	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 1 de 14


II

GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO					
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN					
ACTA NÚMERO:			No 134 - 2022		
FECHA:	21 - 09 - 2022	HORA DE INICIO:	08:30 a.m.	HORA DE FINALIZACIÓN:	10:15 a.m.
LUGAR:	SECRETARIA DE TURISMO, INDUSTRIA Y COMERCIO				
ANEXA LISTADO DE ASISTENCIA		SI	NO		(X)
OBJETIVO DE LA REUNIÓN: Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC y su componente Mapa de Riesgos del segundo cuatrimestre de la vigencia 2022 con corte a 31 de agosto de 2022 de la Secretaria de Turismo, Industria y Comercio.					

ASISTENTES A LA REUNIÓN			
N°	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	Hernán Gallego Cano	Profesional contratista- Oficina de Control Interno de Gestión	Oficina de Control Interno de Gestión

AGENDA DEL DÍA		
ITEM	TEMA	RESPONSABLE DEL TEMA
1	Seguimiento al mapa de riesgo de corrupción y Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano correspondiente al segundo cuatrimestre de la vigencia 2022 con corte a 31 de agosto de 2022 de la Secretaria de Turismo, Industria y Comercio.	Auditor Líder: José Duván Lizarazo Cubillos – Jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión Equipo Auditor: Hernán Gallego Cano – profesional contratista

DESARROLLO TEMATICO
<p>Como respuesta a la Circular No. S.A.60.07.01-0908 de 2 de septiembre de 2022; emitida por la oficina asesora de Control Interno de Gestión, se recibe las evidencias relacionadas con el seguimiento al Mapa de Riesgo, Plan Anticorrupción y atención al ciudadano a través del oficio S.T.110.98.00-00666 19-09-2022 correspondientes al segundo cuatrimestre de la vigencia 2022, para evaluar el grado de avance sobre cada uno de los indicadores y el cumplimiento de las acciones previstas para reducir y/o evitar riesgos percibidos en el proceso de planeación.</p> <p>En la presente acta se consolida la evaluación en torno al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y su componente al anexo1. Mapa de Riegos de Corrupción.</p>

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 2 de 14

COMPONENTE 1.
ANEXO 1. MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION

Análisis del Riesgo: mapa de riesgos de corrupción, con el fin de establecer si efectivamente las acciones de mitigación del riesgo se han cumplido tal como quedó dispuesto en el respectivo mapa, para ello se tendrá en cuenta el cumplimiento de los indicadores previstos para el Riesgo 4 N° 1, **“Sesgo en el favorecimiento a empresarios de los diferentes sectores para beneficios particulares en la realización de eventos, proyectos y programas.**

Actividades de Control 1.

Las direcciones y jefaturas de la Secretaría de Turismo, Industria y Comercio formulan los criterios de selección de empresarios para ser beneficiados en las diferentes convocatorias lideradas por la secretaría de Turismo, Industria y Comercio, en caso que no se apliquen en algunas de las convocatorias, las direcciones deberán hacer seguimiento y definir propuestas para una selección objetiva, se evidencia con un documento donde se establezcan los criterios requeridos.

Indicador 1 N° de convocatorias con implementación de requisitos / N° total de convocatorias

Resultado:

2 convocatorias realizadas / 2 convocatorias programadas * 100 = 100 %

Evidencias:

1. Convocatoria Misionales Comerciales a las agencias operadoras de viajes del departamento que deseaban participar en las misiones comerciales programadas para las ciudades de Cali, Ibagué, Neiva, Bogotá, Cartagena en el mes de mayo de 2022.

Secretaría de Turismo, Industria y Comercio del Quindío
17 de marzo a las 19:04

📧 Convocatoria Misionales Comerciales

La Secretaría de Turismo, Industria y Comercio de la Gobernación del Quindío liderada por Roberto Jairo Jeramillo Cárdenas de la mano con Fontur Colombia Invitan a las agencias de viajes operadoras a inscribirse para participar de las misiones comerciales dentro del proyecto de Promoción Nacional que se realizarán en las ciudades de Cali, Ibagué, Neiva, Bogotá y Cartagena.

