

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04
		Fecha: 20/12/2012
		Página 1 de 10

Coordinador de Calidad:	OFICINA PRIVADA
Auditor Líder:	José Duván Lizarazo Cubillos – Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión
Equipo Auditor:	Andrea Chacon Mellizo – Auditor Contratista OCIG
Objetivo:	Realizar el seguimiento y cumplimiento a la aplicación de la metodología de los indicadores del Mapa de riesgos Institucionales de la Oficina Privada y de las acciones propuestas par mitigar los riesgos dentro de la entidad.
Alcance:	<p>Verificar el cumplimiento de las acciones establecidas por la Oficina privada para la definición y tratamiento del Mapa de riesgos Institucionales identificados en los procesos, en el periodo comprendido de julio a diciembre de 2021. Tomando como base:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La información reportada en el Mapa de riesgos correspondientes a este periodo. - La publicación de la documentación en la Plataforma de Intranet a través del formato MR-GER-01. - 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:	25 de abril de 2022
Fecha de cierre:	10 de mayo de 2022
Proceso:	La Oficina de Control Interno de Gestión a través de la solicitud emitida con la circular No. S.A 60.07.01-00067 de enero 25 de 2022; se cerciora de los hechos y circunstancias relacionadas con las acciones y actividades presentadas para el diagnostico hacia la Oficina privada. Lo evidenciado y observado por parte de la OCIG queda soportado en el presente informe, así como las observaciones y recomendaciones.

Conclusiones del equipo auditor

1. Anotaciones iniciales

La Oficina de control interno de gestión mediante circular No. circular No. S.A 60.07.01-00067 de 25 de enero de 2022, la solicitud de evidencias a la Oficina Privada para el cumplimiento del Mapa de Riesgos Institucionales correspondientes al segundo semestre de 2021.

El equipo auditor procede a realizar el Monitoreo y evaluación de los riesgos descritos por la Oficina Privada, teniendo en cuenta las evidencias presentadas y entregadas mediante CD y oficio O.P 11.145.01-00188 del 8 de febrero de 2022 radicado en la Oficina de Control Interno de Gestión y el formato MECI -F-PLA-25.

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04 Fecha: 20/12/2012
		Página 2 de 10

2. Aspectos relevantes

Con el fin de garantizar el cumplimiento a la implementación de lo contemplado en las leyes asignadas por ley la oficina de control interno de gestión realizó seguimiento a la implementación del mapa de riesgos Institucionales del segundo periodo de 2021.

Las etapas contempladas para el análisis, la identificación, valoración y seguimiento de los riesgos la Oficina privada contempla lo siguiente:

- **Gestión Gerencial:** dirigir, ejecutar y controlar la planificación 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 determinan la Constitución de 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):** Pérdida 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: Externo.

✓ Actividad 1:

Seguimiento continuo a las tareas de comunicación interna y externa frente a los hechos noticiosos relevantes de la administración departamental.

± **Indicador:** $\frac{\text{Monitoreo programado}}{\text{Monitoreo realizado}} * 100$

± **Aplicación:** $\frac{(649) \text{ Monitoreo programado}}{(406) \text{ Monitoreo realizado}} * 100\% = 100\%$

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 de identificar las posibles causas o hechos que puedan tergiversar la información otorgada a medios de comunicación y público en general, para así tener los elementos necesarios para solicitar las réplicas o aclaración de la información, 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 información 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.

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04 Fecha: 20/12/2012
		Página 3 de 10

• **Evidencias:**

Para este periodo la Oficina privada cumple con la actividad ya que supera el reporte establecido. Sumando los dos semestres del año 2021 se llega aun total de el total de 649 monitoreos establecidos, el cual para este periodo el número de reportes ejecutados es de 246 monitoreos.



✓ **Actividad 2:**

Relación directa y amigable por parte del Director de Comunicaciones y el Gobernante con los periodistas y medios de Comunicación.

✚ **Indicador:**

$$\frac{\text{Numero de espacios propiciados}}{\text{Numero de espacios programados}} * 100$$

✚ **Aplicación:**

$$\frac{(192) \text{ Numero de espacios propiciados}}{(288) \text{ Numero de espacios programados}} * 100 = 67\% \%$$

El director de comunicaciones de la Gobernación del Quindío debe propiciar de manera semanal acercamiento entre la administración departamental y la prensa en general, dialogo directo con los mas 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 constanding como evidencia las actas y/o publicaciones de la referida conversación.

• **Evidencias:**

Para este periodo la OCIG toma como evidencia un consolidado remitido por la Oficina privada, donde en un archivo de nuevo (9) folios, se anexan un listado de links de los boletines emitidos para el periodo de julio a diciembre de 2021 donde suman 192 boletines de prensa publicados en conjunto con los boletines emitidos por la gestora Social.

