
	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 1 de 19

<b>GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO</b>					
<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION</b>					
ACTA NÚMERO: 106					
FECHA:	Julio 30 de 2024	HORA DE INICIO:	02:00 p.m.	HORA DE FINALIZACIÓN:	4:15 p.m.
LUGAR:	SECRETARIA DE HACIENDA				
ANEXA LISTADO DE ASISTENCIA			SI	NO X	
<b>OBJETIVO DE LA REUNIÓN:</b> Seguimiento al Programa de Transparencia y Ética pública correspondiente al primer cuatrimestre de la vigencia 2024 de la Secretaría de Hacienda.					

<b>ASISTENTES A LA REUNIÓN</b>			
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	Luz Constanza Duque Vargas	Profesional contratista- Oficina de Control Interno de Gestión	Oficina de Control Interno de Gestión

<b>AGENDA DEL DÍA</b>		
ITEM	TEMA	RESPONSABLE DEL TEMA
1	Seguimiento Programa de Transparencia y Ética Pública, por el periodo comprendido desde el 1° de enero al 30 de abril de la vigencia 2024 de la Secretaría de Hacienda.	<b>Auditor Líder:</b> José Duván Lizarazo Cubillos – Jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión  <b>Equipo Auditor</b> Luz Constanza Duque Vargas– profesional contratista

**DESARROLLO TEMATICO**

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 2 de 19

La secretaria de Hacienda del Departamento del Quindío, dando respuesta al oficio radicado con el No. 2024103029351-3 Id: 54109 del 2024-05-16 emitido por la oficina Asesora de Control Interno de Gestión, procede a entregar a través del oficio No. S.H.50.145.01-00145 del 18 de junio de 2024, para la evaluación al cumplimiento en cada uno de los requerimientos para la buena gestión y mejora del proceso del Programa de Transparencia y Ética Pública, correspondientes al primer cuatrimestre de la vigencia 2024; Es a través de este seguimiento, donde el equipo Auditor, confronta los resultados con las evidencias suministradas y a su vez mide el grado de avance para lograr eficiencia y/o eficacia de los indicadores, con el fin de emitir juicios de valor para el proceso en la Gestión de la Planificación, teniendo como soporte principal la caracterización del mismo.

En la presente acta se consolida la evaluación en torno a los seis anexos que se describen a continuación en el Programa de Transparencia y Ética Pública adoptados por la Gobernación del Quindío a través del Acta 001 del 18 de enero de 2024 del Comité de Gestión y Desempeño MIPG, así:

- Anexo 1 " Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información"
- Anexo 2 " Racionalización de trámites"
- Anexo 3 " Rendición de Cuentas"
- Anexo 4 " Mecanismos para mejoras la atención al ciudadano"
- Anexo 6 " Gestión del riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción"
- Anexo 7 " Promoción de la Integridad y Ética Pública"

## **PRIMER COMPONENTE: MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

### **ANEXO 1. MECANISMO DE TRANSPARENCIA**

#### **3. Subcomponente. Lineamientos de Transparencia Activa**

**Meta:** Publicar el 100% de la contratación y convenios en el SECOP II.

**Actividad 1:** Publicar la contratación y convenios en el SECOP II.

**Indicador 1:** No. de contratos publicados/ No. de contratos celebrados\*100

**Resultado Indicador:** 107 / X \*100= 0%

**Indicador 2:** No. de convenios publicados 5 / No.5 de convenios celebrados\*100

**Resultado Indicador:**

La Secretaría de Hacienda presenta como evidencia de cumplimiento para este indicador el informe de cadena Presupuestal correspondiente al mes de abril de la vigencia 2024, reportando 107 contratos de prestación de servicios 5



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 3 de 19

convenios y uno de mínima cuantía de los cuales registra lo siguiente:

**Contratos repetidos en la Cadena presupuestal:**

B	C	D	F	G
Numero Del Contrato	Nombre Del Contratista	Nit O Cedu	Valor Del Contrato	
HAC045-PSP-2024	PERALTA PAULA JULI MILENA	41871855	\$ 8,600,000.00	
HAC045-PSP-2024	PERALTA PAULA JULI MILENA	41871855	\$ 8,600,000.00	
HAC390-PSA-2024	TORO GALVEZ LAURA DANIELA	1090336536	\$ 7,400,000.00	
HAC390-PSA-2024	TORO GALVEZ LAURA DANIELA	1098336536	\$ 7,400,000.00	
HAC1194-PSA-2024	RESTREPO BETANCURTH ERIKA JOHANNA	1097725624	\$ 12,900,000.00	
HAC1194-PSA-2024	RESTREPO BETANCURTH ERIKA JOHANNA	1097725624	\$ 12,900,000.00	

**Contratos reportados en la cadena Presupuestal y no publicados:**

Numero Del Contrato	Valor Del Contrato	Nombre Del Contratista	Nit O Cedu	Estado Contrato
HAC486-PSA-2024	364959869	SISTEMAS Y COMPUTADORES	890206351	VIGENTE
HAC544-PSA-2024	14800000	VELASQUEZ OROZCO LINA DEL PILAR	1098336068	TERMINACION BILATERAL

