

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 1 de 45

GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO					
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION					
ACTA NÚMERO:		182			
FECHA:	22 de noviembre de 2023	HORA DE INICIO:	08:30 a.m.	HORA DE FINALIZACIÓN:	12:00 m.
LUGAR:	SECRETARIA DE SALUD				
ANEXA LISTADO DE ASISTENCIA			SI	NO X	
<b>OBJETIVO DE LA REUNIÓN:</b> Realizar NUEVO seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC de la Secretaría de Salud, correspondiente al <u>segundo</u> cuatrimestre de la vigencia 2023 con corte a <u>31 de agosto</u> de 2023, de acuerdo a las evidencias aportadas por la Secretaría de Salud a través de la comunicación S.S.G.E.A.133.145.01-02438 del 16 de noviembre de 2023.					

ASISTENTES A LA REUNIÓN			
Nº	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA QUE REPRESENTA
1	José Duván Lizarazo Cubillos	Jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión	Oficina de Control Interno de Gestión
2	Carlos Humberto Castrillón Girón.	Profesional contratista- Oficina de Control Interno de Gestión	Oficina de Control Interno de Gestión

AGENDA DEL DÍA		
ITEM	TEMA	RESPONSABLE DEL TEMA
1	Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC de la Secretaría de Salud, correspondiente al <u>segundo</u> cuatrimestre de la vigencia 2023 con corte a <u>31 de agosto</u> de 2023, de acuerdo a las evidencias aportadas por la Secretaría de Salud a través de la comunicación S.S.G.E.A.133.145.01-02438 del 16 de noviembre de 2023.	<b>Auditor Líder:</b> José Duván Lizarazo Cubillos – Jefe de la Oficina de Control Interno de Gestión <b>Equipo Auditor:</b> Carlos Humberto Castrillón Girón – profesional contratista

DESARROLLO TEMATICO
<p>En respuesta a la Circular N° S.A 60.07.01-00856 del 01 de <u>septiembre</u> de 2023, emitida por la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, se reciben evidencias relacionadas con el seguimiento al Plan Anticorrupción y atención al ciudadano de la Secretaría de Salud, correspondiente al <u>segundo</u> cuatrimestre de la vigencia 2023. Lo anterior, a través de la comunicación <u>S.S.G.E.A.133.145.01-01998</u> fechada el <u>08 de septiembre</u> de 2023 y firmada por la doctora MARITZA PERDOMO FORERO en su calidad de Directora Operativa de Gestión Estratégica y Apoyo al Sistema de la Secretaría de Salud Departamental. Posteriormente y producto de la retroalimentación realizada por la Oficina de Control Interno de Gestión, por medio del Acta de reunión N° 164 del 01/11/2023, la SSD aportó nuevas evidencias tal y como puede constatarse en el oficio S.S.G.E.A.133.145.01-02438 del 16 de noviembre de los corrientes</p> <p>En la presente acta se consolida la evaluación en torno a los seis (06) componentes que contiene el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano adoptados por la Gobernación del Quindío a través del Decreto S.A.60.07.03-00111 del 25 de enero de 2023:</p>

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 2 de 45

- Gestión del Riesgo de corrupción – Mapa de Riesgo de Corrupción
- Racionalización de trámites
- Rendición de cuentas
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- Mecanismos para la transparencia y acceso a la información al ciudadano
- Iniciativas adicionales.

Sin embargo, se advierte que el equipo auditor adicional a la información suministrada, también se apoyará en la información publicada en el micro sitio de esta Secretaria, así como en el portal institucional y la página de transparencia, tomando la información que considere le aporte en el grado de calificación, con el ánimo de darle alcance a la consecución de soportes que respalden el cumplimiento a los indicadores.

