

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 1 de 25

GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO					
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN					
ACTA NÚMERO: 047					
FECHA:	8 de abril de 2022	HORA DE INICIO:	08:30 a.m.	HORA DE FINALIZACIÓN:	1:15 p.m.
LUGAR:	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN				
ANEXA LISTADO DE ASISTENCIA		SI	NO X		
OBJETIVO DE LA REUNIÓN: Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC y su componente Mapa de Riesgo de Corrupción Ajustado de acuerdo a las nuevas evidencias aportadas, correspondiente al tercer cuatrimestre de la vigencia 2021 de la Secretaría de Planeación.					

ASISTENTES A LA REUNIÓN			
Nº	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	Nohelva Gutierrez Ninco.	Profesional contratista- Oficina de Control Interno de Gestión	Oficina de Control Interno de Gestión

AGENDA DEL DÍA		
ITEM	TEMA	RESPONSABLE DEL TEMA
1	Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC y su componente Mapa de riesgos de Corrupción Ajustado, por el periodo comprendido desde el 1º de septiembre al 31 de diciembre de la vigencia 2021 de la Secretaría de Planeación.	Auditor-Líder: José Duván Lizarazo Cubillos – Jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión Equipo Auditor Nohelva Gutierrez Ninco – profesional contratista

DESARROLLO TEMATICO
<p>La secretaria de Planeación del Departamento del Quindío, dando respuesta a la Circular No.S.A.60.07.01-00064 del 25 de enero de 2022 emitido por la Oficina de Control Interno de Gestión, procede a entregar evidencias a través del oficio S.P.D.T.71.213.01-00210 del día 7 de febrero del mismo año; igualmente mediante Oficio S.P.D.T.71.213.01-500 del 1º de abril remite nuevas evidencias de las observaciones señaladas en el acta N° 026, para la evaluación al cumplimiento en cada uno de los requerimientos para la buena gestión y mejora del proceso del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano (PAAC) y al Mapa de Riesgos de Corrupción, correspondientes al tercer cuatrimestre de la vigencia 2021; Es a través de este seguimiento, donde el equipo Auditor, confronta los resultados con las evidencias suministradas y a su vez mide el grado de avance para lograr eficiencia y/o eficacia de los indicadores, con el fin de emitir juicios de valor para el proceso en la Gestión de la Planificación, teniendo como soporte principal la caracterización del mismo; como evidencias la Secretaría de Planeación adjunta 1 CD, el cual contiene igualmente las evidencias de los Indicadores de Gestión Correspondiente al III cuatrimestre y Mapa de riesgos institucional del II semestre de la vigencia 2021.</p>

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 2 de 25

En la presente acta se consolida la evaluación en torno a los seis (06) componentes que contiene el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano adoptados por la Gobernación del Quindío a través del Decreto S.A.60.07.03-00060 del 29 de enero de 2021:

- Gestión del Riesgo de corrupción -- Mapa de Riesgo de Corrupción
- Racionalización de trámites
- Rendición de cuentas
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- Mecanismos para la transparencia y acceso a la información al ciudadano
- Iniciativas adicionales.

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

ANEXO 1. MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

Análisis del Riesgo:

R7: Afectación de proyectos de inversión con gastos no elegibles para beneficio de terceros

Actividad1: 1.

El Jefe de Proyectos y Cooperación semestralmente brindará, a través del personal de apoyo, capacitaciones a los formuladores oficiales, en las disposiciones señaladas en el Manual de Operaciones del Banco de Programas y proyectos y en los procedimientos para la estructuración y formulación de proyectos, así como en Código de integridad. En caso de falencias, se pedirá apoyo a la Secretaría de Hacienda y/o Jurídica y Contratación. Como evidencia se dejan los registros de asistencia, las actas de asistencia, oficios y proyectos de inversión formulados

Indicador : N° de capacitaciones realizadas / N° de capacitaciones programadas * 100

Resultado: 22 capacitación realizada / 32 capacitaciones programadas * 100 = 68,75%

La Secretaría de Planeación presenta como evidencia de cumplimiento para este indicador, 22 jornadas de capacitación al personal de las secretarías y entes descentralizados del departamento, en temas como las disposiciones generales señaladas en el Manual de Operaciones del Banco de Programas y proyectos, Clasificación Presupuesto gastos de inversión, de acuerdo a los catálogos DDPET, P.I , CPC, formulación y presentación de proyectos, construcción Plan de Acción, Clasificador presupuestal y las disposiciones del Ministerio de Hacienda y el DNP, Seguimiento Proyectos de Inversión, en la plataforma -SPI-durante el periodo comprendido del 1° de enero al 31 de diciembre de 2021. Obteniendo un porcentaje de cumplimiento acumulado del 68,75%.

EVIDENCIAS:

I Cuatrimestre/ 2021: 3 capacitaciones.

II Cuatrimestre/ 2021: 4 Capacitaciones

III Cuatrimestre/ 2021: 15 Capacitaciones

TOTAL: 22 Capacitaciones durante la vigencia 2021

Observación: La Secretaría de Planeación ha modificado la cantidad de capacitaciones programadas en cada uno de los cuatrimestres sin presentar la debida justificación así: I cuatrimestre 32 - II Cuatrimestre 23 y III Cuatrimestre 20; Por lo tanto se toma el valor inicial presentado en el primer cuatrimestre. Obteniendo un porcentaje de



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 3 de 25

cumplimiento de 68,75%

Nombre	Fecha de modifica...	Tipo	Tamaño
-Sidencias.docx	02/03/2021 2:55 p...	Documento de M...	1 KB
Actividad 04, Capacitaciones.rar	09/09/2021 12:14 ...	Archivo RAR	18.019 KB
Circular 512 de Mayo 6-2021 (SPI).pdf	02/08/2021 8:21 p...	Archivo PDF	249 KB
Circular 568 de mayo 24-2021(conceptos ...	02/08/2021 8:21 p...	Archivo PDF	261 KB
Evidencias.docx	31/05/2021 11:04 a...	Documento de M...	2.879 KB
lista de asistencia spi 11 mayo.pdf	11/05/2021 3:46 p ...	Archivo PDF	271 KB
Lista de asistencia spi 12 mayo.pdf	12/05/2021 12:12 ...	Archivo PDF	255 KB
Lista de asistencia spi 13 mayo.pdf	13/05/2021 11:42 a ...	Archivo PDF	1.017 KB
lista sistencia concepto técnicos 26 mayo...	28/05/2021 9:57 a...	Archivo PDF	263 KB
PRESENTACION SPI CPACITACIÓN ...	28/07/2021 10:11 a...	Presentación de...	13.700 KB

« SGT0 PLAN ANTICORUPCIÓN » SGT0 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN » ANEXO I. CAPACITACIONES SEPT-DIC-2021

Nombre	Fecha de modifica...	Tipo	Tamaño
--------	----------------------	------	--------

Archivos actualmente en el disco (5)