**Contratos Publicados y no reportados en la Cadena Presupuestal:**

B	C	D	E
No. Contrato	CONTRATISTAS	VALOR INIC. CONTRATO	
HAC1176-PSP-2024	41926462 ALBA LUBIED ARTEAGA OSORIO	\$ 14,800,000.00	
HAC377-PSP-2024	1094970507 JUAN ANDRES CERVANCES PERILLA	\$ 18,500,000.00	
HAC863-PSA-2024	1097406074 JULIANA AGUIRRE CARDONA	\$ 12,000,000.00	
HAC919-PSA-2024	1094942964 JOHAN SEBASTIAN GONZALEZ RESTREPO	\$ 12,000,000.00	

Por lo anterior no se puede determinar el número exacto de contratos y convenios celebrados durante el primer cuatrimestre 2024 y por ende no se logra establecer el resultado del indicador.

Evidencia cargue en el SECOP II (Pantallazos)



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión


Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 4 de 19

**Semaforización mecanismos para la transparencia y acceso a la información**

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORIZACION	NUMERO DE INDICADORES
0- 59%	BAJA	ROJO	1
60 - 79%	MEDIA	AMARILLO	
80 - 100%	ALTA	VERDE	

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 5 de 19

## SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

### ANEXO 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

#### 1. Preparación

**Meta:** Realizar una socialización del Acto Administrativo a través del cual se conforma comité técnico para la racionalización de trámites de la Administración Departamental.

**Actividad 1:** Socializar el Acto Administrativo a través del cual se conforma el equipo Técnico de trabajo para la racionalización de trámites 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:**  $0 / 1 * 100 = 0\%$

La Secretaría de Hacienda Departamental en el I cuatrimestre de la vigencia 2024 no ha realizado la socialización del Acto Administrativo a través del cual se conforma comité técnico para la racionalización de trámites de la Administración Departamental. Obteniendo un porcentaje de cumplimiento de 0%

#### 2. Preparación

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

**Actividad 2:** Socializar la metodología de racionalización de trámites a través de una jornada de capacitación donde 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


**Resultado:**  $0 / 1 * 100 = 0$

La Secretaría de Hacienda Departamental en el I cuatrimestre de la vigencia 2024 no ha capacitado en el proceso de socialización de la metodología de racionalización de trámites. Obteniendo un porcentaje de cumplimiento de 0%

#### 3. Identificación de los Trámites

**Meta:** Identificar un inventario de trámites de la Administración Departamental, a través del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

**Actividad 1:** Identificar el inventario de trámites de la Administración Departamental, a través del Sistema Único de

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 6 de 19

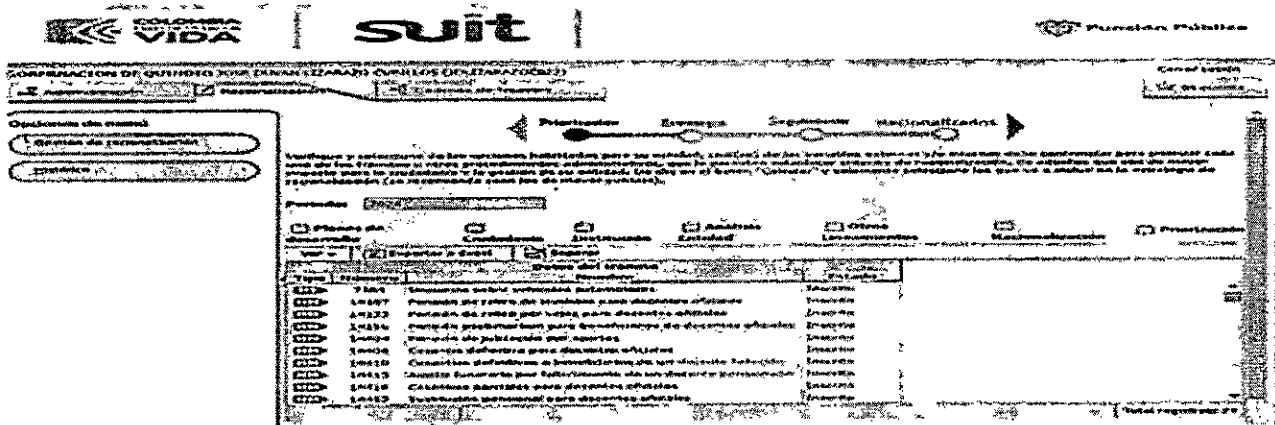
Información de Trámites SUIT (artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 2012 , verificando que se encuentren debidamente definidos y documentados, con soportes de procesos y flujos administrativos requeridos para su realización.