📧 Las agencias interesadas podrán inscribirse en el correo misionescomerciales@tcq.gov.co

📧 El correo electrónico deberá especificar:


- Razón social
- Representante legal
- Persona de contacto
- Número de teléfono fijo o celular
- Portafolio de servicios


Y al mismo, se deben adjuntar los siguientes documentos escaneados que se relacionan como criterios de participación:

1. Carnet de Vacunación contra Covid-19 con esquema completo (2 dosis)
2. RNT vigente.
3. RUT.
4. Certificado de existencia y representación legal emitido por Cámara de Comercio no mayor a 45 días.
5. Certificación del contador, revisor fiscal o representante legal manifestando que se encuentra al día con la contribución parafiscal destinada al turismo.
6. Soportes de participación en actividades de promoción turística de destino (mínimo 5); estas pueden ser en ferias, vitrinas turísticas, workshop, misiones comerciales, etc., las mismas pueden ser registros fotográficos, certificaciones, escarapes, facturas de inscripción.

📧 Estas misiones se realizarán con el fin de seguir consolidando el destino Quindío Corazón de Colombia, como el elegido por el turismo de naturaleza, descanso, atractivos y experiencia.

#TuyYoSomosQuindío
#MisionalesComerciales



	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 3 de 14

Secretaría de Turismo, Industria y Comercio del Quindío
 1 de agosto de 2018

Se eligió las agencias de viajes operadoras que irán a las Islas del Caribe.

La Secretaría de Turismo, Industria y Comercio de la Gobernación del Quindío liderada por Roberto Jairo Jaramillo Calderón de la mano con Fermi Córdoba aspió a las agencias de viajes operadoras que participen en las misiones comerciales dentro del proyecto de Promoción Nacional que se realizarán en las ciudades de Cali, Ibagué, Nariño, Bogotá y Cartagena.

Las 10 agencias elegidas:

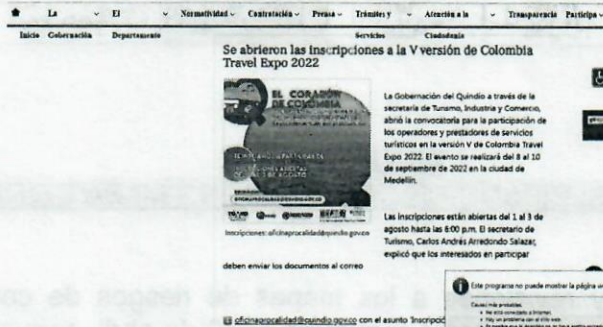
- *LineTours, Turismo por el Eje Cafetero
- *Quindío Viajes y Turismo
- *Agoturismo y Pasaje
- *Eja Magico Travel SAS
- *Diana María Calderón (DHO Travel)
- *Paratours S.A.S
- *LAM Grupo Empresarial SAS - WAMB
- *Quindío Travel
- *Casa de Compañerismo Familiar Comercio Quindío
- *Hacienda La Proseña

Estas misiones se realizarán con el fin de seguir consolidando el destino Quindío Corazón de Colombia, como el elegido por el turismo de naturaleza, descanso, bienestar, atractivo y experiencia.

#TurismoQuindío
 #IslasdelCaribe



2. **CONVOCATORIA A COLOMBIA TRAVEL EXPO 2022:** realizada a través de la página oficial de la gobernación del Quindío dirigida a todos los prestadores de servicios turísticos que deseaban participar del evento.



