

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 1 de 11

GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO					
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION					
ACTA NÚMERO:		052			
FECHA:	21 de abril de 2022	HORA DE INICIO:	09:30 a.m.	HORA DE FINALIZACIÓN:	10:15 a.m.
LUGAR:	SECRETARIA TIC				
ANEXA LISTADO DE ASISTENCIA	SI		NO X		
OBJETIVO DE LA REUNIÓN:					
<p>Evaluar de manera independiente y objetiva el proceso de la secretaria TIC, con el fin de identificar oportunidades de mejora continua que contribuyan al cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales de la Gobernación de manera eficiente, efectiva y eficaz, para lograr cerrar las brechas que existen, lo cuales servirán como insumo en la toma de decisiones para la gobernación brindando servicios con calidad,</p> <p>El seguimiento de Indicadores de Gestión de la Secretaría de TIC; correspondiente al tercer cuatrimestre de la vigencia 2021</p>					

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 - Oficina de Control Interno de Gestión	Oficina de Control Interno de Gestión

AGENDA DEL DÍA		
ITEM	TEMA	RESPONSABLE DEL TEMA
1	Validar y Verificar el seguimiento de indicadores de Gestión de la secretaria de TIC del tercer cuatrimestre de 2021 a través de la información suministrada por la Secretaria en mención.	Auditor Líder: José Duván Lizarazo Cubillos - jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión Equipo Auditor: Andrea Chacon Mellizo – profesional contratista.

DESARROLLO TEMATICO
La oficina de control interno de Gestión informo mediante Circular No. S.A. 60.07.01-00065 del 25 de enero de 2022; a la Secretaria TIC reportar documentación relacionada para el desarrollo al seguimiento de los Indicadores de Gestión correspondientes al tercer cuatrimestre de la vigencia 2021, donde se elaboró el monitoreo y evaluación, al desarrollo ejecutado por la Secretaría TICS, de acuerdo a las evidencias suministradas mediante oficio S.TIC – 62.217.00-0244 DE 2022 y cd remitido a la OCIG el día ocho de febrero de 2022

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 2 de 11



En la ficha técnica de la secretaria de TIC, asocia los siguientes indicadores:

1. Entidades públicas asesoradas
2. Soporte Técnico
3. Asesoría gobierno digital
4. Asistencia proyectos TI
5. Capacitaciones en TI
6. Empresas, emprendedores

1. ENTIDADES PUBLICAS ASESORADAS

- ✓ **Objetivo:** Medir el nivel de asesoramiento del protocolo IPV6 en entidades publicas

Numero de entidades públicas asesoradas en la transición del protocolo IPV4 a IPV6

± **Indicador:**

$$\frac{N^{\circ} \text{ entidades públicas asesoradas} * 100\%}{\text{Total entidades públicas programadas}}$$

± **Resultado:**

$$\frac{(4) \text{ entidades públicas asesoradas} * 100\%}{(4) \text{ Total entidades públicas programadas}} = 75\%$$

✓ **Análisis:**

La secretaria TIC informa que para el cumplimiento de este indicador la oficina tiene establecido asesorar a 12 entidades publicas de las cuales tiene un cumplimiento del **31%** para el periodo comprendido entre 2020 a 2023. La secretaria TIC reporta para el tercer cuatrimestre el avance en el CAD y la ejecución de la implementación del protocolo IPV6 para tres (3) entidades Hospitalarias:

1. CAD: La OCIG verifica mediante evidencias suministrada por la Secretaria TIC, donde plantean un avance de un 66,67% para transición de la implementación del protocolo IPV6, en la red interna de la Gobernación, cabe aclarar que MinTIC extendió los plazos para la implementación de dicho protocolo cumpliendo con lo establecido por el Ministerio para la vigencia 2021.

