



FORMATO

Código: F-PLA-15

**Informe auditoría interna
de calidad**

Versión: 04

Fecha: 20/12/2012

Página 1 de 1

Auditor Líder:	José Duván Lizarazo Cubillos
Equipo Auditor:	Rayito de Luna Vallejo Patiño
Objetivo:	verificar la observación y aplicación del Mapa de Riesgos institucionales de la Dirección Oficina Privada del Departamento
Alcance:	verificación de la aplicación del Mapa de Riesgos Institucional del proceso Alta Gerencia, mediante las siguientes acciones: a) Aplicación de los indicadores en el Mapa de riesgos Institucional b) El diligenciamiento del formato F-PLA-25 "Gestión y Monitoreo del Riesgos c) Revisión evidencias de la aplicación del Mapa de Riesgos Institucional.
Documentos de referencia:	Documentos del Sistema Integrado de Gestión Administrativa
Fecha de apertura:	27 de junio de 2019
Fecha de cierre:	22 de agosto de 2019
Proceso:	Alta Gerencia

Conclusiones del equipo auditor

1. Anotaciones iniciales

Procede el equipo auditor de La Oficina de Control Interno de Gestiona realizar seguimiento y evaluación del riesgo descrito por la Dirección Oficina Privada, teniendo en cuenta el Mapa de Riesgo Institucional que se encuentra publicado en la página <https://www.quindio.gov.co> a través del aplicativo Intranet, el diligenciamiento del formato del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG F-PLA-25 y los soportes remitidos por la Dirección, que respaldan la aplicación de los controles de Plan de Riesgo Institucional.

2. Aspectos relevantes

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

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

Causas:

1. Comunicación incorrecta de las accione que desarrolla la gobernación del Quindío.
2. Ruptura de los lazos de entendimiento entre la Oficina de comunicaciones y los medios de comunicación.

Consecuencias

1. Distorsión de la información al público interno y externo de la gestión de la gobernación del Quindío.

2. La comunidad del Quindío no podría ser informada con veracidad y oportunidad sobre todos los aspectos que genera el gobierno hacia ella.

Acciones Contingentes:

1. Seguimiento continuo a las tareas de comunicaciones interna y externa frente a los hechos noticiosos relevantes de la administración Departamental: El director de comunicación de la gobernación del Quindío en apoyo de su equipo de trabajo debe realizar de manera diaria reporte del seguimiento de la comunicación de los hechos noticiosos que se genera 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 aclaraciones de la información de la Administración Departamental, para así tener una reacción inmediata a través de los canales de comunicación propios, constanding como evidencias el reporte escrito por parte de los colaboradores y el resumen por parte del Director de Comunicaciones producto del seguimiento.

indicador:

Monitoreos programados

Monitoreos realizados

La dirección oficina privada, remite la aplicación de este indicador.

121 días hábiles en el primer semestre del año

121 boletines de prensa emitidos

Una vez revisados los soportes remitidos por la Dirección Oficina Privada, la oficina de control interno de gestión pudo verificar la emisión de boletines de prensa, mas no se evidencia que estos fuesen emitidos de manera diaria.

Si bien la actividad realizada por la Dirección Oficina Privada, a través de la Oficina de comunicaciones, mediante la emisión de boletines, apunta a la mitigación de este riesgo y ataca las causas de ocurrencia del este riesgo; la Oficina de Control Interno de Gestión debe indicar que la dirección oficina privada, no está dando cumplimiento total a la actividad contingente propuesta ni aplicación al indicador propuesto en la formulación del mapa de riesgo institucional del proceso.

Cumplimiento. 0%

Evidencias: archivo contentivo de los boletines de prensa emitidos.

2. 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 de Quindío, deberá proporcionar de manera semanal acercamiento entre la administración departamental y la prensa en general, dialogo directo con los masmedia, 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.

**indicador: Espacios propiciados
Espacios programados**

La dirección oficina privada, remite la aplicación de este indicador

**12 ruedas de prensa citadas
12 ruedas de prensa realizadas**

La dirección oficina privada remite la aplicación de un indicador diferente al propuesto en la formulación del mapa de riesgo institucional. Se reitera que si bien esta actividad realizada contribuye a la esperada relación entre los medios, la comunidad y la administración departamental, evitando la tergiversación de la información, la dirección oficina privada no da cumplimiento a la actividad contingente propuesta ni da aplicación y cumplimiento al indicador propuesto que pretende medir la eficacia de la gestión gerencia al mitigar el riesgo institucional propuesto.

