

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

Coordinador de Calidad:	OFICINA PRIVADA
Auditor Líder:	José Duván Lizarazo Cubillos – Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión
Equipo Auditor:	Andrea Chacón Mellizo – Auditor Contratista OCIG
Objetivo:	Hacer al Mapa de riesgos Institucionales de la Oficina Privada con el fin de validar la adecuada gestión de los riesgos, atendiendo lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
Alcance:	<p>Verificar el cumplimiento de las acciones establecidas por la Oficina Privada para la definición y tratamiento del Mapa de riesgos Institucionales identificados en los procesos, en el periodo comprendido del 1 de enero a junio 30 de 2022.</p> <p>Tomando como base:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La información reportada en el Mapa de riesgos correspondientes a este periodo. - La publicación de la documentación en la Plataforma de Intranet a través del formato MR-GER-01. - El diligenciamiento del formato MECI- F-PLA-25 "Gestión y monitoreo del Riesgo".
Documentos de referencia:	Documentación del Modelo Integrado de planeación y gestión, Mapa de riesgos, Gestión Gerencial – MR – GER-01
Fecha de apertura:	12 de septiembre de 2022
Fecha de cierre:	20 de septiembre de 2022
Proceso:	La Oficina de Control Interno de Gestión a través de la solicitud emitida con la circular No. S.A 60.07.01-00692 de julio 5 de 2022; se cerciora de los hechos y circunstancias relacionadas con las acciones y actividades presentadas para el diagnóstico hacia la Oficina privada. Lo evidenciado y observado por parte de la OCIG queda soportado en el presente informe, así como las observaciones y recomendaciones.

Conclusiones del equipo auditor
<p>1. Anotaciones iniciales</p> <p>De conformidad con lo establecido en el Mapa de Riesgos de Gestión MR-GER-01-V8 y el F-PLA-25 y lo definido en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión, se realizó el monitoreo y evaluación de los riesgos descritos por la Oficina Privada, teniendo en cuenta las evidencias presentadas y entregadas mediante CD y oficio O.P 11.145.01-00457 del 1 de septiembre de 2022 radicado en la Oficina de Control Interno de Gestión y el formato MECI -F-PLA-25.</p>
<p>2. Aspectos relevantes</p> <p>Con el fin de garantizar el cumplimiento a la implementación de lo contemplado en las leyes asignadas por ley la oficina de control interno de gestión realizó seguimiento a la implementación del mapa de riesgos Institucionales del primer periodo con corte a junio 30 de 2022.</p> <p>Las etapas contempladas para el análisis, la identificación, valoración y seguimiento de los riesgos la Oficina privada contempla lo siguiente:</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión Gerencial: Objetivo: dirigir, ejecutar y controlar la planificación 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 determinan la Constitución de las leyes, a través de los diferentes organismos y entidades departamentales. ✓ R1: Deterioro de la credibilidad del gobierno departamental frente a medios de comunicación y la ciudadanía. ✓ R2.: Perdida de la memoria histórica Institucional de la gestión del Gobierno Departamental. ✓ R3.: Desarticulación de las Secretarías Sectoriales y los entes Descentralizados que componen el Gobierno Departamental con la Dirección de Comunicaciones.

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

- ✓ R4.: 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.
- ✓ R5.: Incumplimiento a las metas del Plan de Desarrollo.
- ✓ R6.: Inoportuna operación del Salón Bolívar.
- ✓ R7. Bajo índice de la gestión en la administración departamental

1. CAUSA INMEDIATA: Deterioro de la credibilidad del gobierno departamental frente a medios de comunicación y la ciudadanía.

- ✓ **Descripción del riesgo:** Posibilidad de afectación reputacional por deterioro de la credibilidad del gobierno departamental frente a medios de comunicación y la ciudadanía, debido a comunicación incorrecta de las acciones que desarrolla la Gobernación del Quindío y ruptura de lazos de entendimiento entre la Oficina de Comunicaciones, ciudadanía y los medios de comunicación.

- Impacto: Reputacional.
- Probabilidad Inherente: Media (60%)
- Impacto Inherente: Catastrófico 100%
- Zona de Riesgo Inherente: Externo.

- ✓ **Descripción del Control:** Seguimiento continuo a las tareas de comunicación interna y externa frente a los hechos noticiosos relevantes de la administración Departamental: 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 de 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.