1. Cordoba Hospital San Roque, La OCIG a través de evidencias suministradas por parte de la Secretaría TIC, el Hospital en mención mediante informe describe las acciones ejecutadas para la transición, implementación y configuración para los protocolos IPV4/IPV6, una vez terminada la instalación por parte del contratista se realizan pruebas en la red interna de la entidad. Donde se realizan pruebas en conjunto de las comunicaciones IP evidenciando el funcionamiento de las herramientas administrativas con que cuenta la organización. El Hospital San Roque evidencia oficio remitido el 10 de diciembre de 2021 al contratista ISP LIBRE TECNOLOGIA SAS que es el único que cumple con las características técnicas para prestar los servicios de internet en el municipio, donde

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 3 de 11

el contratista LIBRE TECNOLOGICA expone que la entidad Hospitalaria es la unica que requiere el servicio de implementacion de la infraestructura de IPV6, superando el objetivo de recaudo por el municipio donde esta ubicado y que por la razones económicas no puede prestar el servicio solicitado.

2. Genova Hospital San Vicente de Paul, La secretaria TIC reporta evidencia de un informe de actividades realizadas por el Hospital para la implementacion y configuracion de los elementos e infraestructura de networking con el fin de realizar la transicion hacia el protocolo IPV6. Donde queda establecido la ejecucion del cambio de protocolo IPV4/IPV6 en la red interna de la entidad hospitalaria.

El Hospital San Vicente de Paul establece que mediante oficio dirigido a la empresa Interfronteras TM Valle SAS de fecha 13 de diciembre de 2021, donde le solicita la implementacion de la infraestructura tecnologica de IPV6, en respuesta a esta solicitud informa que por costos para esta implementacion supera el objetivo de recaudo por el municipio por tal razon no puede brindar el servicio al hospital San Vicente de Paul.

3. Quimbaya Hospital Sagrado Corazón de Jesús, explica a través de informe remitido a la secretaria TIC que el Hospital cuenta internamente con la infraestructura tecnologica para activar el protocolo IPV6, pero aclara que el proveedor de Internet que es UNE para la vigencia 2021 no da respuesta a oficio remito por el Hospital Sagrado Corazon de Jesus. Por tal motivo el Hospital quedo con la infraestructra tecnologica IPV6 implementada internamente.

✓ **Evidencias:** Se verifica la ejecucion de los tres (3) convenios interadministrativos de los Hospitales de los municipios de Quimbaya (Convenio Interadministrativo 039 de 2021), Cordoba (Convenio Interadministrativo 036 de 2021) y Genova (Convenio Interadministrativo 037 de 2021) y avance en la Gobernacion del Quindío hasta la II fase como lo establece en el Manula remitido por MinTIC. Para la implementacion del protocolo IPV6 en cada entidad se deja constancia mediante un informe donde cada uno de los Hopsitales explica el desarrollo establecido para la implementacion de la Infraestructura tecnologica en las redes internas de cada Hospital. Queda constancia que ninguno de los proveedores de Internet, dispuestos para cada minicipio les podrian brindar el servicio para la implementacion del protocolo IPV6 por costos economicos.

✓ **Observaciones:**
La secretaria TIC para el tercer cuatrimestre vigencia 2021 finaliza la programacion establecida mediante el desarrollo de implementacion del protocolo IPV6 para las entidades hospitalarias corespondientes a tres (3) municipios Quimbaya, Génova y Córdoba, y avance hasta la fase II de la implementacion de protocolo IPV6 en la Gobernación del Quindío.

Se sugiera a la Sec. Tic que, aunque el plazo establecido por el MinTIC fue extendido fijando como nuevo plazo el 31 de diciembre de 2022, es de examinar y replantear el cronograma programado para el indicador correspondiente al primer periodo de vigencia 2022, ya que el porcentaje obtenido para el cuatrienio es del **31%**.

