

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de Reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 1 de 18

GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO					
OFICINA DE CONTROL INTERNO					
ACTA NÚMERO: 092					
FECHA:	31 de mayo de 2023	HORA DE INICIO:	8:00 am	HORA DE FINALIZACIÓN:	11:00 am
LUGAR:	SECRETARIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES				
ANEXA LISTADO DE ASISTENCIA		SI	NO: X		
OBJETIVO DE LA REUNIÓN: Realizar el seguimiento y control a la implementación de los avances de las actividades que reporta la secretaría TIC en las estrategias definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) y el Mapa de Riesgos de Corrupción (MRC) durante el I cuatrimestre del 2023 con corte a 30 de abril.					

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	Andrea Chacón Mellizo	Profesional contratista – OCIG	Oficina de Control Interno de Gestión

AGENDA DEL DÍA		
ITEM	TEMA	RESPONSABLE DEL TEMA
1	En cumplimiento de los parámetros establecidos en el decreto 124 de 2016, reglamentario del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 que establece: "la verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" le corresponde a la Oficina de Control Interno de Gestión por lo tanto se presenta los resultados del seguimiento realizado al PAAC correspondiente al I Cuatrimestre de 2023.	Auditor líder: José Duván Lizarazo Cubillos – Jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión. Equipo Auditor: Andrea Chacón Mellizo – Profesional Contratista.

DESARROLLO TEMATICO
<p>La Oficina de Control Interno de Gestión responsable del seguimiento a las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, realizaron la verificación de los soportes allegados en cada una de las actividades planteadas que tenían como fecha de cumplimiento entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2023 La Oficina de Control Interno de Gestión evidenció los soportes solicitados a la Secretaría TIC a través de la Circular No. S.A.60.07.01-00417 del 27 de abril de 2023, se procede a verificar el cumplimiento de las actividades programadas conforme a la información contenida en el oficio No. S.TIC.62.217.00 – 000 junto con un cd a fin de apreciar el grado de avance y cumplimiento sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC y el Mapa de Riesgos de Corrupción (MRC) de vigencia 2023</p> <p>En la presente acta se consolida la evaluación en torno a los cinco (05) componentes que le competen a la secretaría TIC y que contiene el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de corrupción (MRC) adoptados por la Gobernación del Quindío.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 -

Carolina
 31/05/23
 3:48 PM

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de Reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 2 de 18

COMPONENTE No.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

ANEXO 1. MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN.

• **Proceso / Objetivo:**

Fortalecer el uso, la innovación y la apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la gestión de la información, con el fin de propiciar el cumplimiento de los objetivos de la institucionalidad gubernamental; promoviendo, aplicando y gestionando el ecosistema digital departamental, contribuyendo en el acercamiento permanente de la Administración Central Departamental con los ciudadanos mediante la implementación de la Política de Gobierno Digital.

NOMBRE DEL RIESGO	TIPO	CAUSAS	RIESGOS INHERENTES			CONTROL
			Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	
Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de gestionar el ecosistema digital de forma errónea	CORRUPCIÓN	1. Acceso no autorizado a información clasificada o reservada. 2. Manipulación de información de los diferentes aplicativos 3. La mayoría de las vulnerabilidades provienen desde el interior de las propias empresas (empleados descontentos, fraude interno, accesos no autorizados, poca motivación, carencia de entrenamiento organizacional y desconocimientos de las políticas de seguridad).	Improbable (2)	Catastrófico (5)	Externo	El director de Gobierno Digital de manera cuatrimestral, realiza capacitación a los funcionarios en el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, así como en las implicaciones legales como sanciones y multas en caso de propiciar vulneración a los sistemas de información de la entidad. Como evidencia quedan listados de asistencias y cronograma de las capacitaciones del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información. Igualmente, en el mismo instante que la secretaria TIC cree y de a conocer la cuenta de correo institucional designada para cada dependencia, se dará capacitación a la persona que encargada para el cambio de contraseñas.

✚ **Medición de Metas:** $\frac{\text{N}^\circ \text{ Capacitaciones realizadas}}{\text{N}^\circ \text{ Capacitaciones programadas en el Plan}} * 100$

✚ **Aplicación.** $\frac{(43) \text{ Capacitaciones realizadas}}{(100) \text{ Capacitaciones programadas en el Plan}} * 100 = 43\%$

• **Evidencias.**

- La secretaria TIC evidencia la Matriz del Mapa de Riesgo de corrupción versión 09 MR-PLA-02 la cual no corresponde a la publicada en el microsítio de la secretaria de Planeación, donde se evidencia la actualización a esta matriz MR-PLA-02, versión: 10, Fecha: 24-ene-2023.
- La OCIG una vez analizada y verificada la información remitida, consolida la información en la **Tabla N. 1**, donde el equipo auditor emite observaciones a cada visita correspondiente a las capacitaciones que ejecuta la secretaria TIC.
- No se evidencia cronograma de capacitaciones de acuerdo al control que debe realizar el Director de Gobierno Digital como se establece en la casilla de Control en la matriz MR-PLA-02, versión: 10, Fecha: 24-ene-2023.