Actividades de Control 2:


Las direcciones y jefaturas de la Secretaría de Turismo, Industria y Comercio establecerán los criterios para utilizar los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Secretaría de Turismo, Industria y Comercio, para la realización de convocatorias a: Programas, proyectos, eventos y/o actividades programadas por este despacho

Indicador 2: No de publicaciones realizadas / No de publicaciones programadas

Resultado: No de publicaciones realizadas / No de publicaciones programadas* 100 = 100 %

Evidencias:



	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 4 de 14

Observaciones:

De acuerdo con las evidencias presentadas en el segundo cuatrimestre y el No de convocatorias programadas y el No de publicaciones realizadas para el año 2022 por la STUIC, se evidencio y comprobó con el cumplimiento de esta actividad para el año 2022, en el segundo cuatrimestre (mayo - agosto) La oficina de Control Interno de Gestión, verifica el contenido del archivo con las convocatorias y publicaciones realizadas por la Secretaría de turismo, Industria y comercio

% de Cumplimiento	Zona	Semáforo	Calificación Componente
0 - 59 %	Baja	Rojo	
60 - 79 %	Media	Amarillo	
80 - 100%	Alta	Verde	100 %

ANEXO 2. PAAC

COMPONENTE 1: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Meta 4: Realizar 3 monitoreos y revisiones a los mapas de riesgos de corrupción por procesos de la administración departamental, primer monitoreo y revisión al 30 de abril, segundo monitoreo y revisión al 30 de agosto, y tercer monitoreo y revisión con corte al 31 de diciembre

Indicador 2: No de monitoreos y revisiones realizados / No de monitoreos y revisiones programadas x 100 %

Actividad: Realizar monitoreo y revisión a los mapas de riesgos de Corrupción por procesos de la Administración Departamental, con el propósito de evaluar la efectividad de los controles establecidos y si es del caso ajustarlo haciendo público los cambios.

Resultado:

$$1 / 3 * 100 = 33,33 \%$$

Acciones:

La Secretaría de Turismo Industria y Comercio, para éste indicador no evidencia monitoreos y revisiones realizadas en el segundo cuatrimestre de 2022,

Evidencias:

Como la secretaría no realizo seguimientos no presenta evidencias para ser analizadas por la OCIG.

Observaciones:

A partir de los archivos en CD enviados por la STUIC, no relacionó ningún seguimiento a éste Indicador el cual deberá realizar cada cuatrimestre de la vigencia, por lo anterior se dejó muy claro que el porcentaje de cumplimiento sigue en el 33 % pues solo existe cumplimiento en el primer cuatrimestre y falta el seguimiento



al tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.

El seguimiento será por cada cuatrimestre de la vigencia, el cual verifica el cumplimiento al monitoreo y control al segundo componente Racionalización de tramites al segundo Anexo – primer componente Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción del segundo cuatrimestre de 2022 y de acuerdo con los tres seguimientos que debe realizar la secretaría,

% de Cumplimiento	Zona	Semáforo	Calificación Componente
0 - 59 %	Baja	Rojo	33,33 %
60 - 79 %	Media	Amarillo	
80 - 100%	Alta	Verde	

ANEXO 3

COMPONENTE 2 - RACIONALIZACION DE TRAMITES

Meta 1: Realizar una socialización del Acto Administrativo a través del cual se conforma comité técnico para la racionalización de tramites de la Administración departamental. A través de acto administrativo.

Actividad: Socializar el acto administrativo a través del cual se conforma el equipo técnico de trabajo para la racionalización de tramites de la Administración Departamental, responsable de la recolección de información, análisis, diagnóstico y apoyo para el cumplimiento de los diferentes pasos de la metodología implementada por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP

Indicador: No de socializaciones realizadas / No de socializaciones programadas * 100 %


Resultado: $1 / 1 * 100 = 100\%$

Acciones: La secretaria de Turismo, Industria y Comercio, en asocio con la Secretaría de Planeación, participo en la capacitación relacionada con Socialización de la Política "Racionalización de trámites", realizada a través de ZOOM el 24-02-2022, igualmente en la capacitación "Gestión por resultados con valores"

Evidencias: La Secretaria Turismo, Industria y Comercio NO presenta como evidencia de la participación en capacitaciones, porque la Secretaria no hace parte del equipo de racionalización de trámites, de esta solo hace parte las secretarías de Hacienda, Jurídica, Salud, Educación, Interior y Planeación

Observación:

El indicador y la meta se validan con el 100% de cumplimiento para la vigencia 2021, toda vez que era solo la socialización de un acto administrativo

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 6 de 14

% de Cumplimiento	Zona	Semáforo	Calificación Componente
0 - 59 %	Baja	Rojo	
60 - 79 %	Media	Amarillo	
80 - 100%	Alta	Verde	100%

Meta 2: Realizar un proceso de socialización de la metodología de racionalización de trámites a través de una jornada de capacitación

Actividad: Socializar la metodología de racionalización de trámites a través de una jornada de capacitación donde se resalten la importancia del enfoque por procesos y la visión de la Administración Departamental en realización de los trámites institucionales y su significado en términos de bienestar y garantía de derechos ciudadanos.