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04
		Fecha: 20/12/2012
		Página 4 de 10

RIESGO.2. Perdida de la memoria histórica Institucional de la gestión del Gobierno Departamental.

- El tipo de riesgo: De imagen o reputación.
- Probabilidad: 4 (probable).
- Impacto: 4 (Mayor).
- Zona de riesgo: Externo.

- ✓ **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 de material ya sistematizado*100

↓ **Aplicación:**

(7) copia de seguridad de material ya sistematizado*100 = 13%
(24) Semanas proyectadas

El director de comunicaciones de la Gobernación del Quindío debe 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 de cuenta de la actualización realizada por parte del designado

- **Evidencias:**

De acuerdo a evidencias suministradas por la Oficina Privada se confirma que toman pantallazos de copias realizadas a los archivos fotográficos y audiovisuales, donde se verifican imágenes tomadas desde el mes de diciembre en los días 2,3,6,7,9,10,11, se sugiere a la Oficina privada, evidenciar las copias de los archivos fotografías desde el mes de Julio hasta la ultima semana del mes de diciembre de 2021, y documentar estas evidencias de tal forma que el equipo auditor se cerciore de las evidencias suministradas, ya que las evidencias facilitadas hasta el momento es un poco compleja de verificar y monitorear las copias, donde para esta periodo se obtendría un consolidado de 24 copias de carpetas .



FORMATO

Código: F-PLA-15

**Informe auditoría interna
de calidad**

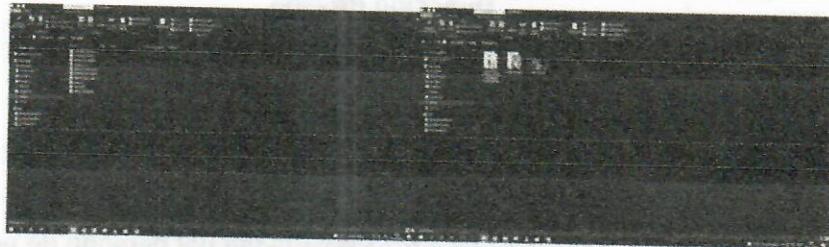
Versión: 04

Fecha: 20/12/2012

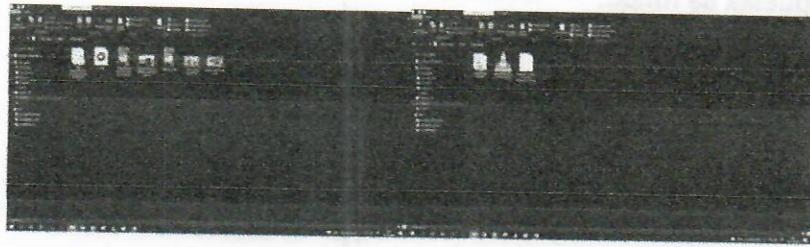
Página 5 de 10



Diciembre-6.....Diciembre-7



Diciembre-9.....Diciembre-10



.....

- ✓ **Actividad 2: evaluación y seguimiento al monitoreo realizado a los medio de comunicación frente a las noticias que publican sobre la administración departamental.**

✚ **Indicador:**

Realizar y documentar el inofirme de monitoreo a traves de actas de manera mensual, es decir 12 por año*100

✚ **Aplicación:**

$$\frac{(5)}{(12)} * 100\% = 42\%$$

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 información, 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.

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04 Fecha: 20/12/2012
		Página 6 de 10

- **Evidencias:**

El equipo Auditor realiza un consolidado de las evidencias suministradas por la oficina privada y verifica que para esta actividad se evidencia 5 actas desde el mes de julio a noviembre de 2021, quedando pendiente el monitoreo del mes de diciembre, se sugiere a la Oficina Privada replantear los mecanismos utilizados para cumplir con este objetivo, ya que se puede cumplir en hallazgo.

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: Externo.

- ✓ **Actividad 1: conocimiento de los términos y funcionabilidad del derecho de petición en cuanto a términos y respuesta de fondo.**

- ± **Indicador:**

$$\frac{\text{No. de informes solicitados} * 100}{\text{No. de informes programados}}$$

- ± **Aplicación:**

$$\frac{(329) \text{ informes solicitados} * 100\%}{(449) \text{ informes programados}} = 73\%$$

- 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 recepcionados 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:**

De acuerdo a la información suministrada por la Oficina Privada para el periodo comprendido entre julio a diciembre se reportan 643 PQRS 2021, donde se presentan ciertas diferencias con la información verificada por el equipo auditor donde se evidencian 326 PQRS para el segundo semestre de 2021, reportando de la plataforma sevenet 8 PQRS sin respuesta y 83 solicitudes remitidas a través de correo electrónico lo cual es algo complejo para el equipo brindar una conclusión eficiente para dichas solicitudes.