1ER CUATRIMESTRE PAAC > MAPARIESGOS >

Ordenar

MATERIA CARACTAC.
 UNIDAD DE CURSOS
 IDPO
 IDPO
 Algoritmo de Filtro

Algoritmo de la Base de
 Algoritmo de Origen
 Algoritmo de Datos

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de Reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 3 de 18



Observaciones:

- Se indica a la secretaría TIC, que con base al análisis realizado se sugiere que en las capacitaciones que se ejecuten anexar imágenes, y el debido diligenciamiento de las actas donde se detalle los avances que realizan las alcaldías según corresponda. Permitiendo una trazabilidad de las actividades que realizan las alcaldías de acuerdo a las capacitaciones ejecutadas por la secretaría TIC en los diferentes municipios.
- Para la Matriz del Mapa de Riesgo de Corrupción versión 09 MR-PLA-02, la cual no se encuentra actualizada, Para la casilla del indicador no presenta un total programado en capacitaciones en el plan, el cual no permite establecer un porcentaje adecuado para el Riesgo. Si bien la secretaria anexa listado de asistencia de las capacitaciones desarrolladas no se tiene una programación adecuada del total de capacitaciones programadas en el plan, bien se para el primer cuatrimestre de 2023 o para toda la vigencia de 2023.

TABLA N. 1

CAPACITACIONES GOBIERNO DIGITAL				
Entidad	Tema	Fecha	Asistentes	Observaciones
Alcaldía de La Tebaida	cuenta de Datos Abiertos, MSPI, PETI	3-feb-23	3	La Secretaría TIC evidencia mediante acta anexada que la alcaldía de Tebaida se le capacito en temas de Activación, Revisión, y retroalimentación del modelo de seguridad y privacidad de la Información (MSPI) y seguimiento fases PETI, donde se acordaron compromisos por parte de la Alcaldía de Tebaida en convocar a capacitaciones a Funcionarios y contratistas en temas relacionados con la Estrategia de Gobierno Digital.
EPQ	Gobierno Digital, MSPI, Carpeta ciudadana, Datos Abiertos	16-feb-23	18	Se evidencia listado de asistencia en la capacitación, se informa a la secretaría TIC la importancia de anexar imágenes de dichas capacitaciones y/o actas documentando el desarrollo de la actividad.
Alcaldía de Calarcá	MSPI, PETI, Datos Abiertos	27-feb-23	3	La Secretaría TIC anexa listado de asistencia y acta donde se detalla que se vienen adelantando apoyo y seguimiento en los temas de Gobierno Digital, Se informa a la Secretaría la importancia de evidenciar imágenes de las capacitaciones, actividades ejecutadas por la alcaldía de acuerdo a los compromisos que se establezcan en las actas, para mantener una trazabilidad de lo que realiza la secretaría TIC
Lotería de Quindío	Datos Abiertos y Carpeta Ciudadana	13-mar-23	17	Se anexa listado de asistencia y se informa a la secretaría la importancia de evidenciar el diligenciamiento de las actas detallando la evolución de la capacitación y las imágenes correspondientes a las capacitaciones desarrolladas.
Alcaldía de Génova	No mencionan temas de capacitación desarrollaos para la actividad ejecutada.	30-mar-23	1	Se anexa archivo de listado de asistencia en Excel y se informa la importancia de evidenciar los temas tratados y/o imágenes de las capacitaciones desarrolladas.
Alcaldía de Pijao	Seguimiento PETI, Guías MSPI, Datos Abiertos	28-abr-23	1	Se anexa listado de asistencia y se informa a la secretaría la importancia de evidenciar el diligenciamiento de las actas detallando la evolución de la capacitación y las imágenes correspondientes a las capacitaciones desarrolladas.
TOTAL ASESORIAS EQUIPO GOBIERNO DIGITAL			43	

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de Reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 4 de 18

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORO	CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES
0 – 59%	Baja	Rojo	43%
60 – 79%	Media	Amarillo	
80 – 100%	Alta	Verde	
TOTAL			43%

ANEXO 2.

PRIMER COMPONENTE: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN-MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

3. Consulta y Divulgación.

- Actividad:**

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

- Meta:**

Elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC en la página web de la Administración Departamental Link Transparencia.

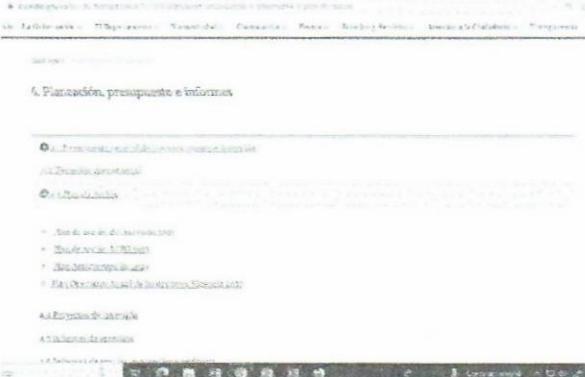
- Medición Meta:**

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

PAAC y Mapa de Riesgos de Corrupción publicado = 100%

- Evidencias:**

La secretaria evidencia a través de archivo en PDF el cumplimiento de la meta, el cual contiene el Link donde se publica el Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Anexo al Mapa de Riesgos de Corrupción, de igual forma se verifica la publicación como se observa en el siguiente pantallazo el cual se encuentra publicado en el link de Transparencia.