✓ **Plan de Acción:**

- Boletines de prensa
- Capsulas informativas
- Programas Informativos Institucionales (Conectos, Es un hecho, Un minuto informativo).

● **Indicador:** $\frac{\text{Monitoreo realizado}}{\text{Monitoreo programado}} * 100$

● **Aplicación:** $\frac{(608) \text{ Monitoreo realizado}}{(1240) \text{ Monitoreo programado}} * 100\% = 49,03\%$

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

✓ **Evidencias:**

La oficina Privada anexa la información correspondiente para esta acción inmediata, donde la OCIG evidencia un total de 608 monitoreos a corte de 30 de junio de 2022.

TABLA N. 1

MONITOREO COMUNICACIONES DEL 1 ENERO A 30 DE JUNIO DE 2022						
MESES	NO SE PRESENTARON NOTICIAS LOS DÍAS	POSITIVAS	EXPECTATIVA	NOTICIAS SIN PERSPECTIVA	NEGATIVA	TOTAL NOTICIAS
ENERO	7,8,11,12,16,20,22,27 (8 días)	20	6		3	26
FEBRERO	1,3,4,6,10, 12, 13,14,20,22,25,20,27 (13 días)	24	2	2		28
MARZO	14,20,24,26 (4 días)	54	13		7	74
ABRIL	10	89	31		6	126
MAYO	0	114	35	1	10	160
JUNIO	0	152	26		16	194
						608

✓ **Observaciones:**

Se evidencia que conforme a la matriz del Mapa de riesgo publicada en la plataforma de intranet es conveniente replantear el seguimiento a la formulación del indicador para esta Acción, donde se establece Monitoreo programado/Monitoreo realizado, en el Plan de Acción, se puede evidenciar que su planteamiento no es coherente con el F-PLA-25, anexo por la Oficina Privada.

- ✓ **Descripción del Control:** Relación directa y amigable por parte del Director de Comunicaciones y el Gobernante con los Periodistas y medios de Comunicación: 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 demás medios, 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.

- ✓ **Plan de Acción:** Espacios propiciados como Programas Informativos Institucionales (Conectos, Es un hecho, Un minuto informativo).

• **Indicador:**

$$\frac{\text{Numero de Espacios propiciados} * 100}{\text{Numero de Espacios programados}}$$

• **Aplicación:**

$$\frac{(109) \text{ Espacios Propiciados} * 100\%}{(300) \text{ Espacios Programados}} = 36\%$$

✓ **Evidencias:**

- Con base en las evidencias suministradas por la Oficina Privada se establece que en los meses de mayo y junio en los Informes de Comunicaciones para el componente de carácter pedagógico informan el total de campañas de realizadas, pero no se anexa el link o las evidencias de dicha campaña, por tal motivo para la oficina de Control Interno de Gestión le es imposible determinar el total de campanas institucionales para los meses en mención.

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

✓ **Observaciones:**

- Se sugiere la Oficina Privada analizar y establecer estrategias que le permitan cumplir con el indicador para el siguiente periodo ya que su porcentaje es bajo.

2.CAUSA INMEDIATA: Pérdida de la memoria histórica Institucional de la gestión del Gobierno Departamental.

- ✓ **Descripción del Riesgo:** Posibilidad de afectación reputacional por Pérdida de la memoria histórica institucional de la Gestión del Gobierno Departamental debido a no contar con almacenamiento adecuado, técnico y digital de los insumos fotográficos y audiovisuales derivados del accionar de la administración departamental.

- Impacto: Reputacional.
- Probabilidad Inherente: Media (60%).
- Impacto Inherente: Mayor 80%
- Zona de Riesgo Inherente: Alto.

1. Descripción del control: Estandarizar un formato que contenga la cadena de custodia del material fotográfico y audiovisual de la entidad, técnicamente almacenado: 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, guardado correlación con los lineamientos técnicos de archivística, quedando como evidencia el acta que dé cuenta de la actualización realizada por parte del designado.

- ✓ **Plan de Acción:** Realizar las copias de seguridad correspondientes al accionar semanal de la Dirección de Comunicaciones de la Administración Departamental.