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04 Fecha: 20/12/2012
		Página 7 de 10

- ✓ **Actividad 2: conocimiento funcional de las dependencias de la administración Departamental por parte de los operadores de la Ventanilla Única Virtual.**

✚ **Indicador:** $\frac{\text{No. de capacitaciones realizadas} * 100}{\text{No. de capacitaciones programados}}$

✚ **Aplicación:** $\frac{(4) \text{ de capacitaciones realizadas} * 100\%}{(4) \text{ de capacitaciones programadas}} = 100\%$

- 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 secretarías 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 tomara como evidencia, la convocatoria, el registro fotográfico, las actas y listados de asistencia de las diferentes capacitaciones.
- **Evidencias:**
La oficina privada remite informe donde se evidencia capacitaciones y soportes a través de empresa Seven en conocimientos de la Ventilla única virtual y sus servicios.

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: Externo.

- ✓ **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:** $\frac{\text{No. de formatos de calidad solicitados} * 100}{\text{No. de formatos de calidad realizados}}$

✚ **Aplicación:** $\frac{(105) \text{ de formatos de calidad solicitados} * 100\%}{(150) \text{ de formatos de calidad realizados}} = 70\%$

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04 Fecha: 20/12/2012
		Página 8 de 10

- 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 quedarán por escrito en el oficio que responda la solicitud y se tendrá el mismo como evidencia.
- Evidencias:**
La Oficina Privada, informa que para todo el periodo del 2021 se reportan 243 formatos de calidad solicitados y 168 formatos de calidad realizados. Donde una vez verificada la información se por parte de la OCIG se evidencia de acuerdo al siguiente cuadro:

MESES	EJECUTADOS	CANCELADOS	TOTAL EVENTOS REALIZADOS
Julio	16	5	11
Agosto	15	6	9
Septiembre	27	10	17
Octubre	15	8	7
Noviembre	16	10	6
Diciembre	16	6	10
Total	105	45	60



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: Externo.

✓ **Actividad 1: seguimiento a las metas del plan de desarrollo (metas estratégicas y metas producto).**

✦ **Indicador:** $\frac{\text{No. de seguimientos realizados} * 100}{\text{No. de seguimientos programados}}$

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04
		Fecha: 20/12/2012
		Página 9 de 10

✦ **Aplicación:** $\frac{(12) \text{ de seguimientos realizados} * 100\%}{(12) \text{ de seguimientos programados}} = 100\%$

- El Director de Oficina Privada convocara 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

• **Evidencia:**

Esta dependencia verifica la información suministrada para este riesgo donde se evidencia 6 actas realizadas con la secretaria de planeacion donde se revisa y actualiza los formatos a metas y proyectos del plan de accion de acuerdo con la ejecucion del presupuesto.

- ✓ **Actividad 2: conformacion 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 paralisis de la ejecucion del Plan de desarrollo.**

✦ **Indicador:** $\frac{\text{No. de revisiones realizados} * 100}{\text{No. de revisiones programados}}$

✦ **Aplicación:** $\frac{(11) \text{ de revisiones realizados} * 100}{(12) \text{ de revisiones programados}} = 91.67\%$

- El Director de Oficina Privada convocara 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:**

Para esta meta la oficina privada aporta el seguimiento que se ejecuta para en el Plan de desarrollo ejecutado desde los meses de agosto a diciembre de la vigencia 2021, donde se documente las actividades que al final del periodo de la misma vigencia se han ejecutado a través de recursos que la secretaria tienen presupuestado, para las metas asignadas.



FORMATO

Código: F-PLA-15

**Informe auditoría interna
de calidad**

Versión: 04

Fecha: 20/12/2012

Página 10 de 10

Conclusión

- ✓ La Oficina de Control Interno de gestión reconoce la realización de las actividades correspondientes a cada uno de los riesgos establecidos en el Mapa de riesgos Institucionales por parte de la Oficina Privada al igual que el avance en cada una de las acciones que promueven mejores prácticas, evitar la materialización de riesgos para garantizar una gestión transparente y cumplir con los objetivos institucionales.

Vo 3. Hallazgos de auditoría

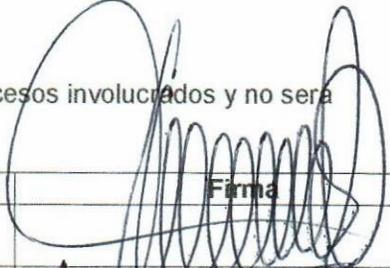
Tipo	Requisito	Descripción

4. Recomendaciones para auditorías posteriores

- Se sugiere a la oficina privada que para el **Riesgo 5 incumplimiento a las metas de plan de desarrollo, en la actividad N. 2**, es recomendable ser un poco más explícitos en el momento de documentar la actividad, ya que no se evidencian mesas de trabajo o actas, para las observaciones que se generen del monitoreo realizado para la dicha actividad.

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	Coordinador de Calidad	
Andrea Chacón Mellizo	Auditor Líder	