EVIDENCIA

- Publicación del PAAC y Anexo Mapa de riesgos de Corrupción y compromisos anticorrupción en la Página web Institucional.
- Fecha de publicación y Creación: 25 de enero 2023
- Link: <https://quindio.gov.co/areas-anticorrupcion/plan-anticorrupcion-2023>

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023



4. Monitoreo y revisión.

- Actividades:**

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.

- 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.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de Reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 5 de 18

+ **Medición Meta:** $\frac{\text{No. Monitoreos y revisiones realizadas}}{\text{No. Monitoreos y revisiones programadas}} * 100$

+ **Aplicación:** $\frac{(1) \text{ Monitoreos y revisiones realizadas}}{(3) \text{ Monitoreos y revisiones programadas}} * 100 = 33.33\%$

• **Evidencia:**

- La secretaría TIC reporta evidencias del Mapa de Riesgo de Corrupción mediante el oficio S.TIC.62.217.00 - 000 junto con un cd el 10 de mayo de 2023 estableciendo un control al Riesgo, Es importante que evidencie al interior de la secretaría TIC el monitoreo y revisión al Mapa de Riesgos de corrupción a través de acta y/o informes para establecer los controles que se realizan de acuerdo a lo que compete a la secretaría.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORO	CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES
0 – 59%	Baja	Rojo	
60 – 79%	Media	Amarillo	67%
80 – 100%	Alta	Verde	
TOTAL			67%

**ANEXO 3.
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRÁMITES.**

5. Racionalización de Tramites.

• **Actividad:**

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

• **Meta:**

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

+ **Medición de meta:** $\frac{\text{No. de procesos realizados}}{\text{No. de procesos programados}} * 100$

+ **Aplicación:** $\frac{\text{No. de procesos realizados}}{\text{No. de procesos programados}} * 100 = \text{N/A}$

• **Evidencias:**

Para la actividad la secretaría TIC, no aporta evidencias para la ejecución de la Meta. Es de aclarar que la secretaría no presenta trámites para racionalizar, donde se informa que para el primer cuatrimestre de 2023 solo cinco (5) secretarías reportan trámites:

- Secretaría de Salud
- Secretaría de Jurídica
- Secretaría de Hacienda
- Secretaría del Interior
- Secretaría de educación

6. Racionalización de Tramites.

• **Actividad:**

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

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de Reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 6 de 18

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

⚡ **Medición de meta:** $\frac{\text{No. Trámites y/o servicios virtualizados}}{\text{No. Total de trámites programados}} * 100$

⚡ **Aplicación:** $\frac{(0) \text{ Trámites y/o servicios virtualizados}}{(2) \text{ Total de trámites programados}} * 100 = 0\%$

- **Evidencias.**
La Secretaria TIC reporta en la matriz del F-PLA-07 que no ha realizado la virtualización de los trámites, para el primer cuatrimestre 2023.

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

ANEXO 4.
TERCER COMPONENTE : RENDICIÓN DE CUENTAS
SUBCOMPONENTE

5. Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible

- **Actividad**
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 una mayor participación en los procesos de Rendición de Cuentas de la Administración Departamental.*
- **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.

⚡ **Medición meta.**

$\frac{\text{No de Secretarías sectoriales con procesos de capacitación a las Instancias de Participación ciudadana realizados} * 100}{\text{No. de Secretarías Sectoriales}}$

⚡ **Aplicación.**

$\frac{(17) \text{ de Secretarías sectoriales con procesos de capacitación a las Instancias de Participación ciudadana realizados} * 100}{(17). \text{ de Secretarías Sectoriales}} = 100\%$

- **Evidencias:**
Para la meta establecida no se presenta evidencia, de igual forma la OCIG evidencia que la secretaria de Planeación emite circular S.A 60.07.01 – 00275 del 22 de marzo de 2023 programando para cada secretaria el día correspondiente para la secretaria TIC asistir a dicha socialización sobre la Normativa Rendición Pública de Cuentas la cual esta programada para el 21 de junio de 2023.
- **Observaciones.**
Es importante que la secretaria remita a la OCIG evidencias correspondientes para cada actividad que se plantea en la meta a evaluar.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de Reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 7 de 18

8. Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible

- Actividad.**

Elaborar y divulgar Informe de las principales ejecutorias de la gestión departamental de la vigencias 2022 y 2023, con el propósito de afianzar la relación Comunidad - Estado y fomentar la Ley de Transparencia dando a conocer el accionar las ejecutorias de la Administración.

