	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04
		Fecha: 20/12/2012
		Página 1 de 7

Coordinador de Calidad:	SECRETARIA DE PLANEACION
Auditor Líder:	José Duván Lizarazo Cubillos – Jefe de Oficina de control interno de Gestión
Equipo Auditor:	Denisse Tatiana Villanueva S – Auditor contratista OCIG
Objetivo:	Verificar el cumplimiento de los indicadores en el Mapa de Riesgos Institucional de la Secretaria de Oficina Privada, correspondiente al primer semestre de 2020.
Alcance:	Evaluación y Seguimiento al Mapa de Riesgos Institucional mediante las siguientes acciones: 1) El cumplimiento de los indicadores previstos en el Mapa de Riesgos en este periodo. 2) La publicación de la documentación en intranet a través del formato MR- GER -01 3) El diligenciamiento del formato MECI- F-PLA-25 "Gestión y monitoreo del Riesgo"
Documentos de referencia:	Documentación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión
Fecha de apertura:	31 de Julio de 2020
Fecha de cierre:	30 de Septiembre de 2020
Proceso:	La oficina de control interno de Gestión a través de la solicitud emitida con la circular No. S.A.60.07.01-00549 del 31 de julio de 2020; recolecta las evidencias y confronta los resultados de manera que demuestren el cumplimiento de los indicadores contenidos en la Intranet en el proceso estratégico de la oficina privada del Departamento del Quindío, y los cuales fueron entregados de manera física, el pasado 18 de agosto de 2020 conteniente en 79 folios.

Conclusiones del equipo auditor

1. Anotaciones iniciales

El equipo auditor procede a realizar la evaluación de los riesgos descritos a los que estaría expuesto la oficina privada del Departamental, teniendo en cuenta las evidencias presentadas y entregadas a la Oficina de Control Interno de Gestión como respuesta a la circular No. S.A.60.07.01-00549 del 31 de julio de 2020; evidencias que soportan los cumplimientos de las acciones correctivas encaminadas en la mitigación de los Riesgos institucionales propios de la dependencia, con corte a junio 30 de 2020. Por tal Motivo al finalizar el presente documento, se extrae fortalezas o debilidades que susciten a través del seguimiento.

2. Aspectos relevantes

La Oficina Privada, determinó los siguientes cinco (05) riesgos institucionales en los que estaría expuesta la misma y es por ello que la Oficina de Control Interno en su **Rol de Evaluación y Seguimiento** que describe y aplica los instrumentos de juicios creados por la misma oficina con el fin de analizar el avance de cumplimiento en procura de la mitigación de riesgos evaluados a partir de las evidencias suministradas.

GESTION GERENCIAL

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


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

R2. Pérdida de la memoria histórica institucional de la gestión del Gobierno Departamental.

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

R4. Inoportuna operación del Salón Bolívar

R5. Incumplimiento a las metas de Plan de Desarrollo.

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04 Fecha: 20/12/2012
		Página 2 de 7

Conclusiones del equipo auditor

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

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

Actividad 1:

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

Indicador:

*Monitoreo programado / Monitoreo realizado * 100*

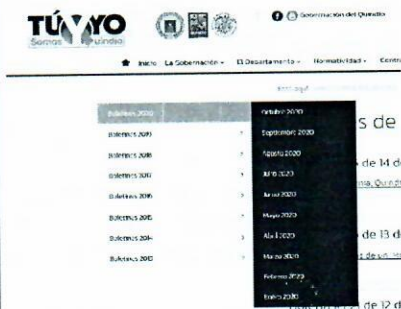
Aplicación:


*6 Monitoreo realizados / 12 Monitoreo programado * 100= 50%*

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

Evidencias:

Con relación a este riesgo y los indicadores publicados en el formato MR-GER-01, el equipo auditor encuentra que se debe corregir el indicador (ejecutado/programado), tal como se realizó en la aplicación. De otra parte; se le informa a la oficina privada que la medición expresada en el formato F-PLA-25 no es concordante con lo solicitado, sin embargo para realizar este seguimiento se toman como avance los boletines de prensa publicados hasta el 30 de Junio, de acuerdo al link <https://quindio.gov.co/sala-de-prensa/boletines-de-prensa?start=10>; junto con las 5 ruedas de prensa; dichos monitoreos reflejan hechos noticiosos relevantes de la administración departamental; quedando así un avance y cumplimiento del 50%.