Cumplimiento. 0%

Evidencias: relación de seguimiento a los medios

Por lo cual la Oficina de Control Interno de Gestión, invita, a la dirección oficina privada a realizar la aplicación de los elementos propuestos en el Mapa de Riesgo Institucional, así como la coherencia entre los elementos que constituyen el indicador, la actividad y las evidencias remitidas.

RIESGO 2. Pérdida de la memoria histórica institucional de la gestión del departamento del Quindío.

Causas:

1. No tener una copia organización departamental por ausencia de una herramienta tecnológica con alta capacidad de almacenamiento.
2. Falta de personal para realizar seguimiento a medios de comunicación y empoderamiento del proceso.

Consecuencias

1. Que los medios de comunicación y el gobierno departamental, no tenga material de apoyo fotográfico y audiovisual para informar a los ciudadanos sobre la gestión.
2. No contar con los elementos necesarios para realizar el derecho de réplica cuando se informa de manera descontextualizada, así como desconocer el impacto real de las estrategias de comunicaciones.

Acciones Contingentes:

1. 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 emanan del ejercicio comunicacional con el fin de generar la memoria histórica comunicacional, audiovisual y fotográfica de la administración departamental, guardando correlación con los alineamientos técnicos de archivística, quedando como evidencia el acta que cuenta de la actualización realizada por parte del designado.

indicador: 121 realizar de manera semanal una copia de seguridad del material ya sistematizado

La dirección oficina privada, indica la relación de las copias de seguridad realizadas de manera semanal, durante el primer semestre del 2019, de las cuales indica la dirección que no se levantan actas de la realización de las copias de seguridad pues la información se alimenta de manera diaria.

Cumplimiento. 50%

Evidencias: anexo de las evidencias del archivo en formato digital.

La oficina de control interno de gestión, evidencia de manera parcial la ejecución de la actividad contingente que pretende mitigar el riesgo institucional de pérdida de la memoria institucional de la gestión del gobierno departamental.

Mas cabe advertir que el cumplimiento de las actividades contingentes propuestas es necesario y preciso.

2. 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 analizar 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.

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

La dirección oficina privada, remite la aplicación de este indicador

6 informes programados

6 informes realizados

Una vez revisados los soportes suministrados por la dirección oficina privada, se logra evidenciar la ejecución de actividades destinadas a la mitigación del riesgo institucional,

sin embargo, la dirección oficina privada, no demuestra la aplicación de las actividades de mitigación propuestas ni su medición, toda vez que no aporta los elementos de aplicación del indicador propuesto.

Cumplimiento. 0%

Evidencias: archivo Word de medios de comunicación.

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.

Causas

1. Desconocimiento de los términos y funcionabilidad del derecho de petición en cuanto a términos y respuesta de fondo
2. Ausencia Conocimiento funcional de las dependencias de la Administración Departamental por parte de los operadores de la Ventanilla Única Virtual

Consecuencias

1. Acciones judiciales y sanciones disciplinarias al funcionario obligado.

Actividades contingentes.

1. 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 todos los derechos de petición que sean decepcionados 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.

**Indicador: informes solicitados
informes programados * 100**

La dirección oficina privada, remite la aplicación de este indicador

**26 derechos de petición a través de la ventanilla virtual
26 respuestas a través de la ventanilla virtual**

La dirección oficina privada indica la relación de los derechos de petición recibidos por la dirección, elementos pertinentes para mitigar el riesgo *Vulneración al derecho fundamental de petición*. Sin embargo, la dirección oficina privada no da aplicación a la actividad contingente propuesta y de la misma manera en la cual no brinda los elementos necesarios para aplicar el indicador requerido.

Cumplimiento. 0%

Evidencias: sin soportes

2. 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.

Indicador: $\frac{\text{capacitaciones realizadas}}{\text{capacitaciones programadas}} * 100$

La dirección oficina privada, remite la aplicación de este indicador

52 derechos de petición recepcionados en la dirección de oficina privada
26 derechos de petición trasladados por competencia a otras dependencias

La dirección oficina privada, remite a relación de los derechos de petición decepcionados por la dirección y direccionados por competencia a otras secretarías, sin dar observancia a la actividad contingente propuesta, que requiere la realización de capacitaciones al personal encargado de tramitar los derechos de petición.

Cumplimiento. 0%

Evidencias: informe trimestral y requerimientos de la secretaria administrativa.