**Indicador:** No. de Inventarios realizados / No. de inventarios programados \*100

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

La Administración Departamental al I Cuatrimestre de la vigencia 2024 tiene registrados 79 Trámites inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. Obteniendo un porcentaje de cumplimiento de 100%

Evidencia



#### 4. Priorización de Trámites

**Meta:** Elaborar el documento de priorización y análisis de los trámites de la Administración Departamental.


**Actividad 1:** 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 documentos de priorización elaborado / No. de documentos de priorización programados \*100

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

La Secretaría de Hacienda Departamental en el I cuatrimestre de la vigencia 2024, presenta un oficio radicado con el No. 2024115038144-3 Id: 66948 del 2024-06-18 enviado a Planeación donde informa que el trámite de Impuesto de Loterías foráneas y sobre premios de Lotería no se incluirá en el inventario de formatos integrados y que se está adelantado el proceso de Implementación de la estampilla virtual.. Obteniendo un porcentaje de cumplimiento de 100%

**Evidencia:**

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 7 de 19

Oficio No. 2024115038144-3 Id: 66948 del 2024-06-18



Armenia - Quindío, 18 de junio de 2024

Doctor  
LUIS ALBERTO RINCON QUINTERO  
Secretario de Planeación  
Departamento del Quindío



Asunto: Respuesta a solicitud con ID 84650-10 84695, donde solicita revisar los registros para inclusión al inventario de formatos integrados propuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP en la plataforma SUNT y determinar cuáles formatos serán sujetos a reconstrucción y actualización por temas normativos, administrativos y tecnológicos.

Cordial saludo,

Me permito informarle que al trámite de la Secretaría de Hacienda - Dirección Administrativa Tributaria SUPUESTO DE LOTERIAS FORÁNEAS Y SOBRE PREMIOS DE LOTERÍA, no se incluyó al inventario de formatos integrados ya que este trámite no está dirigido a los ciudadanos en general.

Por otra parte, se informa que la Secretaría de Hacienda - Dirección Administrativa Tributaria se encuentra adelantando el proceso de implementación de la estampilla virtual, el cual se encuentra en proceso de certificación de pago electrónico; al culminar esta etapa se podrá reconstruir al trámite Certificado de Paz y Salvo.

De esta manera espero haber dado respuesta de fondo a su solicitud. Cualquier inquietud adicional puede comunicarse al número 7359919 Ext.1315, o al correo electrónico: [SECRETARIA@GOBIERNOQUINDIO.QUINDIO.CO](mailto:SECRETARIA@GOBIERNOQUINDIO.QUINDIO.CO)

Atentamente,

  
MARÍA LUCÍA RODRÍGUEZ RINCÓN  
Directora Administrativa Tributaria  
Secretaría Hacienda y Finanzas Públicas

Alcaldía Municipal de Armenia - Quindío | Calle del Comercio 100 | Armenia, Quindío | Teléfono: 7359919 | Correo Electrónico: [SECRETARIA@GOBIERNOQUINDIO.QUINDIO.CO](mailto:SECRETARIA@GOBIERNOQUINDIO.QUINDIO.CO)

## 5. Racionalización de Trámites


**Meta:** Realizar el proceso de racionalización de trámites en la Administración Departamental.

**Actividad 1:** 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 menor esfuerzo para el usuario en su realización.

**Indicador:** No. de procesos realizados/ No. de procesos Programados \*100

**Resultado:** 0 /1 = 0%

La Secretaría de Hacienda Departamental en el I cuatrimestre de la vigencia 2024 no ha iniciado el proceso de racionalización de trámites de la Administración Departamental. Obteniendo un porcentaje de cumplimiento de 0%

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 8 de 19

## 6. Monitoreos

**Meta:** Realizar monitoreo cuatrimestral a la plataforma SUIT en cuanto a la implementación de la Estrategia de Racionalización

**Actividad 1:** Realizar monitoreo a la plataforma SUIT en cuanto a la implementación de la Estrategia de Racionalización.

**Indicador:** No. de monitoreos realizados/ No. de monitoreos programados\*100

**Resultado:** 0 /1 = 0%

La Secretaría de Hacienda en el I cuatrimestre de la vigencia 2024 no ha realizado monitoreo en la plataforma SUIT, implementación Estrategia de Racionalización. Obteniendo un porcentaje de cumplimiento de 0%

### Semaforización Racionalización del trámite

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORIZACION	NUMERO DE INDICADORES
0- 59%	BAJA	ROJO	4
60 - 79%	MEDIA	AMARILLO	
80 - 100%	ALTA	VERDE	2

## TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

### ANEXO 3. RENDICION DE CUENTAS

#### 1. Informar avance y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible

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


**Actividad 1:** Realizar la caracterización de los actores y grupos de interés, que maneja la Administración Departamental con el fin de lograr un incremento de los procesos de participación ciudadana en la Rendición Pública de Cuentas.

**Indicador:** No de caracterizaciones realizadas/ No de caracterizaciones programas \*100

**Resultado:** 0/1 \* 100= 0%

**Evidencias:** La secretaría de Hacienda no presenta evidencia de caracterización de los actores y grupos de interés que maneja la Administración Departamental, correspondiente a la vigencia 2024. Obteniendo un porcentaje de



	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 9 de 19

cumplimiento de 0%

#### 4. Informar avance y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible

**Meta:** Capacitar a las diferentes Instancias de participación ciudadana que se lideran al interior de las 17 Secretarías Sectoriales de la Administración Departamental, en el proceso de participación ciudadana.