CAPACITACIÓN CLASIFICADORES (3)	04/02/2022 10:32 a...	Carpeta de archivos	
CAPACITACIÓN NOV. 23-2021 (4)	02/02/2022 3:21 p...	Carpeta de archivos	
CAPACITACIÓN OCT. 27-2021 (1)	07/02/2022 11:42 a...	Carpeta de archivos	
CAPACITACIÓN PLAN DE DESARROLLO...	04/02/2022 10:39 a...	Carpeta de archivos	
CAPACITACIONES INSTRUMENTOS-SPI...	04/02/2022 10:27 a...	Carpeta de archivos	

Actividad 2:

El Jefe de proyectos y cooperación y el Profesional Universitario, realizan control a las actividades de los presupuestos de los proyectos nuevos y los ajustes, a través de los formatos anexos establecidos en el Manual Operativo del Banco de programas y proyectos. En caso de presentar ajustes el proyecto es devuelto a la unidad ejecutora correspondiente. Como evidencia se deja el formato de Ruta de ajustes proyectos de inversión y el proyecto presentado

Indicador N°1: N° de ajustes a proyectos revisados / N° de ajustes presentados *100

Resultado: 146 ajustes a proyectos revisados / 159 ajustes presentados * 100 = 91,82%

El personal de planta y de apoyo, revisan los ajustes y/o modificaciones a los proyectos de inversión que forman parte del Plan Operativo Anual de Inversiones -POAI- a través de los formatos establecidos en el Manual Operativo del Banco de programas y proyectos. En caso de presentar inconsistencias los ajustes a los proyectos son devueltos a las unidades ejecutoras correspondientes para las correcciones.

Observación: La Secretaría de Planeación presenta como evidencia de cumplimiento de este indicador 159 ajuste de proyectos, correspondientes a III cuatrimestre de la vigencia 2021 de las diferentes Secretarías. Sin embargo, dentro de estas evidencias 13 ajustes corresponden a otro cuatrimestre, quedando 146 ajuste revisados. Obteniendo un porcentaje de cumplimiento para este indicador del 91,82%



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 4 de 25

EVIDENCIAS: La secretaría presenta como evidencia en archivos PDF por Secretaría:

SECRETARIA	AJUSTES PRESENTADOS	AJUSTES NO VALIDOS	AJUSTES VALIDOS
ADMINISTRATIVA	2		2
AGRICULTURA	6		6
CULTURA	10	4	6
EDUCACION	25	4	21
FAMILIA	7		7
HACIENDA	9		9
INDEPORTES	7	2	5
INFRAESTRUCTURA	12		12
INTERIOR	14	3	11
PLANEACION	19		19
PRIVADA	2		2
PROTECTA	16		16
SALUD	21		21
TIC	2		2
TURISMO	7		7
TOTAL	159	13	146

- I Cuatrimestre/2021: formatos de ciento nueve (109) ajustes a proyectos de inversión.
- II Cuatrimestre/2021: formatos de ciento treinta y cuatro (134) ajustes a proyectos de inversión.
- III Cuatrimestre/2021: formatos de ciento cuarenta (146) ajustes a proyectos de inversión.

Indicador N°2: N° de certificados de bancos revisados / N° de ajustes presentados *100

Resultado: 3.551 Certificado de bancos revisados / 3.551 ajustes presentados * 100 = 100%

Las solicitudes de Certificados de Bancos enviadas por las secretarías, como documento previo requerido para dar inicio a la ejecución de los proyectos, son revisadas con los instrumentos de Planificación: POAI, Plan de Acción, los proyectos, los clasificadores presupuestales y la información del aplicativo PCT, con el fin de verificar que cumplen con los objetivos, metas e indicadores del PLAN DE DESARROLLO. Teniéndose en cuenta que las unidades ejecutoras son las responsables de la oportuna y correcta ejecución de los proyectos, mediante los procesos de contratación Las solicitudes que no cumplen con los instrumentos de planificación y demás requerimientos exigidos por el Banco de Programas y Proyectos, son devueltas para su ajuste, corrección o retiro.

EVIDENCIAS: la secretaría presenta como evidencia, formato Excel Hoja 1 certificado de bancos 1er cuatrimestre, Hoja 2 certificados de bancos 2º cuatrimestre y Hoja 3 donde se relacionan los certificados expedidos por el banco de proyectos del 3er cuatrimestre de la vigencia 2021, para un total acumulado de 3.551 certificado de bancos revisados.

- * En el I Cuatrimestre de 2021, se expidieron 1.177 Certificados de Bancos y se devolvieron 135 con observaciones.
- * En el II Cuatrimestre de 2021, se expidieron 1.110 Certificados de Bancos y se devolvieron 95 con observaciones.
- * En el III cuatrimestre de 2021, se expidieron 1.264 Certificados de banco y se devolvieron 141 con observaciones.

Observaciones: verificar el indicador presentado (N° de certificados de bancos revisados / N° de ajustes presentados *100) el denominador debe hacer referencia al número de certificados expedidos.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 5 de 25

Semaforización Mapa de Riesgos de Corrupción

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORIZACION	NUMERO DE INDICADORES
0 - 59%	BAJA	ROJO	
60 - 79%	MEDIA	AMARILLO	1
80 - 100%	ALTA	VERDE	2

ANEXO 2. GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCION

1. Política de Administración de Riesgo de Corrupción

Meta: Socializar la Política de Administración del Riesgo a las 17 Secretarías de la Administración Departamental

- **Actividad 1:** Actualizar y socializar la Política de Administración del Riesgo de la Administración Departamental (Objetivos, estrategias, acciones, recursos, responsables, talento humano requerido, seguimiento y evaluación) de conformidad con los últimos lineamientos metodológicos de la DAFP a las secretarías Sectoriales de la Administración Departamental.

Indicador: No. de Secretarías con procesos de socialización / No. de Secretarías Sectoriales *100

Resultado: 17 / 17 * 100= 100%

Subcomponente evaluado en el Primer Cuatrimestre

2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

Meta: Actualizar y consolidar El Mapa de Riesgos de Corrupción de manera participativa, conforme a la metodología diseñada por el Departamento Administrativo de la Función Pública " Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 5".

- **Actividad 1:** Actualizar y consolidar los Mapas de Riesgos de los procesos de la Administración Departamental de manera participativa, conforme a la metodología diseñada por el Departamento Administrativo de la Función Pública " Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 5".

Indicador: Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado y consolidado de manera participativa

Resultado: 1 / 1 * 100= 100%

Subcomponente evaluado en el Primer Cuatrimestre

3. Consulta y divulgación

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 6 de 25

Meta: Divulgar el Mapa de Riesgos de Corrupción a través de los correos electrónicos de las Secretarías Sectoriales

- **Actividad 1:** Divulgar al interior de la Administración Departamental los Mapas de Riesgos de Corrupción, a través de los correos electrónicos de las Secretarías Sectoriales, para fomentar su entendimiento y aplicación de controles.

Indicador: No. de Secretarías, con procesos de divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción/ No. de Secretarías de la Administración Departamental*100

Resultado: 17 / 17 * 100= 100%

Subcomponente evaluado en el Primer Cuatrimestre

3. Consulta y divulgación

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.

- **Actividad 2:** 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

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.

Resultado: 1 / 1 * 100 = 100%

Subcomponente evaluado en el Primer Cuatrimestre

4. Monitoreo y revisión

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.