• **Indicador:**

$\frac{\text{Copias de seguridad de Seguridad realizadas} * 100}{\text{Copias de seguridad Programadas}}$

• **Aplicación:**

$\frac{(101) \text{ Copias de Seguridad realizadas} * 100}{(750) \text{ Copias de seguridad Programadas}} = 13,46\%$

✓ **Evidencias:**

- Se verifico que la carpeta 2-3-4 Informes Mensuales contiene el archivo **Informe de gestión abril de 2022**, emitido por la Dirección de Comunicaciones en el componente de carácter administrativo y logístico se evidencia el pantallazo del mes de marzo para las actualizaciones de archivo institucional el cual es similar para los meses de abril y marzo, se sugiere a la Oficina privada actualizar dicho informe. Quedando pendiente el monitoreo del mes de abril. La OCIG realiza el monitoreo con las evidencias remitidas donde se explica en la Tabla N. 2

TABLA N. 2

COPIAS DE SEGURIDAD REALIZADAS PERIODO 1 DE ENERO A JUNIO 30 DE 2022	
MESES	CARPETAS
ENE - FEB	36
MARZO	21
ABRIL	0
MAYO	25
JUNIO	19
TOTAL	101



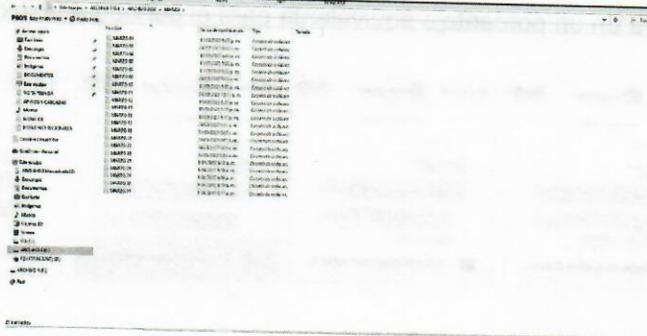
FORMATO

Código: F-PLA-15

Informe auditoría interna de calidad

Versión: 04
Fecha: 20/12/2012

Página 5 de 15



✓ Observaciones:

- No se evidencia el formato como se plantea en la descripción del control: el cual debe contener: "**la cadena de custodia del material fotográfico y audiovisual de la entidad, técnicamente almacenado**". De igual forma se evidencian pantallazos de las actualizaciones semanales realizadas y se evalúa de acuerdo con lo anexado por la oficina Privada, se sugiere que se analice y replantea lo expuesto en la descripción del Control para esta acción.
- Se informa evidenciar cuantos archivos se anexan por cada carpeta para las copias de seguridad permitiendo a la Oficina de Control Interno de Gestión emitir un análisis adecuado.

2. Descripción del Control: Evaluación y seguimiento al monitoreo realizado a los medios de comunicación frente a las noticias que publican sobre la administración departamental: 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 realizar un informe mensual con el análisis de cuales medios replican la información, de qué manera se replica, para contar con el material histórico noticioso, 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.

✓ **Plan Acción:** Llevar un control organizado de las actividades diarias para la presentación del informe mensual.

• **Indicador:**
$$\frac{\text{Informes mensuales Realizados} * 100}{\text{Informes mensuales Programados}}$$

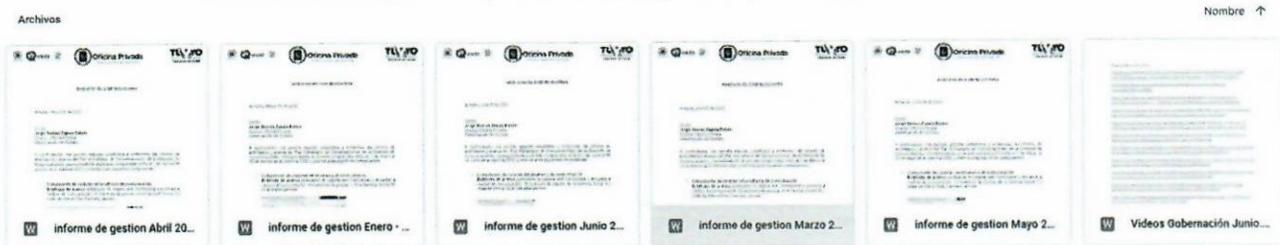
• **Aplicación:**
$$\frac{(6)}{(12)} * 100\% = 50\%$$

✓ Evidencias:

- Se verifica que la Oficina Privada tiene un desarrollo adecuado para este indicador el cual se

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04 Fecha: 20/12/2012
		Página 6 de 15

encuentra en un porcentaje equivalente para el periodo evaluado.



3. CAUSA INMEDIATA: Desarticulación de las Secretarías Sectoriales y los entes Descentralizados que componen el Gobierno Departamental con la Dirección de Comunicaciones.