	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04
		Fecha: 20/12/2012
		Página 3 de 7

Conclusiones del equipo auditor

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

Indicador:

Numero de espacios propiciados / número de espacios programados 100*

Aplicación:

114 Numero de espacios propiciados / 141 Número de espacios programados 100= 80.85 %*

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

Evidencias:

De acuerdo al link <https://quindio.gov.co/sala-de-prensa/boletines-de-prensa?start=10>; el equipo auditor confirma el registro de 114 boletines de prensa emitidos por la Dirección de la oficina privada con corte a junio 30 de 2020, donde se evidencia interacción entre Gobernante, periodistas y diferentes medios de comunicación, dichos espacios permiten valorarse mediante la relación entre días hábiles laborados (141) y los boletines publicados (114), logrando un avance en la mitigación del riesgo del 80.85%.

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

El tipo de Riesgo: De Imagen o reputación

Probabilidad: 4 (Probable)

Impacto: 4 (Mayor)

Zona de Riesgo: Extremo.

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

Indicador:

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


Aplicación:

76 copia de seguridad del material ya sistematizado =50%

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

Evidencias:

La oficina privada, manifiesta salvaguardar en 145 carpetas los eventos realizados, salvaguardados en 2 equipos destinados para uso exclusivo los cuales contienen el material audiovisual y fotográfico, así como también cuentan con dos (02) discos duros extraíbles, a los cuales le realizan copias de seguridad de manera diaria, Por lo que el equipo auditor a su juicio, le se le asigna un grado de cumplimiento del 50% es decir que ha cumplido con lo requerido dado a que son 132 semanas para una vigencia y a 30 de Junio le corresponden 76 semanas.

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04
		Fecha: 20/12/2012
		Página 4 de 7

Conclusiones del equipo auditor

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

Indicador:

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

Aplicación:

$0/12 * 100 = 0\%$

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

Evidencias:

La oficina Privada en la página 2 de 6 del formato F-PLA-25, redacta en sus observaciones no levantar acta de los seguimientos.

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

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

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

Indicador:

N° de informes solicitados / N° de informes programados * 100

Aplicación:

34 informes solicitados / 63 informes programados * 100 = **54%**

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



FORMATO

Código: F-PLA-15

Informe auditoría interna de calidad

Versión: 04

Fecha: 20/12/2012

Página 5 de 7

Conclusiones del equipo auditor

Evidencias:

Conforme en los reportes de PQRSD suministrados por la oficina privada como evidencia, se hallaron 63 solicitudes de las cuales manifiestan haberse dado respuesta a todos, de los cuales 34 contienen documento soporte es decir referencia el modelo con el cual se efectuó el cierre del PQRSD.

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

Indicador:

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

Aplicación:

1 capacitaciones realizadas / 4 capacitaciones programadas * 100 = **25%**

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

Evidencias:

La oficina privada allega como evidencia la circular S.A.60.07.01-00209; emitida desde la secretaria Tics con ocasión de capacitación de manera virtual sobre el uso de los aplicativos contenidos en el "Sevenet", modulo que opera la correspondencia externa en la ventanilla virtual en su enlace PQRS, realizada el 12 de Marzo de 2020. De igual manera la Secretaría Administrativa a través de oficio del 09 de marzo remitido a las Tics, incluye en la relación de asistencia a dicha capacitación y en ella contiene al menos un funcionario por dependencia. Por lo tanto y al contrastar las capacitaciones programadas conforme la aplicación lo refiere en el MR- GER-01, el cual sugiere debe realizarse de manera trimestral, el equipo auditor asigna cumplimiento en un 25% de avance.