Indicador: No de capacitaciones realizadas / No de capacitaciones proyectadas * 100

Evidencias: La Secretaria Turismo, Industria y Comercio NO presenta como evidencia de la participación en capacitaciones, porque la Secretaria no hace parte del equipo de racionalización de trámites, de esta solo hace parte las secretarías de Hacienda, Jurídica, Salud, Educación, Interior y Planeación

Observación: El indicador y la meta se validan con el 100%, para la vigencia 2022, solo tenía una meta por cumplir la cual ya está ejecutada por parte de la STUIC


% de Cumplimiento	Zona	Semáforo	Calificación Componente
0 - 59 %	Baja	Rojo	
60 - 79 %	Media	Amarillo	
80 - 100%	Alta	Verde	100%

META 3: Identificar un inventario de trámites de la Administración Departamental, a través del sistema Único de Información de trámites (SUIT)

Actividad: Identificar el inventario de trámites de la Administración Departamental, a través del sistema Único de Información de Trámites (SUIT) artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012, verificando que se encuentren debidamente definidos y documentados con soportes de procesos y flujos administrativos requeridos para su realización

Indicador: No de inventarios realizados / No de inventarios programados * 100

Evidencias: La Secretaria Turismo, Industria y Comercio NO presenta como evidencia de la participación en capacitaciones, porque la Secretaria no hace parte del equipo de racionalización de trámites, de esta solo hace parte las secretarías de Hacienda, Jurídica, Salud, Educación, Interior y Planeación

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 7 de 14

META 4: Elaborar el documento de priorización y análisis de los trámites de la Administración Departamental.

Actividad: Realizar la priorización y análisis de los trámites de la Administración Departamental, a través de las variables externas e internas que afectan el trámite con el propósito de establecer los criterios de intervención para la mejora del mismo.

Indicador: No de documento de priorización elaborado / No de documentos de priorización programados * 100

Evidencias: La Secretaria Turismo, Industria y Comercio NO presenta como evidencia de la participación en capacitaciones, porque la Secretaria no hace parte del equipo de racionalización de trámites, de esta solo hace parte las secretarías de Hacienda, Jurídica, Salud, Educación, Interior y Planeación

META 6: Realizar el proceso de racionalización de trámites en la Administración Departamental

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

Evidencias: La Secretaria Turismo, Industria y Comercio NO presenta como evidencia de la participación en capacitaciones, porque la Secretaria no hace parte del equipo de racionalización de trámites, de esta solo hace parte las secretarías de Hacienda, Jurídica, Salud, Educación, Interior y Planeación

ANEXO 4

COMPONENTE 3 - RENDICION DE CUENTAS


Meta 6: Capacitar a las diferentes instancias de la participación ciudadana que se lideran al interior de las 17 secretarías sectoriales de la Administración Departamental, en el proceso de participación ciudadana.

Actividad 1: Capacitar a las diferentes instancias de Participación ciudadana sobre el proceso de Rendición de Cuentas, dándoles a conocer la metodología con el fin de brindarles herramientas para lograr acompañamiento en los procesos de rendiciones de cuentas de la Administración Departamental y por consiguiente un mayor control social.