- ✓ **Descripción del Riesgo:** Posibilidad de afectación reputacional por falta de articulación de las diferentes Secretarías y entes Descentralizados con la Dirección de Comunicaciones ocasiona que la información que sale a la ciudadanía no sea pertinente ni veras ya que no es transmitida por los canales oficiales del Gobierno Departamental, perdiéndose lo que es la veracidad y el derecho de comunidad de mantener informados sobre las gestiones y actividades del Gobernador.

- Impacto: Reputacional.
- Probabilidad Inherente: Media (60%).
- Impacto Inherente: Catastrófico 100%
- Zona de Riesgo Inherente: Extremo.

1. **Descripción del Control:** Mantener articulada cada una de las Secretarías y entes Descentralizados con la información oportuna y veraz resultantes de cada una de las gestiones que están realizan a diario con la Dirección de Comunicaciones para generar los boletines de prensa.

✓ **Plan de Acción:**

- **Circulares informativas.**
- **Mesas de trabajo.**
- **Comités- boletines de prensa.**

• **Indicador:** $\frac{\text{No. Boletines de prensa Emitidos}}{\text{No. de Boletines de prensa Programados}} \cdot 100$

• **Aplicación:** $\frac{(158) \text{ Boletines de Prensa Emitidos}}{(305) \text{ Boletines de Prensa Emitidos}} \cdot 100\% = 51,80\%$



FORMATO

Código: F-PLA-15

**Informe auditoría interna
de calidad**

Versión: 04
Fecha: 20/12/2012

Página 7 de 15

✓ **Evidencias:**

Con base en las evidencias remitidas se reporta la siguiente **Tabla N. 3**, donde se tiene un avance del 51,8%, se informa que para el periodo evaluado el porcentaje es equivalente con lo ejecutado.

Tabla N. 3

MESES	BOLETINES DE PRENSA	GESTORA SOCIAL	ULTIMA HORA
Enero	21	1	3
Febrero	21	4	1
Marzo	20	5	3
Abril	21	3	4
Mayo	21	3	2
Junio	19	3	3
Total	123	20	16

2. Descripción del control: Generar mesas de trabajo una vez al mes con los Secretarios o Jefes de Oficina de las Secretarías y entes Descentralizados de la Administración Departamental para que nos sea informado con anterioridad los eventos relevantes a realizarse.

✓ **Plan de Acción:**

Mesas de trabajo realizadas

• **Indicador:**

$$\frac{\text{Mesas de Trabajo realizadas}}{\text{Mesas de Trabajo Programadas}} \cdot 100$$

• **Aplicación:**

$$\frac{(6) \text{ Mesas de Trabajo realizadas} \cdot 100\%}{(12) \text{ Mesas de Trabajo Programadas}} = 50\%$$

✓ **Evidencias:**

- Se evidencia el desarrollo de las Mesas de trabajo establecidas para esta acción. Donde se anexan siete (7) hojas de listado de asistencia con noventa y cuatro (94) firmas de contratistas para cada uno de los Temas Expuestos, por la Oficina de Comunicaciones.
- La OCIG verifica que en los meses de Febrero, Marzo y Abril la oficina Privada anexa los listados de asistencia escaneados con firmas de contratistas correspondientes a la Oficina de Comunicaciones. De igual forma los listados de los meses de mayo en los días 12 y 29 se ve reflejado el cumplimiento de acción donde se evidencia firmas de contratistas de las diferentes secretarías y entes descentralizados de la Administración Departamental.

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04 Fecha: 20/12/2012
		Página 8 de 15

TABLA N. 4

TEMAS	Meses	Asistencia Total
Planeación y programación de cubrimiento periodístico de los diferentes entes de la Gobernación del Quindío	23 de febrero de 2022	7
Coordinación y ajuste de especiales periodísticos para boletín de prensa de la Gobernación del Quindío.	16 de marzo de 2022	13
Reunión Grupo Base	19 de abril de 2022	17
Diseño de estrategia de redes sociales para difusión de campañas internas y externas de la Gobernación del Quindío	12 de Mayo de 2022	11
Asignación de fuentes de los diferentes contratistas y entes descentralizados de la contratación del Quindío para los enlaces periodísticos.	29 de Mayo de 2022	16
Revisiones de ejecución de planes y metas del plan	24 de junio de 2022	30
TOTAL		94

✓ **Observaciones:**

- Se sugiere a la Oficina Privada analizar y replantear la descripción del control o las evidencias recolectadas, ya que se describe reuniones con los Secretarios y Jefes de Oficinas. Donde las evidencias no son coherentes con lo planteado en la Descripción del Control para esta actividad.