**Actividad:** Capacitar a las diferentes instancias de Participación Ciudadana sobre el proceso de Redición de Cuentas, dándoles a conocer la metodología, con el fin de brindarles herramientas para lograr una mayor participación en los procesos de Rendición de Cuentas de la Administración Departamental

**Indicador:** No de Secretarías sectoriales con procesos de capacitación a las Instancias de Participación ciudadana realizados /No. de Secretarías Sectoriales \*100

**Resultado:**  $0 / 17 * 100 = 0\%$

**Evidencias:** La Secretaría de Hacienda informa que aún no se cuenta con fechas definidas para la realización de la Rendición de Cuentas de la vigencia 2024. Obteniendo un porcentaje de cumplimiento de 0%

#### 6. Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible

**Meta:** Elaborar el Informe trimestrales de la Gestión de la Vigencia 2024, con el propósito de afianzar la relación Comunidad - Estado y fomentar la Ley de Transparencia dando a conocer el accionar de la Administración Departamental.

**Indicador:** No. de Informes de Gestión elaborados / No. de Informes de Gestión Programados \*100

**Resultado:**  $0 / 4 * 100 = 0\%$

**Evidencias:** No presentan ninguna evidencia de elaboración de Informe trimestral de Gestión 2024.

#### 8. Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones


**Meta:** Realizar 2 Eventos que divulgan la gestión administrativa.

**Actividad 1:** Realizar Eventos que divulgan la gestión administrativa de la vigencia 2024, 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 Realizados / No. de Eventos de Rendición de Cuentas Programados \*100

**Resultado:**  $0/2 * 100 = 0\%$

La secretaria de Hacienda no reporta ninguna información al respecto

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 10 de 19

### **Semaforización Rendición Pública de Cuentas**

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORIZACION	NUMERO DE INDICADORES
0- 59%	BAJA	ROJO	4
60 - 79%	MEDIA	AMARILLO	
80 - 100%	ALTA	VERDE	

## **CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **ANEXO 4. ATENCIÓN AL CIUDADANO**

#### **1. Planeación estratégica del servicio al ciudadano**

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

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

**Indicador:** No de caracterizaciones realizadas/ No de caracterizaciones programas \*100

**Resultado:** 0 /1\*100= 0%

La Secretaría de Hacienda en coordinación con Secretaria de Planeación en el I cuatrimestre de la vigencia 2024 no ha realizado la caracterización de los actores y grupos de interés de la Administración Departamental. Obteniendo un porcentaje de cumplimiento de 0%.

#### **10. Gestión de relacionamiento con los ciudadanos**

**Meta:** Realizar una (1) Feria de Atención al Ciudadano.

**Actividad 1:** Realizar 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. de Ferias Programadas \*100

**Resultado:** 0 /1\*100= 0%

La Secretaria de Hacienda indica que la Secretaria Administrativo no ha programado la Feria de Atención al Ciudadano

#### **12. Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana**

**Meta:** Realizar seguimiento y evaluación trimestral al Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 11 de 19

Ciudadanía SDSC.




**Actividad 1:** 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. seguimientos y evaluaciones proyectados

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

La Secretaria de Hacienda presenta certificación de seguimiento al Plan de Acción del primer y segundo trimestres del año 2024

Evidencias:

	FORMATO	Código: F-SAD-148
	Certificación Información de Seguimiento al Plan de Acción de Atención al Ciudadano	Versión: 01 Fecha: 10/08/2023 Página 1 de 1
LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS CERTIFICA QUE		
La información contenida en los diferentes documentos que integran el proceso de Seguimiento del primer trimestre (s) de 2024, al Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía - BOSC en la MATRIZ F-SAD 127, se encuentran debidamente validados y verificados por el ordenador del gasto y sus soportes reposan en la dependencia o medio magnético o digital.		
 NOMBRE Y FIRMA SECRETARIO RESPONSABLE		
 NOMBRE Y FIRMA PERSONAL DE APOYO RESPONSABLE		
ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por: Erika García Cuello Cargo: Profesional Universitaria	Revisado por: Maricela Andrea Morales Urtecho Cargo: Directora de Talento Humano	Aprobado por: Johan Sebastián Carvajal Sosa Cargo: Secretario de Despacho


	FORMATO	Código: F-SAD-148
	Certificación Información de Seguimiento al Plan de Acción de Atención al Ciudadano	Versión: 01 Fecha: 10/08/2023 Página 1 de 1
LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS CERTIFICA QUE		
La información contenida en los diferentes documentos que integran el proceso de Seguimiento del segundo trimestre (s) de 2024, al Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía - BOSC en la MATRIZ F-SAD 127, se encuentran debidamente validados y verificados por el ordenador del gasto y sus soportes reposan en la dependencia o medio magnético o digital.		
 BEATRIZ EUGENIA LONDÑO GUALDO-Secretaria de Hacienda		
 MARIA CAMILA RODRIGUEZ RENDON-Directora Administrativa Tributaria		
 LAURA DANIELA TORO GALVEZ-Contralora Secretaria de Hacienda		
ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por: Erika García Cuello Cargo: Profesional Universitaria	Revisado por: Maricela Andrea Morales Urtecho Cargo: Directora de Talento Humano	Aprobado por: Johan Sebastián Carvajal Sosa Cargo: Secretario de Despacho

### 17. Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana

**Meta:** Realizar dos estudios de medición de satisfacción del usuario en relación con los trámites y servicios que presta la Administración Departamental.