- **Actividad 1:** Realizar monitoreo y revisión a los Mapas de Riesgos de Corrupción por procesos de la Administración Departamental, con el propósito de evaluar la efectividad de los controles establecidos y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.

Indicador: No. de monitoreos y revisiones realizadas/ No. de monitoreos y revisiones programados*100

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 7 de 25

Resultado: $3 / 3 * 100 = 100\%$

Acciones:

La Secretaría de Planeación Departamental realizó procesos de monitoreo y revisión a los Mapas de Riesgos de Corrupción con corte a cada cuatrimestre de conformidad a requerimiento efectuado por la oficina de Control Interno de Gestión. Se valida y se asigna el porcentaje del 100% corte a 31 de diciembre de 2021.

SEMAFORIZACION PRIMER COMPONENTE:

Semaforización Gestión del Riesgo

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORIZACION	NUMERO DE INDICADORES
0- 59%	BAJA	ROJO	
60 - 79%	MEDIA	AMARILLO	
80 - 100%	ALTA	VERDE	5

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

ANEXO 3. RACIONALIZACION DE TRÁMITES

1. Preparación

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.

- **Actividad 1:** 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.

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

Resultado: $5 / 5 * 100 = 100\%$

Subcomponente evaluado en el Primer Cuatrimestre

2. Preparación

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

- **Actividad 1:** 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

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 8 de 25

ciudadanos.

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

Resultado: 5 / 5 *100 = 100%

Subcomponente evaluado en el Primer Cuatrimestre

3. Identificación de los Trámites

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

- **Actividad 1:** 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.

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

Resultado: 1 / 1 *100 = 100%

Evidencias: La Secretaría de Planeación presenta el inventario de tramites inscritos en el SUIT

Subcomponente evaluado en el Primer Cuatrimestre

4. Priorización de Trámites

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

- **Actividad 1:** 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.

Indicador: No. De documentos de priorización elaborado / No. de documentos de priorización programados *100

Resultado: 1 / 1 *100 = 100 %

Acciones:

La secretaría de planeación lleva a cabo el proceso de racionalización con cada una de las Secretarías competentes con el fin de identificar y priorizar los trámites para racionalización. A través del acompañamiento del DAFP por medio del convenio con la Gobernación del Quindío donde se están llevando a cabo el proceso de racionalización. Además del convenio con la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano de la Vicepresidencia de la República.

Evidencia: La secretaria de planeación aporta las siguientes evidencia correspondientes al segundo cuatrimestre de la vigencia 2021:



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 9 de 25

- Acta de implementación de la política de racionalización del Trámite
- Asistencias Técnicas Secretarías (Secretarías de Hacienda, Interior, Educación, salud y Jurídica)
- Actas de Reunión (Secretarías de Salud e Interior)
- Archivo en Excel de la Priorización de los Trámites

Nombre	Tipo	Tamaño comprimido	Protegido ...	Tamaño	Relación	Fecha de modificación
ACTA DE REUNION INTERIOR, PACI...	Archivo PDF	370 KB	No	392 KB	1%	05/03/2021 11:33 a. m.
ACTA DE REUNION SALUD RACIO...	Archivo PDF	343 KB	No	367 KB	6%	06/08/2021 11:20 a. m.
Acta Reunión Planeación 05 de ag...	Archivo PDF	311 KB	No	344 KB	1%	07/09/2021 9:59 p. m.
Asist. T. Hacienda 5 agos.pdf	Archivo PDF	255 KB	No	275 KB	8%	07/09/2021 9:53 p. m.
Asist. T. Hacienda 9 agos.pdf	Archivo PDF	349 KB	No	359 KB	3%	07/09/2021 9:54 p. m.
Asist. t. Hacienda 30 julio.pdf	Archivo PDF	23 KB	No	254 KB	7%	07/09/2021 9:54 p. m.
asist. t. Interior 02 agosto.pdf	Archivo PDF	271 KB	No	240 KB	8%	07/09/2021 9:55 p. m.
Asisten. racionaliz. educación 29 jul...	Archivo PDF	267 KB	No	285 KB	7%	07/09/2021 9:53 p. m.
Asistencia T. Jurídica 29 julio.pdf	Archivo PDF	213 KB	No	230 KB	8%	07/09/2021 9:54 p. m.
PRIORIZACIÓN TRÁMITES GOBER...	Hoja de cálculo de Micros...	62 KB	No	75 KB	17%	09/09/2021 10:11 a. m.
Asis. t. TIC 16 de agsto.pdf	Archivo PDF	573 KB	No	615 KB	7%	07/09/2021 10:00 p. m.
Racionalización tic.pdf	Archivo PDF	302 KB	No	311 KB	3%	07/09/2021 10:34 p. m.

Fuente: Anexos 9

Subcomponente evaluado en el Segundo Cuatrimestre

6. Racionalización de Trámites

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

- **Actividad 1:** 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.

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

Resultado: 1 / 1 *100 = 100 %

Acciones:

La secretaría de planeación manifiesta estar llevando a cabo el proceso de racionalización con cada una de las Secretarías competentes con el fin de identificar y priorizar los trámites para racionalización. A través del acompañamiento del DAFP por medio del convenio con la Gobernación del Quindío donde se están llevando a cabo el proceso de racionalización. Además del convenio con la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano de la Vicepresidencia de la República.

Evidencia: El equipo auditor valida la información de la secretaria de planeación, quien aporta las siguientes evidencias:

- Asistencias Técnicas Secretarías
- Acta Reunión Racionalización
- Archivo Excel donde se determinan los trámites, las acciones y el Plan de ejecución, para la Racionalización de los



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 10 de 25

trámites.

Nombre	Tipo	Tamaño comprimido	Protegido...	Tamaño	Relación	Fecha de modificación
ACTA DE REUNION RACIONALIZA...	Archivo PDF	581 KB	No	606 KB	5%	02/09/2021 1:49 p. m.
Acta Reunión Planeación 05 de ag...	Archivo PDF	811 KB	No	844 KB	4%	07/09/2021 9:56 p. m.
Asis. t. planeacion 17 agos.pdf	Archivo PDF	630 KB	No	639 KB	2%	07/09/2021 10:01 p. m.
Asist. T. Hacienda 5 agos.pdf	Archivo PDF	255 KB	No	275 KB	8%	07/09/2021 9:55 p. m.
Asist. T. Hacienda 9 agos.pdf	Archivo PDF	349 KB	No	353 KB	2%	07/09/2021 9:56 p. m.
Asist. t. Hacienda 13 agost.pdf	Archivo PDF	345 KB	No	350 KB	2%	07/09/2021 9:53 p. m.
Asist. T. racionalizacion salud 10 ag...	Archivo PDF	367 KB	No	371 KB	2%	07/09/2021 9:57 p. m.
Asist. T. salud 18 agos.pdf	Archivo PDF	553 KB	No	557 KB	2%	07/09/2021 10:02 p. m.
estrategia_racionalizacion_consolid...	Hoja de cálculo de Micros...	9 KB	No	31 KB	2%	03/09/2021 10:54 a. m.