CALIFICACION = 75%

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 4 de 11

**PROCENTAJE DE SOPORTE TECNICO BRINDADO A USUARIOS INTERNOS
2. SOPORTE TECNICO**

✓ **Objetivo:** Medir el porcentaje de solicitudes por requerimientos técnicos atendidos

± **Indicador:** Porcentaje soportes técnicos brindados a usuarios internos

$$\frac{\text{No solicitudes por requerimientos técnicos atendidos}}{\text{No solicitudes por requerimientos técnicos solicitados}} * 100\%$$

± **Resultado:**

$$\frac{(997) \text{ solicitudes por requerimientos técnicos atendidos}}{(1105) \text{ solicitudes por requerimientos técnicos solicitados}} * 100\% = 90.23\%$$

✓ **Análisis:**

La Secretaría TIC reporta a través del aplicativo mesas de ayuda 1069, donde se identificaron diferencias entre lo reportado por las TIC y lo evidenciado por el equipo auditor, siendo mayor el número de solicitudes atendidas por la secretaria TIC el número de solicitudes evidenciado por la OCIG es de 1105, de los cuales 30 solicitudes presentan el siguiente reporte.

- 18 solicitudes se encuentran en estado cerrada pero la encuesta pendiente de realizar.
- 7 solicitudes se encuentran en estado abierta y no se realizó el cierre de dicha solicitud
- 4 solicitudes en estado pendientes.
- 1 solicitud que en estado Abierta.

✓ **Evidencias:**

La OCIG verifica el reporte suministrado por la TIC donde se evidencia 1.105 solicitudes, para tal reporte se presenta la siguiente tabla:

REPORTE MESAS DE AYUDA SEPTIEMBRE -DICIEMBRE DE 2021									
MESES EVALUADOS				ESTADO DE SOLICITUDES				TIEMPO DE RESPUESTA MESAS DE AYUDA SUPERIORES A CINCO (2) DIAS	TOTAL
SEP	OCT	NOV	DIC	ABIERTA	ASIGNADA	CERRADA (Encuesta pendiente)	PROCESO		
369	231	257	235	1	7	18	4	108	90,23%

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 5 de 11

✓ **Observaciones:**

- El equipo Auditor validando la información aportada por la Secretaría establece el cumplimiento de este proceso en un **90.23 %** donde se presentan algunas recomendaciones.
- Permanecer con el compromiso y buen desempeño desarrollado hasta el momento, brindando un apoyo oportuno, ofreciendo un trato cordial y respetuoso a cada uno de los funcionarios y contratistas de la Gobernación del Quindío, para cumplir con el buen desempeño laboral de forma ágil, rápida y eficiente en cada una de actividades que se desarrollan al interior de la entidad
- Recordar al personal encargado en el manejo del aplicativo de las mesas de ayuda que, una vez finalizada la actividad solicitada por las diferentes secretarías, realizar el correcto procedimiento en el aplicativo, para cumplir con el adecuado manejo de la plataforma y no dejar en evidencia fechas de finalización pendientes, solicitudes no atendidas y que superen el plazo de atención para ser realizada dicha actividad, estados de solicitudes abiertas, asignados o encuestas sin realizar. Todo lo anterior para no afectar el buen nivel de desempeño que ha desarrollado hasta el momento la Secretaría TIC.

CALIFICACION = 90.23%

GESTION DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES
3. ASESORIA GOBIERNO DIGITAL

- **Objetivo:** Medir el cumplimiento de personas y/o entidades territoriales asesoradas en la estrategia de gobierno digital.