4. CAUSA INMEDIATA: 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.

- ✓ **Descripción del Riesgo:** Posibilidad de afectación reputacional por la 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, debido a no contestación, la contestación tardía o una respuesta que no sea de fondo los derechos de petición interpuestos a la administración departamental, vulnerando a derechos de rango fundamental como el debido proceso y el de las peticiones, generando esto la posibilidad de procesos de tipo judicial e inclusive de carácter disciplinario para el sujeto obligado.

- Impacto: Económico y Reputacional.
- Probabilidad Inherente: Alta (80%).
- Impacto Inherente: Mayor 80%
- Zona de Riesgo Inherente: Alto.

- 1. Descripción del control:** Conocimiento de los términos y funcionabilidad del derecho de petición en cuanto a términos y respuesta de fondo: El Director de la Oficina Privada, solicitará informe semanal al profesional encargado de la Ventanilla única Virtual de las PQR'S recibidas y contestadas para generar a fin de mes un informe completo, de todos los derechos de petición que sean recepcionados 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 9 de 15

✓ **Plan de acción:**

- Seguimiento a PQR'S recibidas por Ventanilla Única Virtual.
- Seguimiento a PQR'S recibidas por Sevenet.
- Seguimiento a PQR'S recibidas por Correo Electrónico.
- Hacer seguimiento a PQR'S repetitivas.
- Generar un botón en la página de la Gobernación de preguntas frecuentes.
- Con las PQR'S recibidas realizar un informe mensual del tiempo de respuesta de las mismas.

• **Indicador:**
$$\frac{\text{No. de PQR'S contestadas} * 100}{\text{No. de PQR'S recibidas}}$$
• **Aplicación:**
$$\frac{(335) \text{ PQR'S contestadas} * 100\%}{(337) \text{ PQR'S recibidas}} = 99.41\%$$
✓ **Evidencias:**

- La Oficina Privada anexa plantillas en Excel y pantallazos del total de solicitudes reportadas en los aplicativos Sevenet, Ventanilla Única y por correo electrónico. El equipo auditor realiza la **Tabla No. 5** evidenciado el total de cada una de las solicitudes registradas a la Oficina Privada por mes.
- Se reitera que la oficina de control interno de gestión le es complejo emitir un análisis y verificar los 187 correos electrónicos que se registran en la oficina Privada, ya que no se aporta evidencias donde se permita verificar la trazabilidad del debido proceso de cada uno de estos.
- Se informa que el total de solicitudes registradas por la Oficina Privada es acorde al informe que realiza la OCIG donde se suman el total de Solicitudes ingresadas a los aplicativos de SEVENET y Ventanilla Única Virtual.

Tabla N. 5

REPORTE OFICINA PQRS 1 ENE -30 JUN DE 2022					
MESES	SEVENT	CORREO ELECTRÓNICO	VENTANILLA ÚNICA		
			NO. TOTAL DE SOLICITUDES	EN PROCESO DE RESPUESTA	N. DE SOLICITUDES CERRADAS
ENERO	27	11	3	1	2
FEBRERO	39	16	3	3	
MARZO	84	26	12	10	5
ABRIL	71	54	12	10	2
MAYO	34	63	5	3	2
JUNIO	47	17	8	8	
TOTAL	302	187	43	35	11

- El equipo auditor valida la información remitida través de los aplicativos para el total de PQRS registrados en el periodo comprendido del 1 de enero a 30 de junio de 2022, donde se verifica que ingresaron 337 solicitudes, de las cuales 29 PQRS se registraron y se les dieron respuesta oportuna, a 27 en los términos establecidos, los 2 restantes se le dio el debido proceso fuera de los términos establecidos. Se anexa **Tabla N. 6** de PQRS para el periodo evaluado.