Subcomponente evaluado en el Segundo Cuatrimestre

Semaforización Racionalización del trámite

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORIZACION	NUMERO DE INDICADORES
0- 59%	BAJA	ROJO	
60 - 79%	MEDIA	AMARILLO	
80 - 100%	ALTA	VERDE	5

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS
ANEXO 4. RENDICION DE CUENTAS

1. Información de calidad y en lenguaje comprensible

Meta: Realizar la caracterización de los de los actores y grupos de interés de la Administración Departamental

- Actividad 1:** Realizar la caracterización de los actores y grupos de interés, con el fin de conocer las necesidades y requerimientos de los grupos que maneja la Administración Departamental logrando de esta forma un incremento de los procesos de participación ciudadana en la Rendición de Cuentas Pública de Cuentas.

Indicador: No de caracterizaciones realizadas/ No de caracterizaciones programas *100

Resultado: 1/1 * 100= 100%

Acciones:

Se dio inicio al proceso de actualización de caracterización de ciudadanos personas Jurídicas de la Administración Departamental a través de la Circular S.A.60.07.01.249, se habilita el link de caracterización en el micro sitio de MIPG (requerimiento realizado mediante oficio 178 dirigido a la Secretaría -TIC) y se elaboró y publicó informe de caracterización de usuarios vigencia 2021.

Evidencias:

- Circular S.A.60.07.01.249
- Oficio N° 178



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 11 de 25

- Informe de caracterización de Usuarios Vigencia 2021 <https://www.quindio.gov.co/modelo-integrado-de-planeacion/caracterizacion-de-usuarios-mipg>
Se caracterizaron 2.965 Usuarios clasificados por Secretarías así:

SECRETARÍA	NÚMERO DE ENCUESTAS (PERSONA JURÍDICA) DILIGENCIADAS POR SECRETARÍA SECTORIAL
DESPACHO	19
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	6
ADMINISTRATIVA	17
AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE	131
AGUAS E INFRAESTRUCTURA	71
CULTURA	42
EDUCACIÓN	31
FAMILIA	26
HACIENDA	116
PLANEACIÓN	156
SALUD	175
TURISMO	53
INTERIOR	441
JURÍDICA	1681
TOTAL	2965

Fuente: Informe de caracterización vigencia. 2021

2. Información de calidad y en lenguaje comprensible

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.

- **Actividad 1:** 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.

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

Resultado: $17/17 * 100 = 100\%$

Acciones:

En el mes de marzo se llevó a cabo la socialización de la estrategia de Rendición de Cuentas a las diferentes Secretarías Sectoriales convocadas a través de la Circular S.A. 60.07.01-268 Convocatoria socialización normativa Rendición Pública de Cuentas; Circular S.A. 60.07.01-310 Convocatoria socialización normativa Rendición Pública de Cuentas entes descentralizados y Circular S.A. 60.07.01-331 Socialización normativa Rendición Pública de Cuentas

Evidencias:

Presentación Rendición de Cuentas

Circular S.A. 60.07.01-268 Convocatoria socialización normativa Rendición Pública de Cuentas

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 12 de 25

Circular S.A. 60.07.01-310 Convocatoria socialización normativa Rendición Pública de Cuentas entes descentralizados
Circular S.A. 60.07.01-331 Socialización normativa Rendición Pública de Cuentas Evidencias socialización

Subcomponente evaluado en el Primer Cuatrimestre

3. Información de calidad y en lenguaje comprensible

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.

- **Actividad 1:** 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.

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

Resultado: 1/1 * 100= 100%

Acciones:

En el Informe de Gestión de la Vigencia 2020, que se encuentra publicado en el siguiente Link : <https://quindio.gov.co/plan-anticorrupcion-3/plan-anticorrupcion-2022>

Evidencias:

Link <https://quindio.gov.co/rendicion-publica-cuentas>

Observaciones:

El equipo Auditor atiende el link suministrado por la secretaria de planeación, y encuentra que no es el que le compete para la divulgación; sin embargo, como el equipo auditor ha estado participando de manera activa en el proceso de Rendición de cuentas de la vigencia 2020, revisa el micro sitio del proceso y da alcance al soporte respectivo.

<https://quindio.gov.co/rendicion-publica-cuentas>

Subcomponente evaluado en el Primer Cuatrimestre

6. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

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

- **Actividad 1:** Realizar Eventos de Rendición de Cuentas que divulgan la gestión administrativa, en los municipios del Departamento con el propósito de generar espacios de doble vía con la ciudadanía con la sociedad civil y/o Organizada

Indicador: No. De Eventos de Rendición de Cuentas Realizados / No. de Eventos de Rendición de Cuentas Programados *100

Resultado: 11/12 * 100= 91.66%



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 13 de 25

Evidencias: El equipo Auditor valida la información suministrada, y ratifica la calificación. La secretaria de Planeación presenta como evidencia para este indicador el Informe de Rendición de Cuentas y las acciones que evidencian la realización del evento el 25 de mayo de la vigencia 2021, en 11 municipios del departamento del Quindío.

Nombre	Tipo	Tamaño comprimido	Protegido ...	Tamaño	Relación	Fecha de modificación
ANEXOS	Carpeta de archivos					09/09/2021 10:28 a. m.
~SFORME R.P.C.docx	Documento de Microsoft ...	1 KB	No		1 KB 54%	03/06/2021 3:37 p. m.
INFORME R.P CORREGIDO.docx	Documento de Microsoft ...	309 KB	No		327 KB 6%	03/06/2021 5:49 p. m.
INFORME R.P.C.docx	Documento de Microsoft ...	299 KB	No		316 KB 6%	03/06/2021 7:17 p. m.
OFICIO ASAMBLEA.docx	Documento de Microsoft ...	216 KB	No		227 KB 5%	03/06/2021 8:10 p. m.

Nombre	Tipo	Tamaño comprimido	Protegido ...	Tamaño	Relación	Fecha de modificación
ARMENIA	Carpeta de archivos					09/09/2021 10:28 a. m.
BUENAVISTA	Carpeta de archivos					09/09/2021 10:28 a. m.
CALARCÁ	Carpeta de archivos					09/09/2021 10:28 a. m.
CÓRDOBA	Carpeta de archivos					09/09/2021 10:28 a. m.
FILANDIA	Carpeta de archivos					09/09/2021 10:28 a. m.
GÉNOVA	Carpeta de archivos					09/09/2021 10:28 a. m.
MONTENEGRO	Carpeta de archivos					09/09/2021 10:28 a. m.
PUAO	Carpeta de archivos					03/05/2021 10:28 a. m.
QUIMBAYA	Carpeta de archivos					09/09/2021 10:28 a. m.
SALENTO	Carpeta de archivos					09/09/2021 10:28 a. m.
TEBAIDA	Carpeta de archivos					09/09/2021 10:28 a. m.

Subcomponente evaluado en el Segundo Cuatrimestre

7. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas

Meta: Capacitar a los funcionarios y contratistas de la 17 Secretarías de la Administración Departamental en la cultura de la Rendición de Cuentas.