- ✚ **Indicador:** Porcentaje de personas y/o entidades territoriales asesoradas en la estrategia de gobierno digital.

$$\frac{\text{No personas y/o entidades territoriales asesoradas} * 100\%}{\text{No personas y/o entidades territoriales programadas}}$$

- ✚ **Resultado:**

$$\frac{(55) \text{ personas y/o entidades territoriales asesoradas} * 100\%}{(75) \text{ personas y/o entidades territoriales programadas}} = 73,33\%$$

✓ **Análisis:**

La OCIG verifica información suministrada por la secretaría TIC donde se evidencia socializaciones realizadas en los temas; Seguridad en la información, Datos abiertos y Estrategias de gobierno digital, donde se verifica que para este periodo se socializo en los municipios de Finlandia, Calarcá IDTQ, y secretarías de la Gobernación cumpliendo con 55 personas capacitadas para el periodo comprendido entre septiembre hasta diciembre 31 de 2021.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 8 de 11

• **Evidencias:**

La Oficina de control interno de gestión valida la información suministrada por la TIC donde se evidencia las capacitaciones realizadas y se totaliza en 2.312 capacitaciones ejecutadas por la secretaria para el tercer cuatrimestre vigencia 2021, las cuales fueron dirigidas a la población del departamento del Quindío. En temas tecnológicos orientados a los emprendedores digitales, 50Plus, población digital, creativos digitales entre otros.



GESTION DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES
6. EMPRESAS, EMPRENDEDORES

- **Objetivo:** Medir el cumplimiento de empresas y emprendedores asesorados en TI

± **Indicador:**
$$\frac{\text{No empresas y/o emprendedores asesorados}}{\text{No empresas y/o emprendedores programados}} * 100\%$$

± **Resultado:**
$$\frac{(10) \text{ empresas y/o emprendedores asesorados}}{(10) \text{ empresas y/o emprendedores programados}} * 100\% = 100\%$$

- **Análisis:** De los emprendimientos resultantes del modelo integrador TIC y a través de profesionales se asesoran las personas para generar empleos y beneficios económicos en la región.



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 9 de 11

• Evidencias:



Mediante profesionales de la secretaria TIC se asesoraron a comerciantes y habitantes emprendedores de la región en temas de mejorar la marca de sus negocios, manejo y difusión por redes sociales y obteniendo buenas prácticas para el análisis del mercado objetivo.

Todas estas estrategias de mercadeo, comunicación, plan financiero y demás aspectos de los negocios les brindan a los comerciantes y habitantes del departamento continuar impulsando sus negocios y lograr renovarse en este mundo de tecnología e invasión que se presenta en el momento. Permitiendo así generar nuevas plazas de trabajo y mejorar la economía de la región. Entre las empresas asesoradas se encuentran El punto del pandebono, Hormiguitas, Platanitos Tovar, Comercialización zapatos y sandalias, Comercialización Tennis y Ropa, Anchetas Navideñas, Muñecos Navideños, Desayunos sorpresas, Artesanías Tino, Arepas Nata.

Para este periodo se asesoraron a diez (10) comerciantes de la región.

CALIFICACIÓN = 100 % Eficacia

GRADO DE MADUREZ	CALIFICACIÓN	NO. DE CUMPLIMIENTO INDICADORES
VERDE OSCURO	80-100	3
VERDE CLARO	70-79	2
AMARILLO	60-69	-
NARANJA	40-59	-
ROJO	0-39	-
AZUL	0 DATOS	1
TOTAL		6