Indicador: No. de Secretarías sectoriales con procesos de capacitación a las instancias de Participación ciudadana realizadas / No de Secretarías Sectoriales

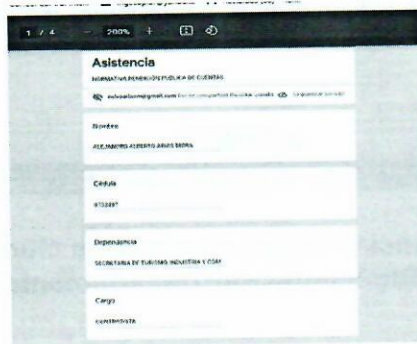
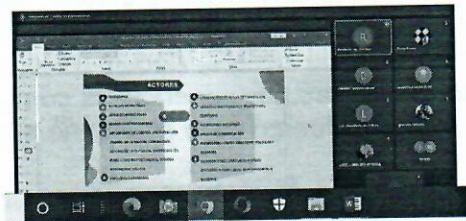
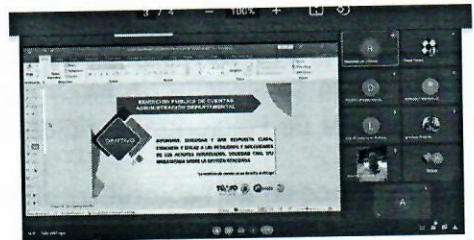
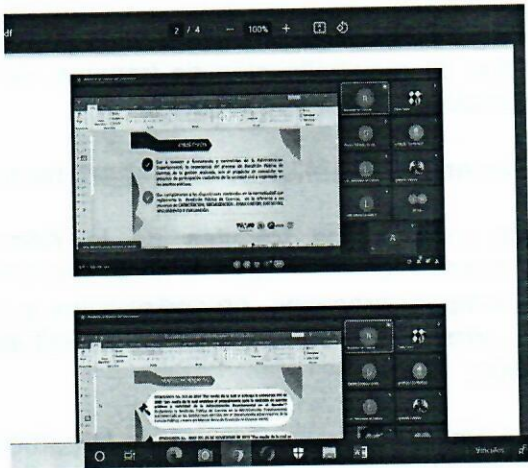
Resultado: $1 / 1 * 100 = 100\%$

Acciones: La secretaria de Turismo, Industria y Comercio, participó en capacitación a todos y cada uno de

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 8 de 14

los funcionarios y contratistas de la STUIC en la cual dieron la metodología para el logro y acompañamiento en la rendición pública de cuentas del Departamento del Quindío de la vigencia 2021, capacitación que fue dictada por la Secretaría de Planeación Departamental a todos los funcionarios de la entidad el 4 de abril de 2022.

Evidencias: La Secretaria Turismo, Industria y Comercio presenta como evidencia la realización de la capacitación realizada el 22-04-2021 a funcionarios y contratistas de la secretaria la Certificación, anexa el Power Point de la Capacitación y registro fotográfico de asistencia.



Observación: Se valida y se asigna el porcentaje del 100%, debemos dejar claro que la fecha de realizar de éste indicador era el 30-03-2021 y la actividad se realizó el 13-04-2021

% de Cumplimiento	Zona	Semáforo	Calificación Componente
0 - 59 %	Baja	Rojos	
60 - 79 %	Media	Amarillo	
80 - 100%	Alta	Verde	100 %



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 9 de 14

Meta 11: Realizar doce (12) eventos de Rendición de Cuentas que divulguen la gestión administrativa en los municipios del Departamento del Quindío

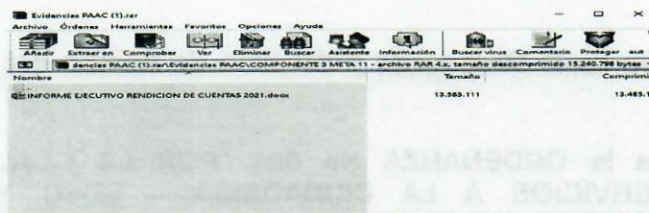
Actividad 1: Realizar eventos de Rendición de cuentas que divulguen la gestión administrativa, en los municipios del departamento con el propósito de generar espacios de doble vía con la ciudadanía con la sociedad civil y/o organizada.