- Actividad 1:** Capacitar a los funcionarios y contratistas de las Secretarías de la Administración Departamental sobre la cultura de la Rendición Pública de Cuentas, generando un cuestionario de evaluación, para exaltar a través a las personas que obtengan calificaciones más altas.

Indicador: No. de Secretarías con procesos de capacitación realizadas/ No. de Secretarías de la Administración Departamental*100

Resultado: 17/17 * 100= 100%

Acciones:

En el marco de la socialización de la estrategia de Rendición Pública de Cuentas, se llevó a cabo un concurso virtual de conocimiento acerca de la información de la Rendición pública de Cuentas.

Evidencias:

A través de invitaciones remitidas a cada secretaria, la secretaria de planeación adelantó sensibilizaciones y concursos sobre las etapas de la Rendición de cuentas y lo establecido en la ordenanza 010 de Julio de 2019 y su reglamentario.



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 14 de 25



Dirección Técnica Secretaría de Planeación <direccióntecnica@quindio.gov.co>
Vía 360470248369 P&A

Para: Unidad de Atención a las Fiestas: Jorge Zapata <administrativa@gobemunicipalquindio.gov.co> <comunicaciones>

Circular 00488 Alistamie...
536 KB

Buenas tardes,

Ajuntamos circular 00488 Alistamiento Evento de Rendición Pública de Cuentas vigencia 2020.

Cordialmente

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Circular No. 00488

Subcomponente evaluado en el Primer Cuatrimestre

11. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

Meta: Presentar Informe a la Asamblea Departamental, sobre el proceso de Rendición Pública de Cuentas de la vigencia 2020.

- **Actividad 1:** Presentar Informe a la Asamblea Departamental, sobre el proceso de Rendición Pública de Cuentas de la vigencia 2020, dentro de los 10 días siguientes a su realización

Indicador: No de Informes Presentados/ No de Informes Programados*100

Resultado: 1 / 1 * 100= 100%

Acciones:

Mediante oficio S.P.D.T.71.213.01-716 del 3 de junio de 2021 se remite a la Asamblea Departamental el Informe de Rendición Pública de Cuentas RPC Vigencia 2020, realizada el día 25 de mayo del 2021 en el Centro Metropolitano de Convenciones de la Ciudad de Armenia y los Entes Territoriales Municipales, anexando la siguiente información:

Anexo No.1	Evidencia Convocatoria
Anexo No. 2	Informe de Gestión Vigencia 2020
Anexo No. 3	Principales Logros Vigencia 2020
Anexo No. 4	Actos Administrativos
Anexo No. 5	Formatos Rendición Pública de Cuentas
Anexo No. 6	Cronograma de Actividades RPC
Anexo No. 7	Capacitación RPC
Anexo No. 8	Estrategia y Plan de Comunicaciones RPC
Anexo No. 9	Reglamento RPC
Anexo No. 10	Portafolio Alcaldías RPC
Anexo No 11	Acta Evento de Rendición Pública de Cuentas
Anexo No. 12	Informe de Evaluación RPC elaborado por la Oficina de Control Interno

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 15 de 25

12. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

Meta: Presentar Informe de Gestión de la vigencia 2021 a la Asamblea Departamental.

- **Actividad 1:** Presentar Informe de Gestión de la vigencia 2021 a la Asamblea Departamental en cumplimiento del artículo 22 de la Ley 1909 de 2018, antes del 31 de diciembre de 2021.

Indicador: No de Informes Presentados/ No de Informes Programados*100

Resultado: 1 / 1 * 100= 100%

Acciones: se envió oficio N° S.P.D.T. 71.213.01-01394 el día 16 de noviembre de 2021 solicitando la información a cada una de las secretarías para la elaboración del informe.

Evidencias:

La Secretaría de Planeación presenta como evidencias de cumplimiento, el oficio N°S.P.D.T.71.213.01-1572 del 29 de diciembre de 2021, mediante el cual se remite a la Asamblea Departamental el informe preliminar de Gestión vigencia 2021, en cumplimiento del artículo 22 de la ley 1909 de 2020; obteniendo una calificación de 100%

Semaforización Rendición de la Cuenta.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORIZACION	NUMERO DE INDICADORES
0- 59%	BAJA	ROJO	
60 - 79%	MEDIA	AMARILLO	
80 - 100%	ALTA	VERDE	7

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ANEXO 5. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico.

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".

- **Actividad 1:** 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.

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 16 de 25

Resultado: $1 / 1 * 100 = 100 \%$

Acciones: La Secretaría de Planeación, apoyó en la construcción del Plan de acción en atención al servicio al ciudadano.

Evidencias: La Secretaría de Planeación presenta como evidencia de cumplimiento, listados de asistencias Técnicas y actas entre la Secretaría de Planeación y la Secretaría Administrativa con las demás Secretarías Sectoriales para la elaboración del Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía SDSC. Obteniendo un porcentaje de cumplimiento del 100%

02-10-21-Admin	47_07-04_Acta_Planeacion_SC
02-15-21-Planeacion	ACTA 14
02-15-21-Privada	ACTA 15
02-16-21-SAID	ACTA 16
02-16-21-TTHH	acta 31
02-17-21-GestionDocum	acta 35
02-17-21-Tic	Cultura 02-23-2021
02-18-21-Admin	Educacion 02-23-2021
02-22-21-Agricul	Interior 02-24-2021
02-22-21-Fam	Jurídica 02-24-2021
02-22-21-Hacienda	Plan de Acción de Atención al ci
02-22-21-Salud	Salud 02-23-2021
	TUIC 02-24-2021

Subcomponente evaluado en el segundo Cuatrimestre

2. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico.

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

- **Actividad 1:** 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.

Indicador: Plan de Acción elaborado y presentado a la Asamblea Departamental.

Resultado: $1 / 1 * 100 = 100 \%$

Evidencias: La Secretaría de Planeación, presenta como evidencia de cumplimiento para este indicador la Ordenanza número 003 del 10 de junio de 2021 "POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA Y ADICIONA LA ORDENANZA No.001 DEL DOS (02) DE MARZO DE DOS MIL DIECISIETE (2017) "POR LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA -SDSC Y SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 17 de 25

GENERALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN". Igualmente presenta los listados de asistencias Técnicas y actas entre la Secretaría de Planeación y la Secretaría Administrativa con las demás Secretarías Sectoriales para apoyar la construcción del Plan de Acción en atención al servicio al ciudadano SDSC. Obteniendo un porcentaje de cumplimiento del 100%

	FORMATO	Código: F-JUR-41
	Sancción Ordenanza	Versión: 07
		Fecha: 11/09/2014
		Página 1 de 1

ORDENANZA NÚMERO 003

Armenia Quindío, 4^a de Junio de 2021

"POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA Y ADICIONA LA ORDENANZA No.001 DEL DOS (02) DE MARZO DE DOS MIL DIECISIETE (2017) *POR LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA - SDSC Y SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN".