- Meta.**

Elaborar el Informe de Gestión de la Vigencia 2022 Y 2023, con el propósito de afianzar la relación Comunidad - Estado y fomentar la Ley de Transparencia dando a conocer el accionar de la Administración Departamental.

Medición de meta: $\frac{\text{No. de Informes de Gestión elaborados} * 100}{\text{No. de Informes de Gestión Programados}}$

Aplicación: $\frac{(0) \text{ de Informes de Gestión elaborados} * 100}{(1) \text{ de Informes de Gestión Programados}} = 0\%$

- Evidencia**

Por medio de la matriz del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC la secretaría TIC informa en la columna de Observaciones, que no se ha ejecutado esta actividad, la cual se puede evidenciar en la publicación del informe de gestión de la vigencia 2022.

- Observaciones:**

Es reiterativo que la secretaría TIC reporte a la Secretaria de Planeación evidencias donde se determine la ejecución de las actividades que contribuyen al consolidado del Informe de Gestión por parte de la secretaria de planeación.

10. Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

- Actividad.**

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.

- Meta.**

Realizar 2 Eventos de Rendición de Cuentas que divulgan la gestión administrativa

Medición de meta: $\frac{\text{No. de Eventos de Rendición de Cuentas Realizados} * 100}{\text{No. de Eventos de Rendición de Cuentas Programados}}$

Aplicación: $\frac{\text{No. de Eventos de Rendición de Cuentas Realizados} * 100}{\text{No. de Eventos de Rendición de Cuentas Programados}} = 0\%$

- Evidencia**

La actividad se encuentra programada para el 21 de junio la cual no es objeto de evaluación para el primer cuatrimestre de 2023

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORO	CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES
0 – 59%	Baja	Rojo	33%
60 – 79%	Media	Amarillo	
80 – 100%	Alta	Verde	
TOTAL			33%

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de Reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 8 de 18

**COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO
SUBCOMPONENTE**

4. Gestión de relacionamiento con los ciudadanos

Actividad:

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

• **Meta:**

Actualizar el link de Atención a la Ciudadanía de la Gobernación del Quindío quindio.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/pprd/peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias.html

✦ **Medición meta:**

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

✦ **Aplicación:**

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

• **Evidencia:**

La secretaría TIC anexa el link <https://quindio.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias> el cual redirecciona a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, donde se cumple con la actividad para el primer cuatrimestre de 2023.

Peticiones Quejas Reclamos y Denuncias

Derecho de Petición



¿CUAL ES EL OBJETIVO DEL DERECHO DE PETICIÓN?

Su objetivo primordial es lograr una comunicación fluida y eficaz entre las autoridades del Estado y los particulares. Se busca con ello que las relaciones entre unos y otros no se limiten al esquema gobernante-gobernado, sino más bien otorgar a los ciudadanos instrumentos que permitan hacer realidad uno de los postulados fundamentales de un Estado Social de Derecho: que sus autoridades estén al servicio de las personas. En efecto, el derecho de petición implica el deber que tienen las autoridades de responder prontamente las solicitudes que hagan sus ciudadanos, ya sean quejas, manifestaciones, reclamos o consultas. Las autoridades deben resolver las peticiones, ya sean de interés general o particular, en un plazo de 15 días hábiles.

¿QUÉ ES UNA PETICIÓN?

Es la solicitud verbal o escrita que se presenta ante un servidor público con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto. Este derecho es considerado como un derecho Constitucional fundamental que hace parte de los derechos inherentes a la persona humana y su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la acción de tutela. La petición irropeable frente a las autoridades a resolver prontamente. **¿PARA QUÉ SIRVE?** Sirve cuando la persona natural o jurídica requiere: a) información de interés general o particular; b) concepto en relación con las competencias de una dependencia; c) solicitar copia de documentos con información que repose en la dependencia, siempre y cuando no sean reservados.

¿EN QUÉ CONSISTE?

Una vez radicada una petición en la oficina de Quejas y Reclamos de la Gobernación del Quindío, se debe tramitar y dar traslado a la dependencia competente, la cual deberá tramitar la solicitud dentro de los términos establecidos, salvo que mediante comunicación al interesado y en cumplimiento del artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, ote la posibilidad de responder dentro del término legalmente previsto; la dependencia fije un nuevo término para contestar. Si el motivo de la petición o consulta no es competencia de la dependencia que recibió la petición, se traslada a la que se estime competente y se le informa al peticionario. Si la información o documentación solicitada goza de reserva constitucional o legal, se recomendará al solicitante lo pertinente.

¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS Y DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL TRÁMITE?

La petición podrá ser presentada directamente por el peticionario o a través de apoderado debidamente constituido y acreditado, para lo cual deberá cumplir con los requisitos establecidos por el artículo 5 del Código Contencioso Administrativo.

1. Presentación de la solicitud, personalmente o por vía electrónica, la cual debe contar con la siguiente información:
 - Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identificación y dirección.

¿QUÉ CONSECUENCIAS TIENE DESATENDER UNA PETICIÓN?

