgo: Extremo

Actividad 1: Manejo de agenda de la programación de eventos que utilicen el Salón Bolívar:
Actividad 2: Formalizar de la solicitud de agenda para el salón Bolívar con notificación antes del evento.

Indicador:

No de formatos de calidad solicitados / No de formatos de calidad realizados.

Aplicación.

63 / 93 *100 = **67,74%**

La Dirección de Protocolo del Departamento del Quindío, deberá solicitar un formato de calidad para el agendamiento del Salón Bolívar, para que con este se lleve el control adecuado de la agenda de este espacio de la administración departamental, formato que deberá ser acompañado de un oficio que solicite el espacio y contenga datos esenciales como hora y fecha de la actividad, día de la reserva y solicitante para poder dar respuesta de manera formal al requerimiento, las observaciones resultantes quedaran por escrito en el oficio que responda la solicitud y se tendrá el mismo como evidencia.

Evidencias:

1. ENERO
2. FEBRERO
3. MARZO
4. ABRIL
5. MAYO
6. JUNIO

La oficina privada, después de haber normalizado el formato de calidad para el agendamiento del salón Bolívar; presenta como evidencia y en carpetas separadas por mes el cumplimiento del protocolo de agendamiento para realizar los eventos en el salón Bolívar, ubicado en el CAD. El equipo auditor validó la información y encuentra que efectivamente la dirección de Protocolo recibe 63 solicitudes, sin embargo se cancelan 30 de ellas, resultado que no afecta este indicador.

MES	#SOLICITUDES	#CANCELACIONES	TOTAL EVENTOS EFECTIVOS
ENERO	6		6
FEBRERO	12	2	10
MARZO	9	7	2
ABRIL	15	8	7
MAYO	5	10	-5
JUNIO	16	3	13
TOTAL	**63**	**30**	**33**

RIESGO 5: Incumplimiento a las metas de Plan de Desarrollo

El tipo de Riesgo es Gerencial:
Probabilidad: 5 (Casi seguro)
Impacto: 5 (Catastrófico)
Zona de Riesgo: Extremo

Actividad 1: Seguimiento a las metas del plan de desarrollo (metas estratégicas y metas producto)

Indicador:

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

Aplicación.

6 / 12 *100 = **50%**

El Director de Oficina Privada convocar a la Secretaria de planeación, para realizar seguimiento técnico mensual a la ejecución presupuestal comparado con el cumplimiento de las metas, dando como resultado el acompañamiento de un grupo interdisciplinario que genere medidas en procura de alcanzar los objetivos del plan de desarrollo, además, la revisión de forma periódica (una vez al mes), los procesos judiciales que afronte a la administración Departamental, que deriven como consecuencia el embargo de las cuentas de la entidad, y proponer soluciones jurídicas , y técnicas para minimizar el riesgo, dejando evidenciado en actas las observaciones emanadas del proceso de la referencia

Evidencias:
La Oficina Privada, entrega 4 asistencias técnicas en formato pdf para darle alcance al seguimiento de metas y 2 archivos en Excel, con el reporte presupuestal para cada cuatrimestre, logrando así el seguimiento requerido para el primer semestre.

- Asist tecn. Privada julio 08
- Asist técnica Privada 19 feb
- Asist. Técnica Privada
- Asisten Privada abril 09
- EJECUCION GASTOS A MARZO 31 DE 2021
- FORMATOS MARZO
- Privada junio
- SEGUIMIENTO_PROYECTOS_A_JUNIO_30...

Actividad 2: Conformación de grupo interdisciplinario de apoyo para el cumplimiento de metas tomando las medidas necesarias para evitar que un proceso judicial interponga medidas cautelares que conlleven a la parálisis de la ejecución del Plan de desarrollo

*Nº de revisiones realizadas / Nº de revisiones programadas * 100*

Aplicación.

6 / 12 *100 = **50%**

El Director de Oficina Privada convocar a la Secretaria de planeación, para realizar seguimiento técnico mensual a la ejecución presupuestal comparado con el cumplimiento de las metas, dando como resultado el acompañamiento de un grupo interdisciplinario que genere medidas en procura de alcanzar los objetivos del plan de desarrollo, además, la Revisión de forma periódica (una vez al mes), los procesos judiciales que afronte a la administración Departamental, que deriven como consecuencia el embargo de las cuentas de la entidad, y proponer soluciones jurídicas , y técnicas para minimizar el riesgo, dejando evidenciado en actas las observaciones emanadas del proceso de la referencia.

Evidencias:
La Oficina Privada aporta como evidencias, los mismos seguimientos de la anterior actividad.

3. Hallazgos de auditoría:

Tipo	Requisito	Descripción
Observacion1.	Debilidad en las evidencias presentadas.	La oficina privada adelanta actividades encaminadas en el cumplimento de la mitigación de riesgos; por lo tanto es conveniente aportar links, escáner o pantallazos cuando se trate de información con demasiado peso o que obedezca a múltiples archivos; para que desde la percepción del Auditor y acudiendo a la buena fé de quienes suministran la información, pueda generarse un juicio de calificación.

4. Recomendaciones para auditorías posteriores

El equipo auditor, encuentra en este seguimiento un mayor compromiso de parte de la oficina privada para la entrega oportuna de evidencias ante estos reportes de Ley.

Las observaciones que presenta este informe son de fondo, es decir se debe mostrar el resultado de las actividades, por lo tanto se insta a esta secretaria a que presente evidencias de manera inmediata para subsanar los resultados reflejados con calificación cero, los cuales pueden provocar a futuro formulación de Planes de mejoramiento tanto interno y corto plazo, que se pueden llegar a materializar en Hallazgos de tipo administrativo ante entes externos de control.

Finalmente, el propósito de estos seguimientos de Ley, precisamente coadyuvan a mejorar y ser oportunos, transparentes y sobre todo presentar con veracidad el cumplimiento de las actividades propuestas por cada uno de los procesos.

AUTORIZACIÓN PARA COMUNICAR ESTE INFORME:

Este informe se comunicará después de la auditoría únicamente a los procesos involucrados y no será divulgado a terceros sin su autorización.

Nombre completo	Responsabilidad	Firma
José Duván Lizarazo Cubillos	Auditor Líder	
Denisse Tatiana Villanueva S.	Equipo Auditor -OCIG	

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por: Henry Giraldo Gallego	Revisado por: Martha Liliana Agudelo Valencia	Aprobado por: Martha Liliana Agudelo Valencia
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Secretario de Despacho	Cargo: Secretario de Despacho