Indicador: No. de eventos de rendición de cuentas realizadas / No de eventos de rendición de cuentas * 100


Resultado: $1 / 1 * 100 = 1000\%$

Acciones: La secretaria de Turismo, Industria y Comercio, participa en la Rendición Pública de Cuentas de la vigencia 2021 realizada el 29 de junio de 2022, de acuerdo con la distribución realizada por parte del comité a la secretaria de Turismo, Industria y Comercio le correspondió la rendición en el municipio de Pijao en compañía del – INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDIO IDQT.

Evidencias: La Secretaria Turismo, Industria y Comercio presenta como evidencia el INFORME EJECUTIVO RENDICIÓN DE CUENTAS SECRETARIA DE TURISMO, INDUSTRIA Y COMERCIO – INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDIO IDQT AÑO 2021, de la rendición publica de cuentas vigencia 2021 realizada el día 29 de junio en el Centro de Convenciones Metropolitano del Quindío y transmitido por Telecafé y redes sociales en directo, por lo cual la coordinación del evento en el municipio de Pijao estuvo a cargo de la STUIC.



Observación: Esta meta fue cumplida a satisfacción por parte de la Secretaría de Turismo, Industria y Comercio el 29 de junio de 2022, con la organización, logística, retransmisión en vivo de la Rendición Pública

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 10 de 14

de Cuentas del Departamento del Quindío correspondiente a la vigencia 2021, en el municipio d Pijao acompañado del Instituto Departamental de Transito del Quindío

% de Cumplimiento	Zona	Semáforo	Calificación Componente
0 - 59 %	Baja	Rojó	
60 - 79 %	Media	Amarillo	
80 - 100%	Alta	Verde	100 %

ANEXO 5

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Meta 1: Realizar la caracterización de los actores y grupos de interés de la Administración Departamental

Actividad: Realizar la caracterización de los actores u grupos de interés, que maneja la Administración Departamental

Indicador: No de caracterizaciones realizadas / No de caracterizaciones programadas

Resultado: La Secretaria de Turismo Industria y comercio no hace parte de las secretarías sectoriales en el cumplimiento de esta Meta.

Meta 4: Realizar socialización de la Ordenanza y del Plan de Acción del Sistema Departamental de servicio a la Ciudadanía”

Actividad: Realizar ajuste a la ORDENANZA No 004 “POR LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIOS A LA CIUDADANIA – SDSC Y SE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS GENERALE PARA SU IMPLEMENTACIÓN”, con los últimos lineamientos normativos con el propósito de incrementar la confianza en el estado y mejorar la relación cotidiana entre la ciudadanía y la Administración.

Indicador: No. de secretarías con procesos de socialización realizados / No de secretarías * 100

Resultado: La Secretaria de Turismo Industria y Comercio no hace parte de las secretarías sectoriales en el cumplimiento de esta Meta.

Meta 13: Realizar una (1) feria de Atención al Ciudadano”

Actividad: Realizar una (1) feria de Atención al Ciudadano”, estrategia que permitirá acercar las Entidades de orden Nacional, Departamental y Municipal a los ciudadanos y facilitar el acceso a la información.

Indicador: No. de Ferias realizadas / No Ferias Programadas * 100



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión


Versión: 04
Fecha: 07/12/2018

Página 11 de 14

Resultado: $0 / 0 * 100 = 0\%$ **Acciones:** La Secretaría de Turismo Industria y Comercio, NO presenta evidencias del cumplimiento de esta Meta, la cual tiene como fecha límite de cumplimiento el 30-12-2022**Evidencias:** N.A.**Observación:** La Oficina de Control Interno califica con 0% de avance el cumplimiento de esta Meta toda vez que la STUIC, aún no tiene evidencias para el primer cuatrimestre del cumplimiento de la Meta.