La falta de atención a las peticiones, la inobservancia de los principios consagrados en el artículo 7 del Código Contencioso Administrativo y la de los términos para resolver o contestar, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes (Artículo 7 Código Contencioso Administrativo).

¿CUÁLES SON LAS NORMAS QUE RIGEN EL DERECHO DE PETICIÓN?

Constitución Nacional, artículos 23 y 74. (Concordada y con notas de vigencia) Código Contencioso Administrativo, capítulos II, III, IV y V; artículos 5 al 26. Concordado y con notas de vigencia. Ley 57 del 5/07/1985, capítulo II, artículos 12 al 25 (Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales). Concordada y con notas de vigencia.

Canales para la atención al ciudadano y recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información pública.

Espacios Físicos

Teléfono (+ 57) (656) 741780 Ext. 388 | Fax: (+ 57) (656) 741428
Dirección: Calle 20 No. 13 22 Piso 16 Edificio Gobernación del Quindío, Armenia, Quindío, Colombia.
Horario de atención: Lunes a Viernes de 7:00am - 11:30am y de 2:00 pm - 5:00pm

Ingresar para Diligenciar Formulario

FORMULARIO ELECTRÓNICO DE SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Requerimientos Anónimos

Consulte el estado de su requerimiento por No. de Requerimiento:

Ningún resultado encontrado.

Seguimiento de Requerimiento Respuesta a Requerimiento Ver Detalles

ID	Estado	Título del Requerimiento	Acto Jurídico	Asesor	Fecha de creación	Fecha de actualización	Última modificación	Acciones
Cantidad a mostrar: 50								

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de Reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 10 de 18

● **Evidencia.**

La secretaría TIC, informa que "La Secretaría no es encargada de realizar autodiagnósticos a espacios físicos. El reporte que se realiza se debe cumplir con el tema de accesibilidad, en cuanto a canales de atención a la ciudadanía, solicitud de PQRS, Ventanilla Virtual.

A través del autodiagnóstico entregado por la secretaria administrativo, la secretaria de las TIC es la responsable de realizar mantenimiento e instalación de equipos y puntos de conectividad para tener mejor accesibilidad de los servicios para los ciudadanos."

De igual forma la secretaría reporta un archivo en PDF con las PQRD de las secretarías sectoriales incluyendo S. TIC, evidenciando el cumplimiento de meta, la cual no corresponde a la meta y actividades que se establecen en la matriz Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Gestión de relacionamiento con los ciudadanos.

● **Observaciones:**

- Es reiterativo que las personas encargadas en la ejecución de los procesos analicen y replanteen las actividades y metas, para lograr establecer las evidencias que correspondan al cumplimiento de las mismas. No obstante, es de recordar que para esta actividad se debe realizar en conjunto con la secretaría de Aguas e Infraestructura.
- Se informa que la actividad tiene plazo de ejecución hasta el 31 de diciembre de 2023, se espera avance en la ejecución de la meta para el segundo cuatrimestre de 2023

7. Gestión de relacionamiento con los ciudadanos

● **Actividades.**

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

● **Meta.**

Adecuar y/o dotar un (1) espacios físicos de atención al ciudadano de la Administración Departamental.

⚡ **Medición meta.**

$$\frac{\text{No. Espacios físicos adecuados y/o dotados}}{\text{No. Espacios físicos programados}} * 100$$

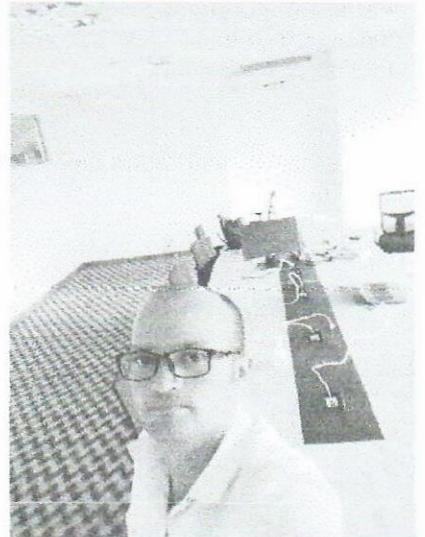
⚡ **Aplicación:**

$$\frac{(1). \text{Espacios físicos adecuados y/o dotados}}{(1). \text{Espacios físicos programados}} * 100 = 100\%$$

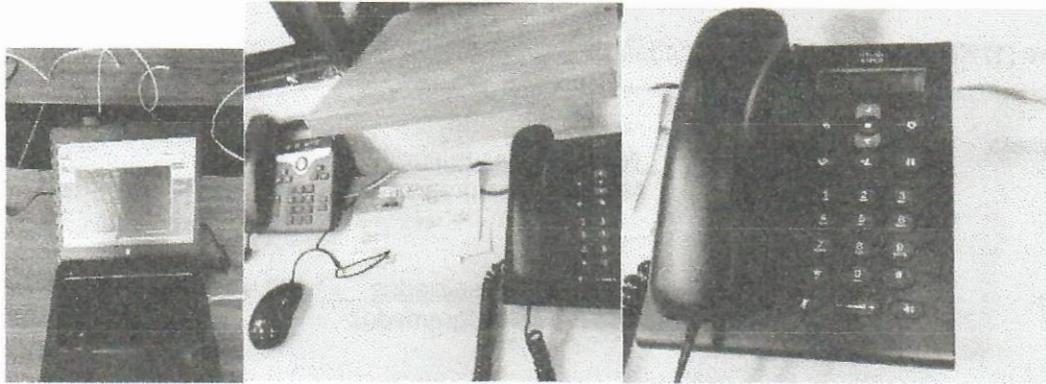
● **Evidencias.**

La secretaría TIC reporta actividades en diferentes sitios de la Entidad.

