



FORMATO	Código: F-CIG-03
	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
	Página 1 de 7

**GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION**

<b>ACTA NÚMERO:</b>	014				
<b>FECHA:</b>	18 de febrero de 2021	<b>HORA DE INICIO:</b>	08:30 a.m.	<b>HORA DE FINALIZACIÓN:</b>	10:15 a.m.
<b>LUGAR:</b>	SECRETARIA DE TICS				
<b>ANEXA LISTADO DE ASISTENCIA</b>	SI		NO X		
<b>OBJETIVO DE LA REUNIÓN:</b> Seguimiento de Indicadores de Gestión de la Secretaria de TICS; correspondiente al tercer cuatrimestre de la vigencia 2020					

**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	Carlos Andrés Lozano V.	Profesional contratista- Oficina de Control Interno de Gestión	Oficina de Control Interno de Gestión


**AGENDA DEL DÍA**

ITEM	TEMA	RESPONSABLE DEL TEMA
1	Verificación al seguimiento de indicadores de Gestión de la secretaria de TIC del tercer cuatrimestre de 2020.	<b>Auditor Líder:</b> José Duván Lizarazo Cubillos - Jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión <b>Equipo Auditor:</b> Carlos Andrés Lozano Valencia – profesional contratista

**DESARROLLO TEMATICO**

La oficina de control interno de Gestión a través de la Circular No. S.A. 60.07.01-00058 de enero 25 de 2021; solicitó los anexos para el seguimiento a los **Indicadores de Gestión** correspondientes al tercer cuatrimestre de la vigencia 2020, para evaluar y realizar seguimiento a los indicadores de gestión correspondiente a la Secretaría TICS con corte a 31 de diciembre de la vigencia 2020, de acuerdo a las evidencias suministradas a través de CD:

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
<input type="checkbox"/> 1. Formato Indicadores de gestion	06/02/2021 6:59 a. m.	Carpeta de archivos	
<input type="checkbox"/> 2. Anexos	06/02/2021 11:25 a. m.	Carpeta de archivos	
<input type="checkbox"/> 3. Evidencias	05/02/2021 12:16 p. m.	Carpeta de archivos	

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 2 de 7

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

1. Virtualización de Trámites
2. Soporte Técnico
3. Back ups
4. Asesoría a los Municipios Gobierno en Línea.

Para tal efecto en el contenido del adjunto se encontró la siguiente información asociada a cada Indicador:

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
AsesoríaMGobiernoLinea	05/02/2021 12:16 p. m.	Carpeta de archivos	
Backup	05/02/2021 8:45 p. m.	Carpeta de archivos	
SoporteTecnico	05/02/2021 8:08 p. m.	Carpeta de archivos	
VirtualizacionTramites	05/02/2021 12:16 p. m.	Carpeta de archivos	

### 1. VIRTUALIZACION DE TRAMITES

- **Objetivo:** Medir el avance en la virtualización de 2 trámites en el departamento del Quindío

**Indicador:** Porcentaje de tramites virtualizados

$$(N^{\circ} \text{ de trámites virtualizados} / \text{Total de trámites proyectados a virtualizar}) * 100$$

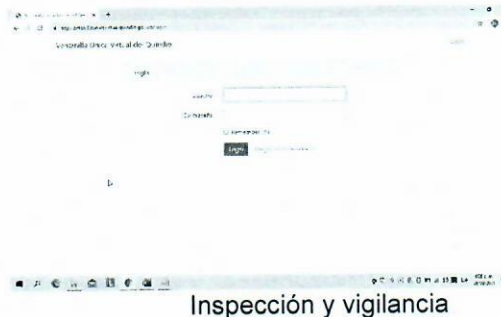
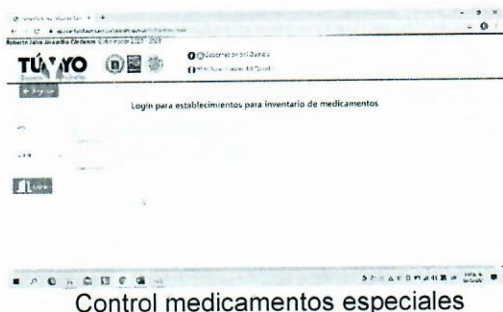
**Resultado:**


$$2 \text{ tramites virtualizados} / 2 \text{ tramites programados} * 100 = 100\% \text{ Eficiencia}$$