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04 Fecha: 20/12/2012
		Página 10 de 15

Tabla N. 6

PQRs	Total Ingresadas	Con Respuesta	Sin respuesta
Peticiones	28	26	2
Quejas	1	1	0
Reclamos	0	0	0
Total	29	27	2

- ✓ **2. Descripción del control:** Conocimiento funcional de las dependencias de la Administración Departamental por parte de los operadores de la Ventanilla Única Virtual: El 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 tomara como evidencia, la convocatoria, el registro fotográfico, las actas y listados de asistencia de las diferentes capacitaciones.
- ✓ **Plan de acción:**
El director de Oficina Privada solicitará al proveedor del servicio de Ventanilla Única Virtual trimestralmente se brinde la capacitación y actualización al personal encargado de manejar el sistema de PQR'S.
 - **Indicador:** $\frac{\text{No. de capacitaciones realizadas}}{\text{No. de capacitaciones programados}} * 100$
 - **Aplicación:** $\frac{(2) \text{ de capacitaciones realizadas} * 100\%}{(4) \text{ de capacitaciones programadas}} = 50\%$
- ✓ **Evidencias:**
 - Se evidencia que en el mes de febrero el día 28 de 2022, SEVENET presta el servicio de liberación de consecutivos, la orientación fue dirigida a dos funcionarios de la Entidad. Y otras dos (2) capacitaciones el día 28 de junio de 2022 se realizan orientados a la contextualización de la Ventanilla Única Virtual a tres (3) funcionarios en el Despacho.
 - Para el periodo evaluado la Oficina Privada se encuentra dentro del porcentaje establecido.

5. CAUSA INMEDIATA: Incumplimiento a las metas del Plan de Desarrollo

- ✓ **Descripción del Riesgo:** Posibilidad de afectación económica y reputacional por incumplimiento a las metas de Plan de desarrollo. El plan de desarrollo es la carta de navegación de la administración departamental, en virtud del principio de legalidad, el Estado solo puede realizar lo que le está permitido por él, razón por la cual dicho timonel es la ruta trazada por el gobierno departamental para conseguir sus objetivos, el incumplimiento de sus metas deriva en consecuencias no solo jurídicas sino de alto impacto para los administrados.
 - Impacto: Económico y Reputacional.
 - Probabilidad Inherente: Baja (40%).
 - Impacto Inherente: Catastrófica 100%
 - Zona de Riesgo Inherente: Extremo.



FORMATO

Código: F-PLA-15

**Informe auditoría interna
de calidad**

Versión: 04
Fecha: 20/12/2012

Página 11 de 15

✓ **Descripción del control:**

Seguimiento a las metas del plan de desarrollo (metas estratégicas y metas producto): El Director de Oficina Privada convocara 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.

✓ **Plan de acción:**

Seguimiento a las actividades de cada uno de los proyectos de la Oficina Privada para dar cumplimiento al Plan de Desarrollo de manera mensual.

Hacer seguimiento a la ejecución presupuestal comparado con el cumplimiento de las metas.

• **Indicador:** $\frac{\text{No. de Seguimientos realizado}}{\text{No. de Seguimientos programados}} * 100$

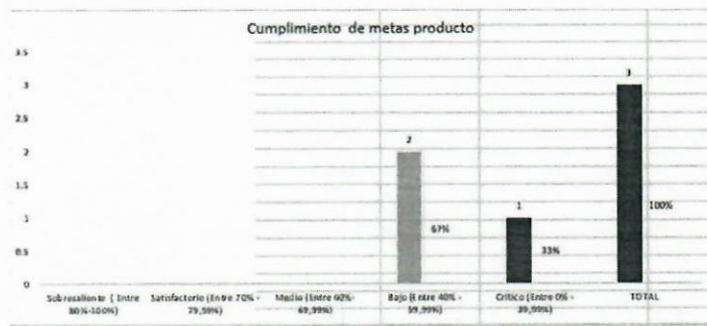
• **Aplicación:** $\frac{(6) \text{ de Seguimientos realizados} * 100\%}{(12) \text{ de Seguimientos programados}} = 50\%$

✓ **Evidencias:**

- La oficina Privada anexa actas mensuales emitidas por la secretaria de Planeación donde se describe lo desarrollado mes a mes para el periodo evaluado con corte a 30 de junio de 2022 lo ejecutado en los formatos F-PLA-47, F-PLA-07 y el F-PLA-81. Demostrando la eficiencia en la acción desarrollada.

✓ **Observaciones:**

- Se evidencia que a corte 30 de junio de 2022, la Oficina Privada presenta un porcentaje crítico del 33% en el Proyecto: "**Desarrollo e implementación de una estrategia de comunicaciones de la gestión institucional de la Administración Departamental del Quindío "Hacia un gobierno abierto"**". y ejecución del prepuesto con mayor valor en los recursos del superávit, es de vital importancia que la Oficina Privada, analice y replante las actividades para cumplir con lo estipulado en el Plan de Desarrollo Tu y Yo somos Quindío, y cumplir con las actividades implementadas para la evaluación de el siguiente periodo.