- Se evidencia a través de fotos la instalación de Puntos de Red en los diferentes cubículos de los funcionarios se acondicionan seis (6) para la secretaria se salud.
- Instalación de Puntos de Red en el CRUE (Centro Regulador de Urgencias y Emergencias).
- En la Oficina de pasaporte se soluciona inconveniente de dos (2) teléfonos IP, donde se presentaba inconveniente con la Red.



	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de Reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 11 de 18



9. Gestión de relacionamiento con los ciudadanos

- **Actividad.**
Diseñar un menú interactivo con opciones para la atención de personas con discapacidad en la línea de atención telefónica, el pbx o conmutador de la entidad.
- **Meta.**
Implementar un menú interactivo con opciones para la atención de personas con discapacidad en la línea de atención telefónica , el pbx o conmutador de la entidad.

⚡ Medición meta

Menú Interactivo Implementado.

⚡ Aplicación:

Menú Interactivo Implementado = 0%

- **Evidencias.**
La secretaria TIC no reporta actividades en la ejecución de la meta, de igual forma la meta tiene plazo de ejecución hasta el 31 de diciembre de 2023, se espera que para el segundo cuatrimestre de 2023 presente avance o cumplimiento de la actividad.

10. Gestión de relacionamiento con los ciudadanos

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

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

- **Meta.**
Realizar una (1) Feria de Atención al Ciudadano.

± **Medición meta**
$$\frac{\text{No. de Ferias realizadas}}{\text{No. de Ferias programados}} * 100$$

± **Aplicación:**
$$\frac{(1) \text{ de Ferias realizadas}}{(1) \text{ de Ferias programados}} * 100 = 100\%$$

- **Evidencias.**
El evento de la Feria empresarial de Mujeres TIC se desarrollo los días 18, 19 y 20 de marzo de 2023, en el Centro Cultural Metropolitano de Convenciones, el cual fue un total éxito para todos los emprendedores y comunidad en general. Obteniendo unos ingresos totales de \$ 200.000.000 reactivando la economía en el departamento del Quindío.

12. Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana

- **Actividad.**
Realizar seguimiento y evaluación trimestral al Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía SDSC, con el fin de verificar el cumplimiento del mismo por parte de los actores involucrados

- **Meta.**
Realizar seguimiento y evaluación trimestral al Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía SDSC.

± **Medición meta**
$$\frac{\text{No. de Seguimientos y Evaluaciones realizadas}}{\text{No. de Seguimientos y Evaluaciones proyectados}} * 100$$

± **Aplicación:**
$$\frac{\text{No. de Seguimientos y Evaluaciones realizadas}}{\text{No. de Seguimientos y Evaluaciones proyectados}} * 100 = 0\%$$

- **Evidencias.**
No se reporta evidencias para la actividad. De igual forma la meta tiene plazo de ejecución hasta el 31 de diciembre de 2023, se espera que para el segundo cuatrimestre de 2023.

- **Observaciones.**
Se espera que la secretaría TIC presente avance trimestral como lo detalla la actividad para el cumplimiento de la meta.

17. Evaluación de Gestión y Medición de la Percepción Ciudadana

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

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

± **Medición meta.**
$$\frac{\text{No. de Estudios de medición realizado}}{\text{No. de Estudios de medición programados}} * 100$$

± **Aplicación**
$$\frac{\text{No. de Estudios de medición realizado}}{\text{No. de Estudios de medición programados}} * 100 = 0\%$$



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de Reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 13 de 18

- **Evidencias.**

Se informa que la actividad aun no se realiza, ya que la meta se tiene programada para finales el mes de junio de 2023. De igual forma la actividad tiene plazo de ejecución hasta el 31 de diciembre de 2023.

19. Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana

- **Actividad.**

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.

- **Meta.**

Elaborar el Plan de Mejoramiento de satisfacción al usuario.

- ± **Medición meta.**

Plan de mejoramiento realizado * 100%

- ± **Aplicación**

Plan de Mejoramiento realizado = 0%

- **Evidencias.**

La Actividad se encuentra programada para el segundo cuatrimestre de 2023.

20. Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana

- **Actividad.**

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

- **Meta.**

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

- ± **Medición meta.**

Seguimiento al Plan de Mejoramiento realizado

- ± **Aplicación**

Seguimiento al Plan de Mejoramiento realizado = 0%

- **Evidencias.**

Se informa que la actividad aun no se realiza, ya que la meta se tiene programada para del mes de junio de 2023. De igual forma la actividad tiene plazo de ejecución hasta el 31 de diciembre de 2023.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORO	CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES
0 – 59%	Baja	Rojo	44%
60 – 79%	Media	Amarillo	
80 – 100%	Alta	Verde	
TOTAL			44%

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de Reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 14 de 18

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

ANEXO 6. TRANSPARENCIA.

2. lineamientos de Transparencia Activa

- **Actividades.**
Realizar procesos de asistencias técnicas a las Secretarías Sectoriales en el proceso de actualización y publicación en página web de la Administración departamental, de las categorías de la Matriz de Transparencia y Acceso a la Información Pública-Resolución 1519 de 2020.
- **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- Resolución 1519 de 2020.

↓ **Medición meta.**

$$\frac{\text{No. de Secretarías con Procesos de Asistencia Técnica}}{\text{No. de Secretarías}} * 100$$

↓ **Aplicación:**

$$\frac{(8) \text{ de Secretarías con Procesos de Asistencia Técnica}}{(17) \text{ de secretarías}} * 100 = 47\%$$

- **Evidencias.**
La Secretaría TIC reporta asistencia técnica a ocho (8) secretarías sectoriales como se evidencia a continuación en la siguiente Tabla N. 2

Tabla N. 2

Fecha	Secretarías Sectoriales	Asistencia Técnica
10-Feb-23	Oficina Gestión Documental	Cargue del informe correspondiente al cuarto trimestre de 2022 a PQRSD
10-Feb-23	TIC	Solicitud de creación de elementos del micrositio de la secretaría de cultura para asignación de varios ítems.
13-Feb-23	Planeación	Solicitud de reconfiguración del artículo en formato Blog de Noticias dentro del menú del micrositio resumen informativo entre otras actividades.
21-Feb-23	Familia	Migrar información dentro del micrositio de un elemento Políticas Publicas, con destino final a el elemento consejo de política social e Informes de asamblea.
23-Feb-23	Oficina Gestión Documental	Cargue de imagen en el nuevo organigrama Institucional
23-Feb-23	Turismo	Publicación de un modulo en la pagina principal de la Entidad (Calendario de Actividades)
27-Feb-23	Cultura	Realizar análisis del por que se están perdiendo los contenidos y videos los cuales deben ser recuperados dando restaurar documento
1-Mar-23	Turismo	Publicación en la pagina principal de convocatoria entidades privadas sin animo de lucro de reconocida idoneidad interesadas en suscribirse y ejecutar convenios de asociación en los términos de los artículos 4,5 y subsiguiente del Decreto 092 de 2017



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de Reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 15 de 18

- **Observaciones**

Se informa que para el primer cuatrimestre 2023 el porcentaje de cumplimiento 47% se encuentra acorde al periodo evaluado

3. Lineamientos de Transparencia Activa

- **Actividades.**

Publicar la contratación y convenios en el SECOP II.

- **Meta.**

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

- ✚ **A. Medición meta**

$$\frac{\text{No. de Contratos Publicados}}{\text{No. de Contratos Celebrados}} * 100$$

- ✚ **A. Aplicación:**

$$\frac{(82). \text{ de Contratos Publicados}}{(82). \text{ de Contratos Celebrados}} * 100 = 100\%$$

- ✚ **B. Medición meta.**

$$\frac{\text{No. de Convenios Publicados}}{\text{No. de Convenios Celebrados}} * 100$$

- ✚ **B. Aplicación.**

$$\frac{(0). \text{ de Convenios Publicados}}{(0) \text{ de Convenios Celebrados}} * 100 = 0\%$$

- **Evidencias Medición meta A.**

Para el primer cuatrimestre evaluado de 2023 la secretaría informa la Publicación de 82 contrato en la Plataforma del SECOP II, donde se cumple al 100% con la meta.

- **Evidencias Medición meta B.**

La secretaría TIC no aporta evidencias para la medición de meta.

2. lineamientos de Transparencia Activa

- **Actividades.**

Realizar procesos de asistencias técnicas a las Secretarías Sectoriales en el proceso de actualización y publicación en página web de la Administración departamental, con el propósito de garantizar la divulgación suficiente de información asociada a los espacios y mecanismos de participación, colaboración y control social ciudadano a la gestión pública - Menú Participa.

- **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- Resolución 1519 de 2020.

- ✚ **Medición meta.**

$$\frac{\text{No. de Secretarías con Procesos de Asistencia Técnica}}{\text{No. de Secretarías}} * 100$$

- ✚ **Aplicación:**

$$\frac{(9)\text{de Secretarías con Procesos de Asistencia Técnica}}{(17) \text{ de secretarías}} * 100 = 53\%$$

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de Reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 16 de 18

- **Evidencias.**

La Secretaría TIC reporta asistencia técnica a nueve (9) secretarías sectoriales como se evidencia a continuación en la siguiente Tabla N. 2

4. Criterio Diferencial de Accesibilidad

- **Actividades.**

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

- **Meta.**

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

- ✚ **Indicador.**

Mecanismos actualizados * 100 %

- ✚ **Aplicación:**

Mecanismos actualizados * 100 = 0 %

- **Evidencias.**

La OCIG evidencia información reportada en el tercer cuatrimestre de la vigencia 2022, donde no se reporta por parte de la secretaría TIC, actualizaciones y/o modificaciones en el portal web <https://quindio.gov.co/> para las personas en situación de discapacidad.