**Actividad 1:** 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

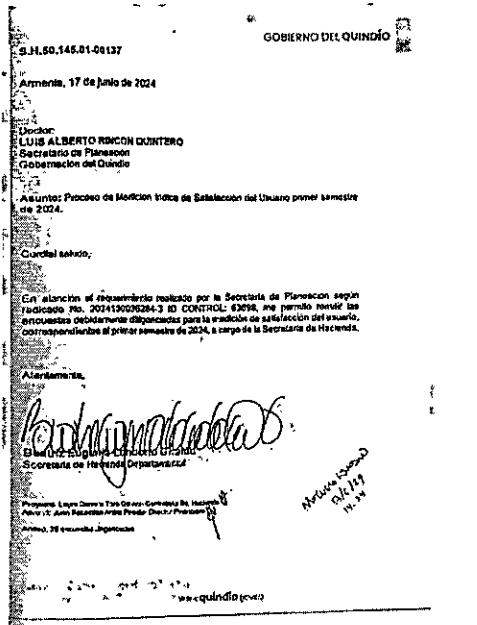
	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 12 de 19

**Resultado:  $1 / 2 * 100 = 50\%$**

La Secretaría de Hacienda remite copia del oficio No. S.H.50.145.01-00137 del 17 de junio de 2024, enviado a Planeación donde remite las encuestas diligenciadas para la medición de satisfacción del usuario, correspondiente al primer semestre de 2024. Obteniendo un porcentaje de cumplimiento de 50%.

**Evidencia:**

Oficio S.H.50.145.01.00137 Remisión encuestas diligenciadas



### 19. Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana


**Meta:** Elaborar el Plan de Mejoramiento de satisfacción al usuario.

**Actividad 1:** 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

**Resultado:** N/A

**No hay requerimiento de suscripción de Plan de mejoramiento para mejorar la prestación de servicio al**

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 13 de 19

Ciudadano.

## 20. Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana

**Meta:** Realizar un seguimiento y evaluación al Plan de Mejoramiento de Satisfacción al Usuario.

**Actividad 1:** Realizar seguimiento y evaluación al Plan de Mejoramiento de satisfacción al usuario.

**Indicador:** Seguimiento al Plan de Mejoramiento realizado.

**Resultado:** N/A

No existe Plan de mejoramiento para mejorar la prestación de servicio al Ciudadano, por lo tanto no se realiza seguimiento y evaluación.

### ***semaforización mecanismos para mejorar la atención al ciudadano***

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORIZACION	NUMERO DE INDICADORES
0- 59%	BAJA	ROJO	3
60 - 79%	MEDIA	AMARILLO	
80 - 100%	ALTA	VERDE	1

- Nota: Dos (2) N/A

## **QUINTO COMPONENTE: MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION** ANEXO 5. MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION

**Nombre del Riesgo:** Posibilidad de recibir cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para direccionar pagos y transferencias electrónicas a través de los portales electrónicos de las entidades financieras autorizadas en el Departamento del Quindío

**Actividad 1:** El Director Financiero en conjunto con el Tesorero General del Departamento, solicitarán a la Dirección de las TIC's y a las Entidades Financieras la elaboración de un protocolo de seguridad informática para las transacciones que el Tesorero General deba realizar a través de los portales electrónicos autorizados por el Departamento.

El Tesorero General aplicará estrictamente el protocolo establecido por la Dirección TICs y las Entidades Financieras autorizadas por el Departamento, para los pagos y transferencias electrónicas a través de la banca virtual, de lo cual quedará evidencia a través de un informe trimestral que enviará a la Secretaria de Hacienda

En caso de evidenciar alguna inconsistencia, al momento de aplicar el protocolo, el Tesorero General solicitará apoyo a



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 14 de 19

La Dirección TICs y/o Entidad Financiera responsable.

**Indicador :** Documento del Protocolo de Seguridad aplicado en los Portales electrónicos / Documento Protocolo de Seguridad solicitado a las TICs y entidades financieras que manejan banca virtual con el Depto. Quindío \*100

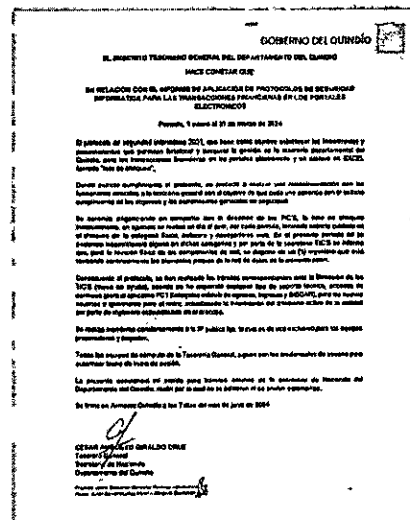
**Resultado:**  $1 / 1 * 100 = 100\%$

**Evidencia:** La Secretaría de Hacienda aporta como evidencia de cumplimiento de este indicador, certificación del tesorero General del departamento del Quindío de la aplicación de Protocolo de Seguridad Informática para la transacciones financieras en los portales Electrónicos, correspondiente al periodo del 1 de enero al 31 de marzo de 2024, del mismo modo de anexa certificación de aplicación del protocolo de seguridad por parte del Banco de Occidente con fecha del 30 de abril de 2024, y verificación de equipos de cómputo de Hacienda oficina de Tesorería, de los meses de enero, febrero y marzo de 2024.