RIESGO 4. Inoportuna operación del Salón Bolívar

Causas:

1. Manejo inadecuado de la programación de eventos que utilicen el Salón Bolívar
2. No formalizar de la solicitud de agenda para el salón Bolívar con notificación antes del evento

Consecuencias

1. Inadecuada coordinación para realizar los eventos en el Salón Bolívar
2. Imposibilidad de advertir sobre suspensión de eventos, lo cual conlleva a una afectación a la planificación de la utilización del Salón

Actividades contingentes

1. 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.
2. Formalizar de la solicitud de agenda para el salón Bolívar con notificación antes del evento: 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

**Indicador: Formatos de calidad solicitados
Formatos de calidad realizados**

La dirección oficina privada, remite la aplicación de este indicador

**16 eventos agendados durante el primer semestre para utilización del salón Bolívar
11 eventos realizados en el salón Bolívar**

la dirección oficina privada, remite la relación de los eventos realizados en el salón Bolívar, mediante un proceso de agendamiento a través de oficio de solicitud y a seguimiento telefónico a las diferentes reservas.

la Oficina de control interno de gestión, no evidencia la formalización y utilización de un formato de calidad que de cumplimiento a esta actividad.

Cumplimiento. 0%

Evidencias: formato PDF de oficios solicitando el préstamo del salón Bolívar.

RIESGO 5. Perdida de la memoria histórica institucional de la gestión del Gobierno Departamental

Causas:

1. Ausencia de seguimiento a las metas del plan de desarrollo
2. Acciones judiciales que impidan la utilización de los recursos para el desarrollo de las actividades necesarias que den cumplimiento al plan de desarrollo

Consecuencias

1. La no ejecución de las metas programadas para el cumplimiento y materialización de los objetivos propuestos
2. Estancamiento del desarrollo del Departamento

Actividades contingentes

1. Seguimiento a las metas del plan de desarrollo (metas estratégicas y metas producto): 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

**Indicador: 7seguimientos realizadas
6 seguimientos programados * 100**

La dirección oficina privada, remite la relación de los consejos de gobierno donde se han realizado las respectivas socializaciones de los resultados del seguimiento a las metas del plan de desarrollo; la Oficina de Control interno de gestión evidencia la ejecución de los seguimientos programados, más extiende una invitación respetuosa a la alta gerencia para que los seguimientos que se realizaran hasta diciembre, busque dar cumplimiento de manera eficaz y eficiente a las metas del plan de desarrollo.

Cumplimiento. 100%

Evidencias: actas del consejo de gobierno.

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

**Indicador: revisiones realizadas
revisiones programadas * 100**

la dirección oficina privada no remite elementos o soportes que evidencien los seguimientos programados y realizados a las metas del plan de desarrollo.

es de conocimiento del equipo auditor que la dirección oficina privada realiza seguimiento a las metas del plan de desarrollo mediante elementos como el tablero de control, lo que no es una controversia para este seguimiento, sin embargo, la inobservancia de los elementos propuestos para la mitigación del riesgo institucional tiene como consecuencia el incumplimiento del control propuesto,

Cumplimiento. 0%

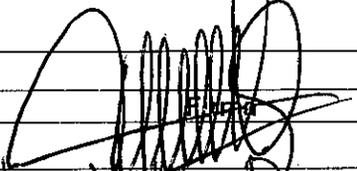
Evidencias: actas del consejo de gobierno.

3. Conclusiones

Conclusiones: El Equipo auditor de la Oficina de Control Interno de Gestión evidencia al concluir este seguimiento que no existe claridad al momento de diligenciar el formato F-PLA-25, que no media observancia de los controles propuestos y la aplicación de los indicadores establecidos en el mapa de riesgo institucional; la premura con la que se diligencio el formato y se construyeron los soportes así como la falta de organización en los mismos, situación que es un poco incomprensible toda vez que la información se remitió mucho después del plazo establecido mediante el oficio.

4. Recomendaciones para auditorias posteriores

Conclusiones: El Equipo auditor de la Oficina de Control Interno de Gestión tiene conocimiento de las acciones realizadas por la Dirección Oficina Privada en aras de mitigar los riesgos institucionales propios del proceso, para dar cumplimiento a las metas del plan de desarrollo y dar cumplimiento al objetivo general del proceso alta gerencia; razón por la cual se recomienda, dar cumplimiento a los controles propuestos, desarrollar las actividades consideradas y aplicar los indicadores establecidos, implementar un control al interior de la secretaria que se ejecute durante todo el semestre y no cuando es requerida la información y así reflejar un mayor cumplimiento en la mitigación del riesgo institucional.

Nombre completo	Responsabilidad	
José Duván Lizarazo Cubillos	Auditor Lider	
Rayito de Luna Vallejo Patiño	Equipo Auditor	Rayito de Luna Vallejo Patiño