- **Observaciones.**

Es reiterativo informar a la secretaría la trazabilidad de informar detalladamente las actualizaciones y/o modificaciones que se realizan en el sitio web, el cual permite establecer un porcentaje adecuado a la meta.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORO	CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES
0 – 59%	Baja	Rojo	38%
60 – 79%	Media	Amarillo	
80 – 100%	Alta	Verde	
TOTAL			38%

CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

Como resultado del seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción se evidenció que la Secretaría TIC de las veintidós (22) actividades programadas para el periodo comprendido entre el 1 enero y el 30 de abril de 2023, ha dado cumplimiento a once (11) actividades, de las cuales siete (7) en cumplimiento alto equivalentes al 100% y cinco (5) actividades equivalentes al 52% con cumplimiento bajo, para un promedio de cumplimiento total de 36% de los cinco (5) componentes del Plan anticorrupción y de atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción ubicándose en un Nivel Bajo de Cumplimiento.

Para el tercer seguimiento realizado al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano cuenta con una ejecución del 92% respecto a las 13 actividades programadas y con reporte para el periodo comprendido entre el 1 de septiembre y el 31 de diciembre de 2022:

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de Reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 17 de 18

- ✓ Fortalecer el autocontrol en los responsables de ejecutar las actividades y/o reportar la información solicitada cada cuatrimestre segundo el periodo evaluado.
- ✓ Establecer las acciones necesarias para asegurar que las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción se ejecuten dentro de los plazos.
- ✓ Implementar las acciones requeridas para asegurar que las actividades no cumplidas en el primer cuatrimestre sean ejecutadas para el segundo seguimiento.
- ✓ Asegurar la ejecución de los controles de acuerdo con lo establecido en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

COMPONENTES	CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES
Mapa del riesgo de corrupción.	43%
1. Gestión del Riesgo de Corrupción	67%
2. Racionalización de Trámites	0%
3. Rendición de cuentas	33%
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	44%
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	38%
6. Iniciativas adicionales	N.A
TOTAL	38%

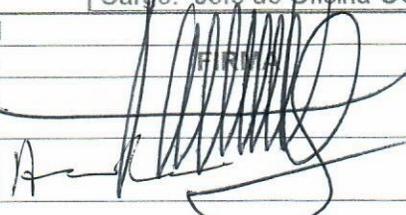
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO R4	TIPO	CAUSAS	SEGUIMIENTO	CUMPLIDO
Hace referencia a accesos a las bases de datos no autorizados de los diferentes aplicativos misionales de la entidad y de computadores que manejen información confidencial de la misma.	CORRUPCIÓN	1. Acceso no autorizado a información clasificada o reservada 2. Manipulación de información de los diferentes aplicativos 3. La mayoría de las vulnerabilidades provienen desde el interior de las propias empresas (empleados descontentos, fraude interno, accesos no autorizados, poca motivación, carencia de entrenamiento organizacional y desconocimientos de las políticas de seguridad).	a secretaria TIC, reporta las evidencias en la matriz del Mapa de Riesgo de Corrupción en una versión no actualizada para la vigencia 2023. De igual forma la secretaria presenta avance para el periodo evaluado a las capacitaciones realizadas través de listado de asistencia.	43%

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

N°	EVIDENCIAS Y ANEXOS
	La secretaria de las TIC a través S.TIC – 62.217.00 – 000 y en CD adjunta las evidencias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC y Mapa de Riesgos de Corrupción del primer cuatrimestre de la vigencia 2023.

TAREAS Y COMPROMISOS	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Se recomienda continuar reforzando mediante actividades de sensibilización la metodología de prevención y control de riesgos, con el fin de generar una cultura de administración del riesgo en la Entidad, y de la responsabilidad que al respecto tiene cada líder de proceso.	El próximo seguimiento está programado en agosto 30 de 2023	SECRETARÍA TIC	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">ELABORACIÓN</p> <p style="text-align: center;">José Duvan Lizarazo Cubillos</p> <p style="text-align: center;">Cargo: Jefe de Oficina OCIG</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">ELABORACIÓN</p> <p style="text-align: center;">José Duvan Lizarazo Cubillos</p> <p style="text-align: center;">Cargo: Jefe de Oficina OCIG</p> </div>

FECHA Y LUGAR PRÓXIMA REUNIÓN

NOMBRE RESPONSABLE REUNIÓN	CARGO	FIRMA
José Duván Lizarazo Cubillos	Jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión	
Andrea Chacón Mellizo	Contratista - Oficina de Control Interno de Gestión	

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