RIESGO 4: Inoportuna operación del Salón Bolívar

El tipo de Riesgo es Operativo, la referencia se encuentra valorada así:

Probabilidad: 3 (Posible)

Impacto: 4 (Mayor)

Zona de Riesgo: Extremo

Actividad 1: Manejo de agenda de la programación de eventos que utilicen el Salón Bolívar:

Actividad 2: Formalización de la programación de agenda para el salón Bolívar con notificación antes del evento.

Indicador:

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

Aplicación:

$0 / 0 * 100 = 0\%$



FORMATO

Informe auditoría interna de calidad

F-PLA-15

12/2012

e 7

Conclusiones del equipo auditor

La Dirección de Protocolo del Departamento del Quindío, deberá solicitar el agendamiento del Salón Bolívar, para que con este se lleve el control administrativo de la administración departamental, formato que deberá ser acompañado de datos esenciales como hora y fecha de la actividad, día de la respuesta de manera formal al requerimiento, las observaciones resultantes de la respuesta de la solicitud y se tendrá el mismo como evidencia.

Evidencias:

La oficina privada no ha normalizado el formato de calidad para el agendamiento del Salón Bolívar; a pesar de haber adjuntado 58 solicitudes para el uso del salón durante lo que lleva a 30 de julio de 2012.

RIESGO 5: Incumplimiento a las metas de Planeación

El tipo de Riesgo es Gerencial:

Probabilidad: 5 (Casi seguro)

Impacto: 5 (Catastrófico)

Zona de Riesgo: Extremo

Actividad 1: Seguimiento a las metas del plan de desarrollo (metas esenciales)

Indicador:

N° de seguimientos realizadas / N° de seguimientos programados * 100

Aplicación:

$0 / 0 * 100 = 0\%$

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

Evidencias:

La Oficina Privada no aporta evidencias.


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

Indicador:

N° de revisiones realizadas / N° de revisiones programadas * 100

Aplicación:

$0 / 0 * 100 = 0\%$

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

Conclusiones del equipo auditor

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

Evidencias:

La Oficina Privada: no aporta evidencias.

3. Hallazgos de auditoría:

Tipo	Requisito	Descripción
Observación 1.	La oficina Privada no diligencia el Formato F-PLA-25 con relación a la relación de riesgos asumidos por la dependencia en el formato MR-GER-01.	DEBILIDAD: Se requiere revisar los riesgos inherentes en el proceso con el fin de confrontar las actuaciones y situaciones a cumplir en procura de la mitigación de Riesgos.
Observación 2.	De 5 riesgos descritos sólo el primero de ellos evidencia haber alcanzado el objetivo propuesto en las actividades.	DEBILIDAD: El equipo auditor, insta a la oficina privada en darle alcance en el cumplimiento de los indicadores conforme en las actividades propuestas, ya que de no presentarse a cabalidad los resultados en la evaluación del segundo seguimiento, se debe implementar la suscripción de un plan de mejoramiento interno con ocasión de corregir el incumplimiento a las actividades que mitigan los riesgos dentro del proceso

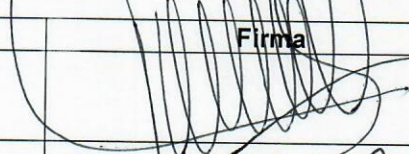
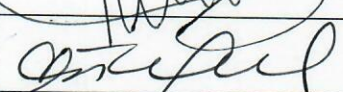
4. Recomendaciones para auditorías posteriores

Revisar el formato MR-GER-01 previo al diligenciamiento del formato F-PLA-25 para contrastar los riesgos inherentes en el proceso y relacionar los indicadores conforme a las actividades. Igualmente, darle alcance en la corrección de algunos indicadores para que facilite su aplicación y su interpretación.

El equipo auditor, insta a la oficina privada en darle alcance en el cumplimiento de los indicadores conforme en las actividades propuestas, ya que de no presentarse a cabalidad los resultados en la evaluación del segundo seguimiento, se debe implementar la suscripción de un plan de mejoramiento interno con ocasión de corregir el incumplimiento a las actividades que mitigan los riesgos dentro del proceso.

AUTORIZACIÓN PARA COMUNICAR ESTE INFORME:

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

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

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