- Se reitera a la Oficina Privada que toda Acta, informe y oficio remitido como evidencia para el análisis, evaluación y monitoreo por parte de la oficina de control interno de Gestión debe estar firmado.

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

6. CAUSA INMEDIATA: Inoportuna operación del Salón Bolívar.

✓ **Descripción del Riesgo:** Posibilidad de afectación reputacional por la inoportuna operación del Salón Bolívar. La administración departamental cuenta con pocos espacios amplios dentro de su sede principal para la realización de eventos de todo tipo, uno de ellos, tal vez el más importante es el salón Bolívar, el cual se utiliza por la totalidad de las secretarías del Gobierno Departamental para llevar a cabo eventos de carácter académico, administrativo entre otros debido a la amplitud y capacidad, dicho espacio es ampliamente utilizado y solicitado, pues como se advirtió es el único de sus características en el CAD e inclusive en la ciudad de Armenia, razón por la cual requiere de un proceso de planificación de alto nivel para lograr la coordinación del mismo y el desarrollo de las actividades pretendidas, por tal razón la demanda del servicio amerita una planificación perfecta.

- Impacto: Reputacional.
- Probabilidad Inherente: Media (60%).
- Impacto Inherente: Catastrófica 100%.
- Zona de Riesgo Inherente: Extremo

1. **Descripción del Control:** Manejo de agenda de la programación de eventos que utilicen el Salón Bolívar: La Dirección de Protocolo del Departamento del Quindío, deberá solicitar un formato de calidad para el agendamiento del Salón Bolívar, para que con este se lleve el control adecuado de la agenda de este espacio de la administración departamental, formato que deberá ser acompañado de un oficio que solicite el espacio y contenga datos esenciales como hora y fecha de la actividad, día de la reserva y solicitante para poder dar respuesta de manera formal al requerimiento, las observaciones resultantes quedaran por escrito en el oficio que responda la solicitud y se tendrá el mismo como evidencia.

✓ **Plan de acción:**

- Llevar control de las solicitudes para eventos mensuales.
- Contar con un programador para tener la agenda del préstamo del espacio sin contratiempos.
- Llevar un control de eventos realizados en el Salón Bolívar.

● **Indicador:**

$$\frac{\text{No. de solicitudes para el uso del Salón Bolívar recibidas} * 100}{\text{No. de solicitudes para el uso del Salón Bolívar Programadas}}$$

● **Aplicación:**

$$\frac{(59) \text{ de solicitudes para el uso del Salón Bolívar recibidas} * 100}{(81) \text{ de solicitudes para el uso del Salón Bolívar Programadas}} = 66.67\%$$



FORMATO

Código: F-PLA-15

**Informe auditoría interna
de calidad**

Versión: 04
Fecha: 20/12/2012

Página 13 de 15

✓ **Evidencias:**

- La oficina Privada evidencia carpetas con solicitudes para el Salón Bolívar, donde se presentan ciertas diferencias, ya que el equipo Auditor evidencia 100 solicitudes ejecutadas y 41 canceladas. De acuerdo a lo relacionado por la oficina Privada en el F-PLA-25 en la pestaña de protocolo reportan 54 solicitudes. De igual forma el equipo auditor toma como referencia lo anexado en las evidencias.

Tabla N. 7

SOLICITUDES SALÓN BOLÍVAR PERIODO 1 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2022			
Meses	Ejecutados	Cancelados	Total
Febrero	22	5	17
Marzo	24	9	15
Abril	15	10	5
Mayo	24	7	17
Junio	15	10	5
Total	100	41	59

2. **Descripción del Control:** Formalizar la solicitud de agenda para el Salón Bolívar con notificación antes del evento a través del formato de calidad para el agendamiento del Salón Bolívar, y dar respuesta de manera formal al requerimiento, haciendo seguimiento mediante llamada telefónica confirmando las solicitudes en firme o eventos cancelados.

✓ **Plan de acción:**

- Hacer la solicitud de diligenciamiento del formato al solicitante.
- Realizar llamadas antes de cada evento para confirma que sigue en firme.
- Llevar un control de eventos cancelados.