**Análisis:**

Se evidencian 2 tramites virtualizados. Primero, control de medicamentos especiales y segundo inspección de vigilancia y control de establecimientos, los cuales se verifican ingresando al link suministrado por la secretaria TIC y de acuerdo al acta de inicio del contrato de compraventa No. 009 de 2020 cuyo objeto contractual es "Adquisición de dos nuevos módulos para la virtualización de tramites y/o servicios en el marco de política de gobierno digital correspondientes a modulo móvil para técnicos de salud pública en servicios de IVC (Inspección Vigilancia y Control de establecimientos) y componente de apoyo a tareas administrativas en el área de control de medicamentos especiales para ser integrados a la ventanilla única virtual del Quindío, en cumplimiento del plan de desarrollo 2020-2023, "Tu y yo somos Quindío".

**Evidencias:**



	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 3 de 7

## Acta de Inicio

### Observaciones:

En el cuatrimestre anterior se evidencio la copia del contrato de adquisición del software que serviría para la virtualización de los dos procesos aun sin implementación, los cuales a este tercer cuatrimestre se pueden evidenciar ya implementados. Por lo tanto, se cumple con la implementación de la virtualización de trámites para el último cuatrimestre de 2020.

## 2. SOPORTE TECNICO

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

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

*(No solicitudes por requerimientos técnicos atendidos / No solicitudes por requerimientos técnicos solicitados) X 100*

### Resultado:


1205 No. solicitudes por requerimientos técnicos atendidos / 1205 No. solicitudes por requerimientos técnicos solicitados) X 100= **100% Eficacia**

### Análisis:

La mesa de ayuda, suscrita a la secretaria de TIC, presenta en el tercer cuatrimestre comprendido entre 1 de septiembre de 2020 a 31 de diciembre de 2020, 1205 solicitudes de las cuales todas fueron atendidas. Se evidencia que de este total solo 15 solicitudes no cuenta con encuesta de satisfacción. El porcentaje de encuestas realizadas fue de 98.75%. Dentro de este porcentaje 37 solicitudes no fueron atendidas oportunamente y 21 solicitudes presentan observaciones en las cuales el técnico no fue cordial o respetuoso, pero este porcentaje es muy bajo comparado con la cantidad de requerimientos de la entidad.

### Evidencias:


Carpeta soportes técnicos

 SOLICITUDES SEPT-DIC 2020 OSCAR.xls 05/02/2021 5:11 p. m. Hoja de cálculo d... 406 KB

### Observaciones:

El equipo Auditor revisa el archivo suministrado, evidenciando cumplimiento al 100% de las solicitudes atendidas. El porcentaje de encuestas realizadas es alto y en general el nivel de satisfacción, el cual puede ser mejorado con un trato cordial y respetuoso por parte de los técnicos, debe ser un compromiso para mantener este indicador alto con igual nivel de satisfacción.

A corte del 31 de diciembre del año 2020, la secretaria TIC ha atendido un total de 3212 requerimientos técnicos de 3212 solicitudes de requerimientos realizadas por la secretaria de la administración departamental con un cumplimiento del 100%.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 4 de 7

### 3. BACKUPS

- **Objetivo:** Medir el porcentaje de Backup realizados en la entidad

**Indicador:** Seguridad y continuidad de la Información

*(No backup realizados / No backup programados año) X 100*

**Resultado:** 412 backup realizados / 480 backups programados por cuatrimestre) X 100= **85% Eficacia**

**Análisis:**

Se revisan los backups realizados al sistema de información de la Gobernación del Quindío, a los aplicativos Humano, PCT, Sevenet y Siscar de acuerdo a la evidencia enviada por la secretaria TIC, arrojando los siguientes datos:

APLICATIVO	MES				PROMEDIO MENSUAL	TOTAL
	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
Humano	29	30	15	22	24	96
PCT	29	30	30	22	27,75	111
Sevenet	26	29	25	18	24,5	98
Siscar	29	29	29	20	26,75	107
<b>TOTAL</b>					25,75	<b>412</b>

En el cuatrimestre la cantidad de backups programados son 480 (30 mensual x 4 meses x 4 aplicativos). Teniendo como base esta cifra, el porcentaje de eficacia es de 85% (412 / 480 \* 100). En el mes de septiembre y octubre la cantidad de backups fue adecuada, pero en el mes de noviembre y diciembre no se realizaron los backups diarios requeridos. El promedio del cuatrimestre es de 25,75, cuando lo ideal es de 30 backups al mes.

**Evidencias:**

Carpeta: Backup



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 5 de 7

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
FormatoCopiasSeguridadEneroFebrero2020	05/02/2021 5:11 p. m.	Documento de Mi...	1 KB
1. FormatoCopiasSeguridadFebrero2020	05/02/2021 5:11 p. m.	Documento Adob...	427 KB
2. CopiasSeguridadMarzo2020	05/02/2021 5:11 p. m.	Documento Adob...	309 KB
3. CopiasSeguridadAbrilMayo2020	05/02/2021 5:11 p. m.	Documento Adob...	258 KB
4. CopiaSeguridadMayoJunio2020	05/02/2021 5:11 p. m.	Documento Adob...	249 KB
5. CopiaSeguridadJulio2020	05/02/2021 5:11 p. m.	Documento Adob...	251 KB
6. CopiaSeguridadAgostoSept2020	05/02/2021 5:11 p. m.	Documento Adob...	234 KB
7. CopiaSeguridadSeptOctubre2020	05/02/2021 5:11 p. m.	Documento Adob...	319 KB
8. CopiaSeguridadOctubreNov2020	05/02/2021 5:11 p. m.	Documento Adob...	265 KB
9. CopiaSeguridadNovDiciembre2020	05/02/2021 5:11 p. m.	Documento Adob...	430 KB
FormatoCopiasSeguridadEneroFebrero2020	05/02/2021 5:11 p. m.	Documento de Mi...	17 KB

#### Observaciones:

En la información remitida por la secretaria TICs no se evidencian las copias de seguridad del aplicativo Humano los primeros 20 días del mes de noviembre, y para el mes de diciembre la cantidad de backups realizados es bajo comparado con los otros meses, por lo cual se recomienda en este mes del año disponer del capital humano y las herramientas para lograr subir el promedio de backups realizados como se venía realizando los meses anteriores.

Dentro de las copias de seguridad, se evidencia un archivo con nombre **fullpcthumno**, el cual corresponde a las copias de seguridad de sábados y domingos de cada mes.

#### 4. ASESORIA A LOS MUNICIPIOS – GOBIERNO EN LINEA

- **Objetivo:** Medir el cumplimiento de municipios asesorados en Gobierno en línea

**Indicador:** Porcentaje de municipios asesorados en gobierno en Línea

*(No municipios asesorados / No municipios del Departamento) \* 100*

#### Resultado:


6 municipios asesorados / 12 municipios del Departamento \* 100= **50 % Eficacia**

#### Análisis:

Desde la dirección de gobierno digital, se ha priorizado la asesoría y capacitación en la estrategia de gobierno digital para los municipios del departamento, pero en la evidencia suministrada a la oficina de control interno de gestión no se relacionan todos los municipios de la Gobernación del Quindío.

Se verifica el listado y las evidencias de asistencia a las asesorías en gobierno digital

Por lo anterior y teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, se asigna un 50 % de avance teniendo en

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 6 de 7

cuenta la siguiente operación:

Se realizan 11 asistencias en los siguientes meses y municipios:

Septiembre: Montenegro

Octubre: Córdoba, Buenavista, Circasia

Noviembre: Calarcá, Circasia, Montenegro, Filandia

Diciembre: Filandia, Circasia, Montenegro

Por lo tanto, se realiza asesoría en 6 municipios del departamento en el cuatrimestre correspondiente.

**Evidencias:**

Carpeta: asesoría gobierno en Línea.