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 10 de 11

CONCLUSIONES

- ✓ De acuerdo con el objetivo definido en el Acta de reunión, se verificó la gestión de TIC realizada durante la vigencia 2021, de septiembre a diciembre 31 de 2021, así como los controles implementados, identificando tres (3) cumplimientos con un porcentaje alto en el desarrollo de actividades ejecutadas para este periodo. y dos (2) Indicadores donde se encuentran en un porcentaje verde claro, por último, se tiene un (1) indicador el cual se Observando que para este periodo no presentan avances evidencias recientes, en el desarrollo y ejecución de este objetivo. Se evidencia la necesidad de enfocar esfuerzos en replantear el desarrollo de actividades que le permitan alcanzar los objetivos para este proceso y cumplir con las estrategias planteadas para el buen desempeño de la institución.
- ✓ Para primer (1) indicador **Numero de entidades públicas asesoradas en la transición del protocolo IPV4/IPV6** se presentan avances en el desarrollo de este indicador. Si bien se definieron nuevas fechas por MinTIC para el cumplimiento de este. Se sugiere a la secretaria reprogramar actividades para el desarrollo de la ejecución de este objetivo ya que solo se han asesorado a tres (3) entidades en la vigencia 2021 e implementado hasta la fase II en el CAD para el protocolo IPV6 obteniendo un porcentaje de 31% .
- ✓ En referencia al indicador cuatro (4) **Número de municipios asistidos en formulación proyectos TIC**, el equipo auditor verifica información que corresponde para el segundo cuatrimestre, donde no se presentan avances para el cumplimiento de este objetivo.
- ✓ Todo lo anterior ubica al proceso en un Grado de Madurez medio con un **72%** de cumplimiento en el desarrollo de los Indicadores de Gestión, resultados que le permitirán al proceso identificar acciones para fortalecer la gestión.
- ✓ La medición de los indicadores de gestión en la Administración departamental, permiten facilitar e identificar oportunidades y falencias en el desarrollo de la gestión institucional, con el fin de tomar decisiones e implementar acciones de mejora.

RECOMENDACIONES

- ✓ Definir e implementar indicadores para determinar, periódicamente el grado de cumplimiento y el impacto de los objetivos del PETI en la consecución de las metas institucionales, con el fin de brindar información oportuna a la Alta Dirección, como insumo para la toma de decisiones.
- ✓ Es importante continuar con el buen desempeño que se viene desarrollando hasta el momento por parte de la Secretaría TIC para la obtención de resultados óptimos en el desarrollo de la administración departamental.

EVIDENCIAS Y ANEXOS

N°	
1	CD con información sobre indicadores de gestión de la secretaria TIC tercer cuatrimestre 2021

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

TAREAS Y COMPROMISOS	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Se recomienda continuar reforzando mediante actividades de sensibilización la metodología de prevención y control de los indicadores, con el fin de generar una cultura de administración en la Entidad, y de la responsabilidad que al respecto tiene cada líder de proceso.	Primer cuatrimestre 2022	Secretaria de TIC	Si la meta que se realiza es similar para cada cuatrimestre documentar cual es el cambio que se presenta o la actualización realizada según sea el caso para la medición del objetivo a desarrollada.

FECHA Y LUGAR PRÓXIMA REUNIÓN

Febrero 2022, secretaria de TIC del departamento del Quindío.

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

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



**Secretaría de Tecnologías
de la Información y la Comunicación**
Gobernación del Quindío

TÚYO
Somos Quindío
Gobernación del Quindío

S.TIC – 62.217.00 – 0244



Armenia Quindío, enero 08 de 2022

Doctora
JOSE DUVAN LIZARAZO CUBILLOS
Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión
Departamento del Quindío

ASUNTO: Respuesta Circular No. **S.A.60.07.01-00065** del 25 de enero de 2022
Seguimiento a Indicadores de Gestión correspondiente al Tercer Cuatrimestre de
la Vigencia 2021.

Cordial Saludo;

En respuesta a la solicitud, me permito enviar el seguimiento a los indicadores de
gestión en los formatos **F-PLA-46 “Fichas Técnica de Indicadores de Gestión”**
de la Secretaria de Tecnologías de la Información y la Comunicación para el tercer
cuatrimestre de la vigencia 2021.

Se anexa Información y Evidencias en CD.

Atentamente,

BRYAN JOHANN ARANZAZU MEDINA
Director Gobierno Digital TIC
Departamento del Quindío

Elaboro: Diana Lorena Cárdenas Gutiérrez – Técnico Advo **DLG**

Gobernación del Quindío
Calle 20 No. 13-22
www.quindio.gov.co
Armenia, Quindío

Paisaje Cultural Cafetero
Patrimonio de la Humanidad
Declarado por la **UNESCO**

PBX: 741 77 00 EXT. 212
tecnologia@quindio.gov.co