- **Indicador:** $\frac{\text{No. de formatos de calidad solicitados} * 100}{\text{No. de formatos de calidad programados}}$

- **Aplicación:**
 $\frac{(59) \text{ Formatos de calidad solicitados} * 100}{(81) \text{ Formatos de calidad programados}} = 66.67\%$

✓ **Evidencia:**

- La Oficina Privada cumple con los formatos establecidos para las solicitudes requeridas para las diferentes secretarías de la entidad. Así mismo se toma como evidencia los datos reportados en la anterior actividad ya que es similar para la ejecución de este Control.

7. CAUSA INMEDIATA: Bajo índice de la gestión en la administración departamental

- ✓ **Descripción del Riesgo:** Posibilidad de afectación reputacional producto del bajo índice de la gestión en la administración departamental debido al desconocimiento de la operatividad del MIPG por parte de los directivos, servidores públicos y contratistas con el consiguiente desarrollo de procesos desordenados e ineficientes al interior de las dependencias.

- Impacto: Económico y Reputacional.
- Probabilidad Inherente: Alta (80%).
- Impacto Inherente: Mayor 80%.
- Zona de Riesgo Inherente: Alto.

	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04 Fecha: 20/12/2012
		Página 14 de 15

✓ **Descripción del Control:** Los secretarios de Despacho, Directores y Jefes de las diferentes Secretarías de Despacho realizan procesos de Seguimiento y evaluación trimestrales al estado de cumplimiento del Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y de gestión MIPG.

✓ **Plan de acción:**
Realizar procesos de Seguimiento y evaluación trimestrales al estado de cumplimiento del Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y de gestión MIPG

• **Indicador:**

No. de procesos de seguimiento y evaluación trimestral presentados *100
No. de seguimiento y evaluación trimestral programados

• **Aplicación:**

(2) procesos de seguimiento y evaluación trimestral presentados *100 = 50%
(4) seguimiento y evaluación trimestral programados

✓ **Evidencias:**

- Mediante Oficios O.P 11.145.01-00207 del 28 de febrero de 2022 la oficina Privada remite a OCIG seguimiento al Plan de Acción MIPG y oficio O.P 11.145.01-00244 del 15 de marzo de 2022 donde se relaciona el avance al FURAP el cual hace parte de MIPG cumpliendo con las actividades establecidas para esta acción.

Conclusiones:

- ✓ La Oficina de Control Interno de gestión reconoce la realización de las actividades correspondientes a cada uno de los riesgos establecidos en el Mapa de riesgos Institucionales por parte de la Oficina Privada al igual que el avance en cada una de las acciones que promueven mejores prácticas, evitar la materialización de riesgos para garantizar una gestión transparente y cumplir con los objetivos institucionales.
- ✓ Se espera contar con la disposición y la de los líderes de los procesos para tener en cuenta las observaciones y sugerencias presentadas en este informe y prevenir posibles desviaciones y materialización de riesgos, con el fin de generar una mejora continua en los procesos de la Entidad.
- ✓ Revisar y monitorear la gestión de los riesgos, porque la entidad debe asegurar el logro de sus objetivos, anticipándose a los eventos negativos relacionados con la gestión de la entidad

Vo 3. Hallazgos de auditoría

Tipo	Requisito	Descripción

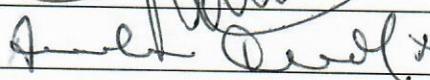
	FORMATO	Código: F-PLA-15
	Informe auditoría interna de calidad	Versión: 04 Fecha: 20/12/2012
		Página 15 de 15

4. Recomendaciones para auditorías posteriores

- Se sugiere a la oficina privada que para el **Riesgo 5 incumplimiento a las metas de plan de desarrollo, en la actividad N. 2**, es recomendable ser un poco más explícitos en el momento de documentar la actividad, ya que no se evidencian mesas de trabajo o actas, para las observaciones que se generen del monitoreo realizado para la dicha actividad.

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 Cubillos	Coordinador de Calidad	
Andrea Chacón Mellizo	Auditor Líder	

Nombre completo	Responsabilidad	Firma
Elaborado por: JOSÉ DUVÁN LIZARAZO CUBILLOS	Revisado por: JOSÉ DUVÁN LIZARAZO CUBILLOS	Aprobado por: JOSÉ DUVÁN LIZARAZO CUBILLOS
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión	Jefe Oficina de Control Interno de Gestión	Jefe Oficina de Control Interno de Gestión