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
<input type="checkbox"/> Abril	05/02/2021 12:16 p. m.	Carpeta de archivos	
<input type="checkbox"/> Diciembre	06/02/2021 8:34 a. m.	Carpeta de archivos	
<input type="checkbox"/> mayo	05/02/2021 12:16 p. m.	Carpeta de archivos	
<input type="checkbox"/> Noviembre	06/02/2021 8:33 a. m.	Carpeta de archivos	
<input type="checkbox"/> octubre	06/02/2021 8:27 a. m.	Carpeta de archivos	
<input type="checkbox"/> Septiembre	05/02/2021 12:16 p. m.	Carpeta de archivos	

**Observaciones:**

Debido a la emergencia de COVID-19 en el cuatrimestre en cuestión, los funcionarios y contratistas de los distintos municipios se encuentran realizando teletrabajo o funciones remotas. Esto dificulta las actividades presenciales, pero no impide que se puedan realizar dichas asesorías de forma virtual. Con mayor razón se pueden aprovechar los medios tecnológicos disponibles para realizar las capacitaciones y orientación necesaria evaluada en este indicador.


En este periodo no se evidencian capacitaciones realizadas en los municipios de Génova, La Tebaida, Pijao, Quimbaya y Salento.

Para el primer cuatrimestre se logró realizar asesorar a los 12 municipios del departamento, pero para el segundo cuatrimestre del 2020 se reportan solo 2 asesorías. En el tercer cuatrimestre se logra comprobar la actividad en 6 municipios del Quindío, por lo tanto, se deja la calificación en 50% para el cuatrimestre y para la vigencia 2020.

**CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN**

El equipo auditor evalúa el cumplimiento de los indicadores en el tercer cuatrimestre del año 2020 encontrando un leve incremento en la calificación; sin embargo se deben reforzar algunas prácticas que permitan mejorar el indicador teniendo en cuenta las siguientes observaciones:

1. El indicador de soporte técnico se ha mantenido en el máximo porcentaje y la cantidad de encuestas es relativamente alta. La secretaria TIC debe implementar asesorías virtuales para llegar a los 12 municipios del departamento, ya que en el tercer cuatrimestre se evidencio que solo se logró llegar a 6 municipios. En medio de la pandemia COVID-19 se presenta una reducción en la presencialidad y

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

se pueden tomar en cuenta las herramientas disponibles para realizar reuniones virtuales con el fin de brindar la asesoría necesaria para cumplir con este indicador y llegar a todos los municipios en el periodo evaluado.

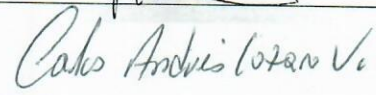
- En los meses de noviembre y diciembre la cantidad de backups bajaron comparados con los dos meses anteriores, por consiguiente, se sugiere tomar las medidas necesarias para garantizar que por cada herramienta se pueda realizar las copias de seguridad diarias requeridas para garantizar la estabilidad del sistema de información de la Gobernación del Quindío.
- El equipo auditor recomienda para el primer cuatrimestre del 2021 realizar las asesorías en los 12 municipios del departamento, tal como se realizó en los primeros meses del año 2020 y mantener este indicador alto a pesar de la no presencialidad.

N°	<b>EVIDENCIAS Y ANEXOS</b>
	CD con información sobre indicadores de gestión de la secretaria TIC tercer cuatrimestre 2020

TAREAS Y COMPROMISOS	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Actualizar las Fichas Técnicas de indicadores de Gestión, dentro del sitio MIPG en cabeza de la secretaria de Planeación CON LA VIGENCIA 2021, y si requieren adicionar más indicadores para ser evaluados.	Mayo 2021	Secretaria de Tics	

**FECHA Y LUGAR PRÓXIMA REUNIÓN**

Mayo 2021, Secretaria de tics del departamento del Quindío.

NOMBRE RESPONSABLE REUNIÓN	CARGO	FIRMA
José Duván Lizarazo Cubillos	Jefe de la oficina de control interno de gestión.	
Carlos Andres Lozano Valencia	Profesional contratista - Oficina de Control Interno de Gestión	

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
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