Alcanzando un porcentaje de cumplimiento de 100%. No obstante se sugiere que la revisión de las TICS contenga observaciones y recomendaciones para mejorar el proceso.

Evidencias:

Certificación del Tesorero General del Departamento del Quindío



Protocolo Banco de Occidente



FORMATO

Código: F-CIG-03

# Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 15 de 19

Armenia, 30 de abril de 2019

Cesar Augusto Grajales Cruz  
Ejecutivo General  
DISTRIBUCIÓN DE DIGNIDAD  
Cualidad

Asunto: protocolos de Seguridad

Para el Banco de Crédito es un tema prioritario trabajar con el propósito de lograr la mayor participación de nuestros clientes y usuarios con las diferentes productos y servicios que tenemos a su disposición.

Por esta razón, en atención de la actividad nos permitimos informarle que Banco de Crédito realiza periódicamente evaluaciones de seguridad sobre sus sistemas y procedimientos tecnológicos que ha realizado parte de uno de sus clientes, con el propósito de verificar cómo se maneja en el estado y mitigar de manera oportuna las fallas que se van ocasionando.

Adicionalmente, se cuenta con un modelo de seguridad basado en el estándar ISO 27001, que además de dar cumplimiento a la normativa regulatoria nacional (Circular Banca Interior 039, Circular 002 emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia) e Internacional (ISO), permite contar con herramientas de seguridad personal para controlar el acceso seguro a la información, evitando así a que solo accedan las personas que se encuentran autorizadas a ello.

Además, el Banco de Crédito realiza monitoreo de la conformación tecnológica del cliente y, en atención de los aspectos críticos que garantizan mayor seguridad en las transacciones que realiza los clientes interactivos y gubernamentales en este caso:

- Registro de dispositivos IP, desde los cuales se efectúan las transacciones.
- Disponibilidad de horarios para efectuar operaciones.
- Uso de segundo factor de autenticación.
- Posibilidad de establecer límite transaccional para transacciones.
- Uso de tiempo, herramienta de control para el cliente, que debe estar instalada en el equipo desde el cual se realizan las transacciones que permite:
  - o Prevenir ataques de día cero.
  - o Alertar al usuario de áreas de phishing.
  - o Evitar el robo de información.
  - o Reportar al Malware /malware.

Con lo anterior, esperamos haber atendido de manera completa su solicitud y quedamos atentos a brindar cualquier información que se requiera de manera adicional.

CLAUDELLA SILVA RAMIRO CAMPO  
GERENTE DE RELACIONES BANCO DE CRÉDITO

## Verificación de equipos de cómputo de Hacienda oficina de Tesorería por parte TICs:

VERIFICACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO DE HACIENDA OFICINA DE TESORERÍA POR PARTE TICs									
CATEGORÍA	NOMBRE DEL EQUIPO	SERIAL	MARCA	MODELO	TIPO DE EQUIPO	ESTADO DEL EQUIPO		FECHA DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
						OPERATIVO	NO OPERATIVO		
TELEFONOS	Smartphone								
	Smartphone								
	Smartphone								
	Smartphone								
	Smartphone								
	Smartphone								
	Smartphone								
	Smartphone								
	Smartphone								
	Smartphone								
	Smartphone								
	Smartphone								
	Smartphone								
	Smartphone								
	Smartphone								

*[Handwritten signature]*  
Juan Carlos Gómez

*[Handwritten signature]*  
Cesar Augusto Grajales Cruz



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 16 de 19

**GOBIERNO DEL QUINDÍO**

**SECRETARÍA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR			
1			2			3			4			5			6			7			8		
9			10			11			12			13			14			15			16		
17			18			19			20			21			22			23			24		
25			26			27			28			29			30			31			32		
33			34			35			36			37			38			39			40		
41			42			43			44			45			46			47			48		
49			50			51			52			53			54			55			56		
57			58			59			60			61			62			63			64		
65			66			67			68			69			70			71			72		
73			74			75			76			77			78			79			80		
81			82			83			84			85			86			87			88		
89			90			91			92			93			94			95			96		
97			98			99			100			101			102			103			104		
105			106			107			108			109			110			111			112		
113			114			115			116			117			118			119			120		
121			122			123			124			125			126			127			128		
129			130			131			132			133			134			135			136		
137			138			139			140			141			142			143			144		
145			146			147			148			149			150			151			152		
153			154			155			156			157			158			159			160		
161			162			163			164			165			166			167			168		
169			170			171			172			173			174			175			176		
177			178			179			180			181			182			183			184		
185			186			187			188			189			190			191			192		
193			194			195			196			197			198			199			200		