% de Cumplimiento	Zona	Semáforo	Calificación Componente
0 - 59 %	Baja	Rojo	0 %
60 - 79 %	Media	Amarillo	
80 - 100%	Alta	Verde	

Meta 15: Realizar seguimiento y evaluación trimestral al Plan de Acción del sistema Departamental de Servicios a la Ciudadanía**Actividad:** Realizar seguimiento y evaluación trimestral al Plan de Acción del sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía SDSC, con el fin de verificar el cumplimiento del mismo por parte de los actores involucrados.**Indicador:** No de seguimientos y evaluaciones realizadas / No de seguimientos y evaluaciones proyectadas**Acciones:** La Secretaria de turismo Industria y Comercio no hace parte de las Secretarías Sectoriales para la realización y evaluación del Plan de Acción del sistema Departamental de servicios a la Ciudadanía.**Meta 20: Realizar dos (02) estudios de medición de satisfacción del usuario en relación con los trámites y servicios que presta la Administración Departamental.****Actividad:** Realizar el estudio de medición de satisfacción del usuario en relación con los trámites y servicios que presta la Administración Departamental.**Indicador:** No. de Estudios de Medición realizados / No de Estudios de medición programados * 100**Resultado:** $43 / 43 * 100 / 2 = 50\%$ **Acciones:** La Secretaría de Turismo Industria y Comercio, presenta un archivo en Excel en el cual se evidencia la realización de los resultados de encuestas de satisfacción al ciudadano durante la vigencia 2022 hasta el 16-06-2022, en la cual han participado 43 personas naturales y/o jurídicas las cuales compilan las respuestas a las preguntas de la encuesta, el cumplimiento de esta Meta, tiene como fecha límite de

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

cumplimiento el 31-12-2021,

Evidencias:

Las siguientes preguntas son la base de la encuesta que realiza la Secretaria de Turismo, Industria y Comercio, de satisfacción al ciudadano.

1.1. ¿Fue oportuna la atención y respuesta brindada por los canales de la gobernación (Email/teléfono/Redes sociales/chats/WhatsApp)?	1.2. ¿Fue satisfactoria para usted la calidad de la respuesta de acuerdo a lo solicitado? (trámite, servicio, información)	1.3. ¿Usted tuvo conocimiento claro de los canales de comunicación con la dependencia de su interés?
2.1. ¿Cómo califica la forma de comunicación actual con el funcionario ya sea por medios virtuales o telefónicamente?	2.2. ¿La atención y/o respuesta recibida se hizo con amabilidad y oportunidad para ayudar a resolver su solicitud?	2.3. ¿Cómo califica en general la calidad del servicio prestado por la entidad?
3.1. ¿Cómo califica el acceso a la gobernación del Quindío y sus dependencias?	3.2. ¿Se sintió cómodo en el espacio y ambiente donde fue atendido/a?	3.3. ¿Fue clara la señalización o las indicaciones para ubicar la dependencia de su interés?
4.1. ¿Se le facilita la navegación y el acceso a las diferentes secciones que hacen parte del portal web de la Gobernación del Quindío?	4.2. ¿Cómo califica la calidad de los servicios y la información publicada en el portal web de la Gobernación del Quindío?	4.3. ¿Cómo califica la calidad del servicio que se muestra en el link de PQRs (peticiones, quejas y reclamos)?

Observación: La Oficina de Control Interno califica con 50% de avance el cumplimiento de esta Meta toda vez que la STUIC, además que tiene plazo máximo ejecutarla hasta el 31-12-2022

% de Cumplimiento	Zona	Semáforo	Calificación Componente
0 - 59 %	Baja	Rojo	50 %
60 - 79 %	Media	Amarillo	
80 - 100%	Alta	Verde	



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 13 de 14

Meta 22: Elaborar el Plan de Mejoramiento de satisfacción al usuario

Actividad: Elaborar Plan de Mejoramiento de conformidad con los resultados del Estudio de medición de satisfacción al usuario, con el propósito de mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía

Indicador: Plan de Mejoramiento realizado

Acciones: La Secretaría de Turismo Industria y Comercio, NO hace parte de las secretarías sectoriales en la elaboración de los Planes de Mejoramiento de Satisfacción del Usuario.

Meta 23: Realizar un seguimiento y evaluación al Plan de Mejoramiento de satisfacción al usuario

Actividad: Realizar seguimiento y evaluación al Plan de Mejoramiento de satisfacción al usuario

Indicador: Seguimiento al Plan de Mejoramiento realizado

Acciones: La Secretaría de Turismo Industria y Comercio, NO hace parte de las secretarías sectoriales en el seguimiento y evaluación de los Planes de Mejora de Satisfacción del Usuario.