EL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO, en ejercicio de las facultades otorgadas por el numeral 10 del artículo 365 de la Constitución Política de Colombia y el numeral 8 del artículo 94 del Decreto 1272 de 1986

SANCIONA:

La Ordenanza Número 003 del 01 de Junio de 2021 *POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA Y ADICIONA LA ORDENANZA No.001 DEL DOS (02) DE MARZO DE DOS MIL DIECISIETE (2017) *POR LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA - SDSC Y SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS GENERALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN"

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño		Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
02-15-21-Planeacion.pdf	02/09/2021 9:15 a.m.	Archivo PDF	262 KB	02-14.pdf	02/09/2021 9:15 a.m.	Archivo PDF	112 KB
02-15-21-Privada.pdf	02/09/2021 9:15 a.m.	Archivo PDF	461 KB	02-15.pdf	02/09/2021 9:15 a.m.	Archivo PDF	77 KB
02-16-21-SAD.pdf	02/09/2021 9:15 a.m.	Archivo PDF	230 KB	02-16.pdf	02/09/2021 9:15 a.m.	Archivo PDF	79 KB
02-16-21-TTET.pdf	02/09/2021 9:15 a.m.	Archivo PDF	211 KB	02-17.pdf	02/09/2021 9:15 a.m.	Archivo PDF	113 KB
02-17-21-GestionDocum.pdf	02/09/2021 9:15 a.m.	Archivo PDF	273 KB	02-18.pdf	02/09/2021 9:15 a.m.	Archivo PDF	145 KB
02-17-21-Tic.pdf	02/09/2021 9:15 a.m.	Archivo PDF	71 KB	02-19.pdf	02/09/2021 9:15 a.m.	Archivo PDF	257 KB
02-18-21-Admin.pdf	02/09/2021 9:15 a.m.	Archivo PDF	7 KB	02-20.pdf	02/09/2021 9:15 a.m.	Archivo PDF	11 KB
02-22-21-Agri.pdf	02/09/2021 9:15 a.m.	Archivo PDF	254 KB	02-21.pdf	02/09/2021 9:15 a.m.	Archivo PDF	177 KB
02-22-21-Fam.pdf	02/09/2021 9:15 a.m.	Archivo PDF	74 KB	02-22.pdf	02/09/2021 9:15 a.m.	Archivo PDF	75 KB
02-22-21-Hacienda.pdf	02/09/2021 9:15 a.m.	Archivo PDF	123 KB	02-23.pdf	02/09/2021 9:15 a.m.	Archivo PDF	75 KB
02-22-21-Salud.pdf	02/09/2021 9:15 a.m.	Archivo PDF	163 KB	02-24.pdf	02/09/2021 9:15 a.m.	Archivo PDF	312 KB
02-07-04 Acta Planeacion SC.pdf	02/09/2021 9:15 a.m.	Archivo PDF	473 KB				

8. Fortalecimiento de los canales de atención.

Meta: Realizar una (1) Ferias de Atención al Ciudadano.

- **Actividad 1:** Realizar Ferias de Atención al Ciudadano, estrategia que permitirá acercar las entidades de orden.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 18 de 25

Nacional, Departamental y Municipal a los ciudadanos y facilitar el acceso a la información.

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

Resultado: 4 / 4= 100%

Evidencias: La secretaría de Planeación participa de las 4 ferias (caravanas de reactivación económica) realizadas en los municipios de Quimbaya, La tebaida, Buenavista y Calarcá, durante los meses de Agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2021 respectivamente; Obteniendo un porcentaje de cumplimiento de 100%



16. Normativo y procedimental.

Meta: Revisar y ajustar el 100% de los procedimientos y formatos de "Atención al Ciudadano" de la Administración Departamental del Quindío.

• **Actividad 1:** Revisar y ajustar los procedimientos y formatos de "Atención al Ciudadano" de la administración Departamental del Quindío, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios a los ciudadanos, de tal manera que responda a sus necesidades y expectativas.

Indicador: No de procedimientos y formatos revisados y Ajustado / No de Procedimientos y formatos existentes

Resultado: 1/1= 100%

Evidencias: La Secretaría de Planeación presenta como evidencia en cumplimiento de este indicador, el

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	- Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 19 de 25

Procedimiento P-SSD-32 "Servicio de Atención a la Comunidad SAC", al cual se brindó asistencia técnica a la Secretaría Administrativa para su respectivo ajuste. Alcanzando un nivel de cumplimiento de 100%

	PROCEDIMIENTO	Código: P-SSD-32
	Servicio de Atención a la Comunidad - SAC	Versión: 03
		Fecha: 23/02/2021
		Página 1 de 7

1. NOMBRE DEL PROCESO
SALUD
2. SUBPROCESO
GESTION ESTRATEGICA Y APOYO AL SISTEMA
3. ALCANCE
Desde la solicitud del peticionario, la respuesta final al mismo y la presentación de informes.
4. OBJETIVO
Recepcionar, canalizar, hacer seguimiento y resolver las peticiones e inquietudes en Salud de los Ciudadanos, de acuerdo a la Ley.
5. GENERALIDADES
En el Decreto 1757 de 1994, incorporado al Decreto 780 de 2016, y la Circular conjunta 008 de 2018 de la SuperSalud, se establece que todas las instituciones del sector, deben contar con el servicio de atención a los usuarios – comunidad para el ejercicio del derecho de participación ciudadana a través de las PQRS.
6. DEFINICIONES:
6.1. PETICION - SOLICITUDES:
Solicitud verbal o escrita que se dirige a una entidad o servidor público por medio físico, telefónico o digital, con el propósito de requerir su intervención en un asunto concreto.
6.2. QUEJAS - DENUNCIA:
Se entiende por queja la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento que un ciudadano pone en conocimiento de una entidad, relacionada con el cumplimiento de la misión de la entidad, o por conductas irregulares, realizadas por sus servidores públicos en cumplimiento de

17. Relacionamiento con el ciudadano

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

- **Actividad 1:** Realizar el estudio 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

Resultado: 2 / 2 *100 = 100%

Evidencias: La secretaria de Planeación Presenta como evidencia de cumplimiento, Informe Final de las encuestas realizadas durante el primer y segundo semestre de la vigencia, donde se muestran el estudio de medición de satisfacción del usuario en relación con los trámites y servicios que presta la Administración Departamental:



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

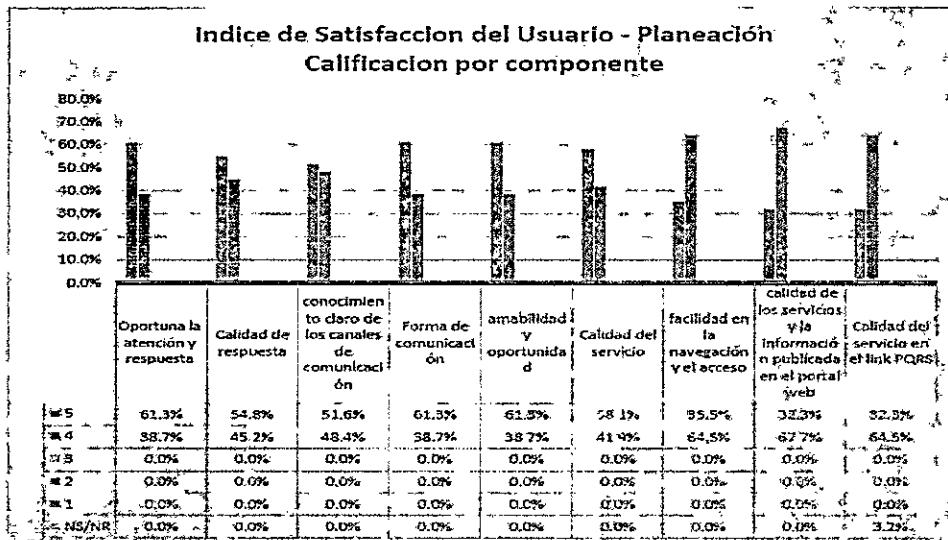
Fecha: 07/12/2018

Página 20 de 25

Informes finales de Encuestas vigencia 2021 (PDF)