*Jhon Flaco Blanco P.*

SECRETARÍA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

**GOBIERNO DEL QUINDÍO**

**SECRETARÍA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR			
1			2			3			4			5			6			7			8		
9			10			11			12			13			14			15			16		
17			18			19			20			21			22			23			24		
25			26			27			28			29			30			31			32		
33			34			35			36			37			38			39			40		
41			42			43			44			45			46			47			48		
49			50			51			52			53			54			55			56		
57			58			59			60			61			62			63			64		
65			66			67			68			69			70			71			72		
73			74			75			76			77			78			79			80		
81			82			83			84			85			86			87			88		
89			90			91			92			93			94			95			96		
97			98			99			100			101			102			103			104		
105			106			107			108			109			110			111			112		
113			114			115			116			117			118			119			120		
121			122			123			124			125			126			127			128		
129			130			131			132			133			134			135			136		
137			138			139			140			141			142			143			144		
145			146			147			148			149			150			151			152		
153			154			155			156			157			158			159			160		
161			162			163			164			165			166			167			168		
169			170			171			172			173			174			175			176		
177			178			179			180			181			182			183			184		
185			186			187			188			189			190			191			192		
193			194			195			196			197			198			199			200		

*Jhon Flaco Blanco P.*


SECRETARÍA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

**Semaforización Mapa de Riesgos de Corrupción**

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORIZACION	NUMERO DE INDICADORES
0- 59%	BAJA	ROJO	
60 - 79%	MEDIA	AMARILLO	
80 - 100%	ALTA	VERDE	1

**SEXTO COMPONENTE: GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCION – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**



	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	
	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018 Página 17 de 19	

## 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

**Meta:** Actualizar y Socializar El Mapa de Riesgos de Corrupción de manera participativa, conforme a la metodología diseñada por las Instancias

**Actividad:** Actualizar y consolidar los Mapas de Riesgos de los procesos de la Administración Departamental de manera participativa, conforme a la metodología por las Instancias Nacionales.


**Indicador:** Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado y consolidado de manera participativa


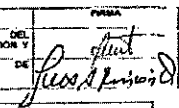
**Resultado:** 1 / 1 \* 100= 100%

La Secretaría de Hacienda actualizó el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Administración Departamental, debidamente aprobado a través del acta 01 Comité Institucional de Gestión y Desempeño MIPG del el 18 enero de 2024.

**Evidencias:** Acta N°001 del 18 de enero de 2024 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se aprobó el programa de Transparencia y Ética Pública en el que se consolida la evaluación en torno a los seis (06) componentes y el Mapa de Riesgos de Corrupción, publicada en el siguiente Link:

[https://quindio.gov.co/home/docs/items/item\\_100/MIPG/ACTAS\\_MIPG\\_2024/Acta\\_001\\_Comite\\_Institucional\\_MIPG\\_18012024.pdf](https://quindio.gov.co/home/docs/items/item_100/MIPG/ACTAS_MIPG_2024/Acta_001_Comite_Institucional_MIPG_18012024.pdf)

		FORMATO	Código: F-CIG-03
Acta de reunión		Versión: 04	Fecha: 07/12/2018
Acta de reunión		Página 1 de 7	
GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO			
ACTA NÚMERO: 001 FECHA: 18 de Enero de 2024 HORA DE INICIO: 4:00 pm HORA DE FINALIZACIÓN: 4:35 pm			
LUGAR: Gobernación del Quindío - a través de Plataforma Zoom			
ANEXA LISTADO DE ASISTENCIA: SI / NO			
OBJETIVO DE LA REUNIÓN: Presentar la construcción de los programas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño MIPG, el programa de Transparencia y Ética Pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022 "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones", en su artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 (Ley Anticorrupción), transformación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), en el Programa de Transparencia y Ética Pública			
ASISTENTES A LA REUNIÓN			
N°	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA QUE REPRESENTA
11	Aracely Tangula Correa	Secretaria Privada	Secretaría Privada
12	Beatriz Eugenia Londoño	Secretaría de Hacienda	Secretaría de Hacienda
	Gerardo		
3	Juana Carolina Gómez Jaramero	Secretaría del Interior	Secretaría del Interior
4	Fátima Arango Robledo Martínez	Secretaría de Cultura	Secretaría de Cultura
5	Rubén Darío Castillo Escobar	Secretaría de Agua	Secretaría de Agua
6	Carlos Alberto Gómez Chacón	Infraestructura	Infraestructura
7	Héctor Fabio Hincapié Lozano	Secretaría de Salud	Secretaría de Salud
		Secretaría de Tecnologías de la Información y Comunicación	Secretaría de Tecnologías de la Información y Comunicación
8	Jorge Hernán Zapata Romero	Secretaría de Familia	Secretaría de Familia
9	Johan Sebastian Cañón Sosa	Secretaría Administrativa	Secretaría Administrativa
10	Jairo Cesar Cortes Puello	Secretaría de Agricultura, Desarrollo Rural y Medio Ambiente	Secretaría de Agricultura, Desarrollo Rural y Medio Ambiente
11	Carlos Pardo Álvarez Angel	Secretaría de Turismo, Industria y Comercio	Secretaría de Turismo, Industria y Comercio
12	Luis Alberto Rincón Quintero	Secretaría de Planeación	Secretaría de Planeación
13	Juan Pablo Talaz Gracia	Secretaría de Representación Judicial	Secretaría de Representación Judicial
14	Juan Carlos Alvaro García	Secretaría Jurídica y de Contratación	Secretaría Jurídica y de Contratación