ANEXO 6

COMPONENTE 5 - MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN


N.A. para la secretaría de Turismo Industria y Comercio

CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

El equipo Auditor de la oficina de control Interno de Gestión, verifico las evidencias aportadas por la secretaria de Turismo, Industria y Comercio, encontrando consistente cada una de ellas y validando los porcentajes de su cumplimiento conforme la matriz de seguimiento.

RECOMENDACIONES:

La Oficina de Control Interno de Gestión, sugiere para darle cabal cumplimiento en el desarrollo de las acciones que la STUIC debe realizar para darle cumplimiento a cabalidad al PAAC (Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) de la Vigencia 2022, el cual fue adoptado mediante el DECRETO No. 0092 del 31-01-2022 "POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL DEL QUINDÍO VIGENCIA 2022", evidenciar en forma clara y correcta las acciones que deben cumplir a cada uno de los componentes a los anexos, en el plazo establecido en la Matriz del PAAC, con el fin de que la calificación se vea reflejada en la semaforización que se debe realizar en forma individual, y la cual se va acumulando en el seguimiento que cada cuatrimestre debemos analizar, verificar y semaforizar, en el seguimiento a los tres cuatrimestres de la

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

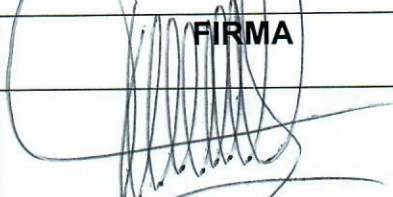
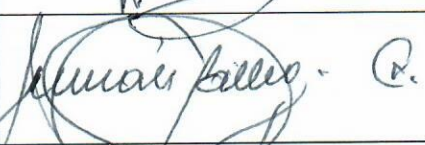
vigencia 2022 y cual debe arrojar al final de la última evaluación un 100% a cada una de las metas que debe cumplir la secretaría

N°	EVIDENCIAS Y ANEXOS
2	Un CD con la información suministrada por la Secretaria de Turismo, Industria y Comercio a través de correos electrónicos al correo institucional de la oficina de Control Interno de Gestión, y oficio S.T.110.98.00-00666 de 19-09-2022.

TAREAS Y COMPROMISOS	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Continuar con el seguimiento a cada una de las actividades propuestas para el tercer cuatrimestre del año, con corte a 31 de diciembre de 2022.	enero de 2023	Dra. Magda Inés Montoya Naranjo	Secretaria de Turismo, Industria y Comercio

FECHA Y LUGAR PRÓXIMA REUNIÓN

Enero de 2023, Secretaría de Turismo, Industria y Comercio y/o OCIG

NOMBRE RESPONSABLE REUNIÓN	CARGO	FIRMA
José Duván Lizarazo Cubillos	Jefe de la oficina de control interno de gestión.	
Hernán Gallego Cano	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



**Secretaría de Turismo,
Industria y Comercio**
Gobernación del Quindío



S.T.110.98.00-00666

Armenia, 19 de septiembre 2022

Doctor

José Duván Lizarazo Cubillos

Jefe de oficina de Control Interno de Gestión

Asunto: certificación PAAC

Cordial Saludo;

En atención a la circular No. S.A. 60.07.01-00984 enviada desde la secretaria de planeación, me permito manifestar lo siguiente con relación a las META 3, META 4 y META 6 del componente 2 del PAAC. La Secretaria de Turismo Industria y Comercio, no hace parte del equipo de racionalización de trámites suit, y no lidera trámites al interior de este despacho, por consiguiente este despacho atiende lo dispuesto desde el equipo suit y adapta lo requerido de acuerdo a directrices de la administración departamental, a través de sus secretarías de apoyo.

De antemano agradezco la atención prestada y su compromiso con su labor

Cordialmente,

MAGDA INES MONTOYA NARANJO
Secretaria de Turismo, Industria y Comercio
Gobernación del Quindío

Proyecto y elaboró: Alejandra Ramírez Girón