Variable	Componente	5	4	3	2	1	NS/NR
Servicio	Oportuna la atención y respuesta	376	70	8	2	3	0
	Calidad de respuesta	371	75	6	2	5	0
	conocimiento claro de los canales de comunicación	370	74	8	2	5	0
	Prom	372	73	7	2	4	0
	Porcentaje	81,1%	15,9%	1,6%	0,4%	0,9%	0,0%
Personal	Forma de comunicación	381	68	3	4	3	0
	amabilidad y oportunidad	391	61	1	2	4	0
	Calidad del servicio	381	66	7	2	3	0
	Prom	384	65	4	3	3	0
	Porcentaje	83,7%	14,2%	0,8%	0,6%	0,7%	0,0%
transparencia y gestión de la información	facilidad en la navegación y el acceso	295	114	21	2	5	22
	calidad de los servicios y la información publicada en el portal web	295	117	15	5	2	25
	Calidad del servicio en el link PQRS	288	116	14	3	3	35
	Prom	293	116	17	3	3	27
	Porcentaje	63,8%	25,2%	3,6%	0,7%	0,7%	6,0%
Indice general de satisfacción del usuario		76,2%	18,4%	2,0%	0,6%	0,8%	2,0%

Fuente: Encuesta e informe final de satisfacción del usuario. primer semestre de 2021



Fuente: Encuesta e informe final de satisfacción del usuario. Segundo semestre de 2021

18. Relacionamiento con el ciudadano

Meta: Realizar socialización de los resultados del estudio de medición de satisfacción del usuario al Comité de Control Interno y/o Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Departamento del Quindío.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 21 de 25

- **Actividad 1:** Socializar los resultados del estudio de medición de satisfacción del usuario en relación con los trámites y servicios que la Administración Departamental, al Comité de Control Interno y/o Comité Territorial de Gestión y Desempeño del Departamento del Quindío.

Indicador: Socialización realizada/ Socialización Programada*100

Resultado: 2 / 2 *100 = 100%

Evidencias: La Secretaria de Planeación presenta los archivo de las socializaciones del estudio de medición de satisfacción del Usuario en relación con los trámites y servicios que presta la Administración Departamental correspondiente a I y II semestre de la vigencia 2021 dentro de los cuales se encuentra circular con la programación de socialización por secretarías, lista de asistencia y fotografías.

Nombre	Tipo	Tamaño comprimido	Protegido...	Tamaño	Relación	Fecha de modificación
 evidencias socializacion julio 22.jpg	Imagen JPEG	98 KB	No	114 KB	14%	23/07/2021 1:32 p. m.
 presentacion encuesta general pri...	Presentación de Microsof...	1.195 KB	No	1.277 KB	7%	09/09/2021 2:40 p. m.
 socializacion agricultura cultura inf...	Imagen JPEG	85 KB	No	101 KB	17%	09/08/2021 10:25 a. m.
 socializacion control interno.jpg	Imagen JPEG	49 KB	No	62 KB	22%	09/09/2021 10:21 a. m.
 socializacion educacion.jpg	Imagen JPEG	47 KB	No	60 KB	23%	09/09/2021 10:20 a. m.
 Socializacion Encuesta satisfaccion...	Hoja de cálculo de Micros...	14 KB	No	17 KB	16%	09/08/2021 10:06 a. m.
 socializacion familia juridica y tic.jpg	Imagen JPEG	98 KB	No	114 KB	14%	09/08/2021 10:24 a. m.
 socializacion hacienda e interior.jpg	Imagen JPEG	78 KB	No	92 KB	16%	09/08/2021 10:26 a. m.
 socializacion planeacion 29 de julio...	Imagen JPEG	65 KB	No	78 KB	18%	09/08/2021 10:19 a. m.
 socializacion privada administrativ...	Imagen JPEG	85 KB	No	101 KB	16%	09/08/2021 10:25 a. m.

Evidencias: Socialización encuesta de satisfacción del Usuario I semestre 2021.

Nombre	Fecha de modifica...	Tipo	Tamaño
Archivos actualmente en el disco (7)			
 asistencia planeacion.pdf	04/02/2022 10:54 a...	Adobe Acrobat D...	488 KB
 asistencia Socialización Segunda Encuest...	04/02/2022 10:44 a...	Hoja de cálculo d...	12 KB
 circular socializacion.pdf	04/02/2022 10:46 a...	Adobe Acrobat D...	703 KB
 socializacion familia tic y juridica.jpg	04/02/2022 10:43 a...	Imagen JPEG	96 KB
 socializacion hacienda interior y educaci...	04/02/2022 10:43 a...	Imagen JPEG	92 KB
 socializacion infraestructura cultura turis...	04/02/2022 10:43 a...	Imagen JPEG	98 KB
 socializacion privada salud y administrati...	04/02/2022 10:44 a...	Imagen JPEG	93 KB

Evidencias: Socialización encuesta de satisfacción del usuario II semestre 2021

19. Relacionamiento con el ciudadano

Meta: Elaborar el Plan de Mejoramiento de satisfacción al usuario.

• **Actividad 1:** 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.

Indicador: Plan de Mejoramiento realizado.



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 22 de 25

Resultado: N/A

Observación: No se ha adelantado Plan de Mejoramiento.

20. Relacionamiento con el ciudadano

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

- **Actividad 1:** Realizar seguimiento y evaluación al Plan de Mejoramiento de satisfacción al usuario.

Indicador: Seguimiento al Plan de Mejoramiento realizado.

Resultado: N/A

Observación: No se ha adelantado plan de mejoramiento

Semaforización mecanismo para mejorar la atención al ciudadano

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORIZACION	NUMERO DE INDICADORES
0- 59%	BAJA	ROJO	
60 - 79%	MEDIA	AMARILLO	
80 - 100%	ALTA	VERDE	6

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

ANEXO 6. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

1. Lineamientos de Transparencia Activa

Meta: Realizar un proceso de socialización de los requisitos de la Ley 1712 de 2014

- **Actividad 1:** Realizar un proceso de socialización de los requisitos de la Ley 1712 de 2014, con el fin de garantizar el acceso a la información pública.

Indicador: No. de procesos de Socialización realizados / No. de procesos de socialización programados*100

Resultado: 1 / 1 * 100= 100%

Acciones:

Se llevó a cabo la capacitación de la Dimensión de información y Comunicación en su política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha anticorrupción, la cual se realizó el día 26 de febrero a las 4 p.m. Por la plataforma virtual meet.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 23 de 25

Evidencias:

Convocatoria Capacitación
Presentación Power Point.