		FORMATO	Código: F-CIG-03
Acta de reunión		Versión: 04	Fecha: 07/12/2018
Acta de reunión		Página 1 de 7	
CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN			
Una vez aprobado el Programa de Transparencia y Ética Pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022 "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones", se aprobó el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 (Ley Anticorrupción), transformación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), en el Programa de Transparencia y Ética Pública, de manera participativa en la página web del departamento.			
EVIDENCIAS Y ANEXOS			
1.	Presentación Power Point		
2.	Consejo Secretarial de Transparencia		
3.	Reporte fotográfico reunión Plataforma Zoom		
TAREAS Y COMPROMISOS			
TAREAS Y COMPROMISOS	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Publicar el Programa de Transparencia y Ética Pública, en la página del Departamento de la Secretaría de Planeación TIC	18 de enero de 2024	Secretaría de Planeación TIC	
FECHA Y LUGAR PRÓXIMA REUNIÓN			
NOMBRE RESPONSABLE REUNIÓN	CARGO	PRIMA	
ALBAIDA TANGULA CORREA	SECRETARIA DEL COMITÉ DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO		
LUGAR: QUINTERO	ALCALDE	SECRETARIO DE PLANEACION DEPARTAMENTAL	
			
ELABORACIÓN:	REVISIÓN:	APROBACIÓN:	
Juan Carlos Alvaro García	Juan Carlos Alvaro García	Juan Carlos Alvaro García	
Fecha: 18 de Enero 2024	Fecha: 18 de Enero 2024	Fecha: 18 de Enero 2024	



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 18 de 19

#### 4. Monitoreo y Revisión

**Meta:** Realizar 3 monitoreos y revisiones a los Mapas de Riesgos de Corrupción por procesos de la Administración Departamental:

\*Primer monitoreo y revisión con corte al 30 de Abril.

\*Segundo monitoreo y revisión con corte al 31 de Agosto.

\*Tercer monitoreo y revisión con corte al 31 de diciembre, a través de la plataforma de la Contraloría Departamental

**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 públicos los cambios.

**Indicador:** No. de monitoreos y revisiones realizadas/ No. de monitoreos y revisiones programados\*100

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

**Evidencia:** La Secretaria de Hacienda actualizo el formato de seguimiento al Mapa de riesgos de Corrupción MR-PLA-02, con corte a 31 de abril de 2024, de conformidad con el cronograma programado. Se valida y se asigna el porcentaje de 33,33% corte a 30 de abril de 2023. Vale la pena aclarar que la fecha de cumplimiento del 100% es el 31 de diciembre de 2024.

#### **Semaforización del componente Gestión del Riesgo**

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORIZACION	NUMERO DE INDICADORES
0- 59%	BAJA	ROJO	1
60 - 79%	MEDIA	AMARILLO	
80 - 100%	ALTA	VERDE	1



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 19 de 19

**CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN**

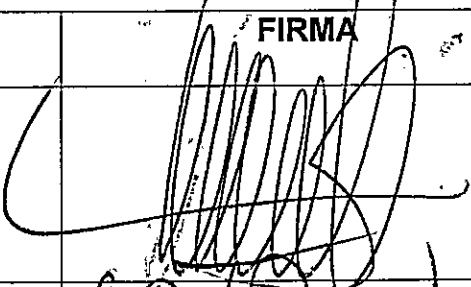
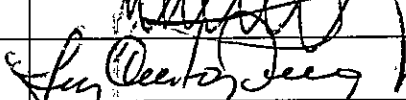
El equipo Auditor de la oficina de control Interno de Gestión, reúne las calificaciones de acuerdo a los componentes contenidos en el programa de transparencia y ética pública para la vigencia 2024 y su componente Mapa de Riesgos de Corrupción asignando la semaforización consolidada pertinentes. Es de aclarar que aunque el plazo para el cumplimiento de los indicadores vence el 31 de diciembre de 2024, algunos se deben cumplir semestral o trimestralmente, así mismo se recomienda diligenciar la columna de medición de la meta a cada uno de los indicadores de la matriz del programa de Transparencia y Ética Pública.

**EVIDENCIAS Y ANEXOS**

Las Evidencias se encuentran adjuntas en 1 CD a la respuesta de la secretaría de Hacienda S.H.50.145.01-00145 y Oficio 2024115044277-3 Id: 77395 del 2024-07-26 y anexos.

**FECHA Y LUGAR PRÓXIMA REUNIÓN**

Septiembre de 2024, Secretaría de Hacienda

NOMBRE RESPONSABLE REUNIÓN	CARGO	FIRMA
José Duván Lizarazo Cubillos	Jefe de la oficina de control interno de gestión.	
Luz Constanza Duque Vargas	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