[https://quindio.gov.co/home/docs/items/item_100/capacitaciones MIPG/DIM5 INFORMACION Y COMUNICACION.pdf](https://quindio.gov.co/home/docs/items/item_100/capacitaciones_MIPG/DIM5_INFORMACION_Y_COMUNICACION.pdf)

Subcomponente evaluado en el Primer Cuatrimestre

2. Lineamientos de Transparencia Activa

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.

- **Actividad 1:** 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.

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

Resultado: 17 / 17 * 100= 100%

Acciones:

Se realizaron Asistencias Técnicas a Secretarías Sectoriales con el propósito de dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014

Evidencias:

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
Archivos actualmente en el disco (24)			
25-09_Acta_Interior_JTA-	1/04/2022 11:01 a.m.	Microsoft Edge P	158 KB
ACTA 41 PLANEACION 090821	1/04/2022 10:43 a.m.	Microsoft Edge P...	37 KB
ACTA 43 PLANEACION 100821	1/04/2022 10:42 a.m.	Microsoft Edge P...	80 KB
ACTA 46 PLANEACION 110821	1/04/2022 10:45 a.m.	Microsoft Edge P...	37 KB
ACTA 61 PLANEACION 110521	1/04/2022 10:19 a.m.	Microsoft Edge P	97 KB
ACTA 61 PLANEACION 230821	1/04/2022 10:27 a.m.	Microsoft Edge P	140 KB
ACTA 90 PLANEACION 160921	1/04/2022 10:51 a.m.	Microsoft Edge P	221 KB
ACTA 94 PLANEACION 170921	1/04/2022 10:53 a.m.	Microsoft Edge P	116 KB
ADMINISTRATIVA 200521	1/04/2022 10:57 a.m.	Microsoft Edge P	75 KB
ADMINISTRATIVA ACTA 12 120721	1/04/2022 10:57 a.m.	Microsoft Edge P	159 KB
AGRICULTURA 120521	1/04/2022 10:57 a.m.	Microsoft Edge P	11 KB
AGUAS INFRA 270421	1/04/2022 10:57 a.m.	Microsoft Edge P	74 KB
CI DISCIPLINARIO 120521	1/04/2022 10:57 a.m.	Microsoft Edge P	44 KB
CI GESTION 210521	1/04/2022 10:57 a.m.	Microsoft Edge P	11 KB
CULTURA 270421	1/04/2022 10:57 a.m.	Microsoft Edge P	87 KB
EDUCACION 120521	1/04/2022 10:57 a.m.	Microsoft Edge P	79 KB
FAMILIA 180521	1/04/2022 10:57 a.m.	Microsoft Edge P	102 KB
HACIENDA 110521	1/04/2022 10:57 a.m.	Microsoft Edge P	17 KB
JURIDICA 030521	1/04/2022 10:57 a.m.	Microsoft Edge P	33 KB
PRIVADA 190521	1/04/2022 10:57 a.m.	Microsoft Edge P	5 KB
REPRESENTACION JUDICIAL 120521	1/04/2022 10:57 a.m.	Microsoft Edge P	79 KB
SALUD 030521	1/04/2022 10:57 a.m.	Microsoft Edge P	36 KB
TIC 030521	1/04/2022 10:57 a.m.	Microsoft Edge P	90 KB
TURISMO 270421	1/04/2022 10:57 a.m.	Microsoft Edge P	90 KB



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 24 de 25

3. Lineamientos de Transparencia Activa

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

● **Actividad 1:** Publicar la contratación y convenios en el SECOP II.

Indicador 1: No. de contratos publicados/ No. de contratos celebrados*100

Indicador 2: No. de convenios publicados/ No. de convenios celebrados *100

Resultado Indicador 1: N/A

Indicador 2: N/A

Evidencias: La Secretaría de Planeación no aporta evidencias

5. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información

Meta: Actualización y publicación de 3 componentes de la información mínima requerida.

- **Actividad 1:** Actualización y Publicación de los Instrumentos de Gestión de la Información:
 1. REGISTRO DE ACTIVOS DE LA INFORMACIÓN.
 2. ÍNDICE DE INFORMACIÓN RESERVADA Y CLASIFICADA.
 3. ESQUEMA DE PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Indicador: No. de componentes actualizados y publicados / No. de componentes programados *100

Resultado: 3 / 3 * 100= 100%

Acciones:

La secretaria de planeación, manifiesta haber actualizado los componentes a través del botón de transparencia en el Link:

<https://quindio.gov.co/transparencia/ley-de-transparencia-y-derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica/10-instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica>

Evidencias:

<https://quindio.gov.co/transparencia/ley-de-transparencia-y-derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica/10-instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica>

Subcomponente evaluado en el Primer Cuatrimestre

Semaforización Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORIZACION	NUMERO DE INDICADORES
0- 59%	BAJA	ROJO	
60 - 79%	MEDIA	AMARILLO	
80 - 100%	ALTA	VERDE	3

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 25 de 25

CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

El equipo Auditor de la oficina de control Interno de Gestión, reúne las calificaciones de acuerdo a los componentes contenidos en el PAAC para la vigencia 2021 y asigna las zonas y semaforizaciones consolidadas pertinentes.

SEMAFORO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	Anexo 1	Anexo 2	Anexo 3	Anexo 4	Anexo 5	Anexo 6
VERDE OSCURO	80-100	2	5	5	7	6	3
VERDE CLARO	70-79						
AMARILLO	60-69	1					
NARANJA	40-59						
ROJO	0-39						

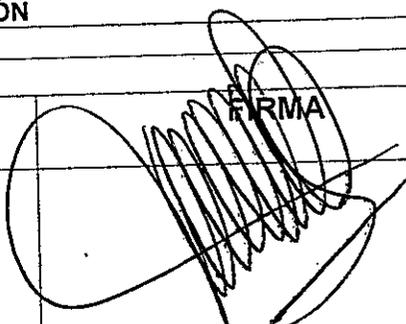
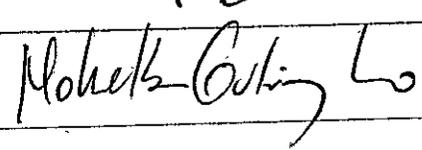
No aplica el Numeral 9 Relacionamiento con el ciudadano del Anexo 5 (2 indicadores), ni el numeral 3 Lineamiento de Transparencia Activa del Anexo 6 (2 indicadores).

EVIDENCIAS Y ANEXOS

Nuevas evidencias suministradas en 1 CD por la Secretaria de Planeación a través del oficio S.P.D.T.71.213.01-500 del 1 ° de abril de 2022 respectivamente.

FECHA Y LUGAR PRÓXIMA REUNIÓN

Mayo de 2022, Secretaria de Planeación.

NOMBRE RESPONSABLE REUNIÓN	CARGO	FIRMA
José Duván Lizarazo Cubillos	Jefe de la oficina de control interno de gestión.	
Nohelva Gutierrez Ningo	Profesional contratista - Oficina de Control Interno de Gestión	

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACION
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