**PRIMER COMPONENTE: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN**  
**ANEXO 1. MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION**

**Análisis del Riesgo:**

**R13:** Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para direccionar los recursos financieros en sus diferentes fuentes de la Secretaria de Salud Departamental

**Riesgo Inherente:**

**Probabilidad:** Posible

**Impacto:** Catastrófico

**Zona de riesgo:** Extremo

**Tratamiento del riesgo:** Reducir el riesgo

**Riesgo Residual:**

**Probabilidad:** Rara vez

**Impacto:** Moderado

**Zona de riesgo:** Moderado

**Actividad1:** La directora de GEAS, a través del personal de apoyo, realizará un seguimiento oportuno a los recursos financieros de la Secretaria de Salud, verificando la ejecución en el aplicativo PCT. Como evidencia se efectuará la revisión **semestral** de la ejecución presupuestal, la cual se presentará desde la dirección de GEAS, por medio de un informe.

**Indicador:** N° de ejecuciones realizadas / N° de ejecuciones a revisar por vigencia \*100

**Resultado:**

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

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMÁFORO
ROJO 0% al 59%	BAJA	0%
AMARILLO 60% al 79%	MEDIA	
VERDE 80% al 100%	ALTA	

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 3 de 45

**Evidencias:** Como evidencias se recibió el consolidado de las Solicitudes de Certificados de Banco de Programas y Proyectos de Inversión, Solicitudes de Certificados de Disponibilidad Presupuestal y las Solicitudes de Registros Presupuestales atribuibles al II Cuatrimestre de la vigencia 2023, clasificadas de acuerdo a las áreas de PVC, CALIDAD y GEAS.

MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCION

Archivo Inicio Compartir Vista

« CASTRILLÓN (F:) » Seguimiento II Cuatrimestre 2023 riesgos PAAC - Secretaria de Salud » MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCION

Acceso rápido	Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
Escritorio	EVIDENCIA 1	8/09/2023 10:45 a. m.	Carpeta de archivos	
Descargas	EVIDENCIA 2	8/09/2023 10:50 a. m.	Carpeta de archivos	

SEGUIMIENTO

Archivo Inicio Compartir Vista

« MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCION » EVIDENCIA 1 » SEGUIMIENTO

Acceso rápido	Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
Escritorio	1.PVC 2023	8/09/2023 10:48 a. m.	Carpeta de archivos	
Descargas	2.CALIDAD 2023	8/09/2023 10:49 a. m.	Carpeta de archivos	
	3.GEAS 2023	8/09/2023 10:50 a. m.	Carpeta de archivos	

**Observaciones:** La dirección de Gestión Estratégica y Apoyo al Sistema GEAS únicamente adjuntó consolidado de las Solicitudes de Certificados de Banco de Programas y Proyectos de Inversión, Solicitudes de Certificados de Disponibilidad Presupuestal y las Solicitudes de Registros Presupuestales. En lo concerniente a las solicitudes de certificados de BPPID, CDP y RP se recibieron evidencias atribuibles al II Cuatrimestre de la vigencia 2023.

- Referente a PVC 2023 se recibieron solicitudes de BPPID, CDP y RP de los proyectos 116, 117, 118, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 131, 132, 133 y 135.
- Para CALIDAD 2023 se recibieron solicitudes de BPPID, CDP y RP de los proyectos 119, 120, 134, 136, 137 y 138.
- Con respecto a GEAS 2023 se recibieron solicitudes de BPPID, CDP y RP de los proyectos 121 y 130.

Por lo anterior y teniendo en cuenta que la Actividad 1 definida para el presente riesgo establece que "...Como evidencia se efectuará la revisión semestral de la ejecución presupuestal, la cual se presentará desde la dirección de GEAS por medio de un informe" se le solicita que se allegue a la Oficina de Control Interno de Gestión el Informe o avance derivado del proceso interno de verificación realizado a la ejecución de los recursos en el aplicativo PCT.

Posteriormente y producto de la retroalimentación realizada por la Oficina de Control Interno de Gestión, por medio del Acta de reunión N° 164 del 01 de noviembre de 2023, la SSD aportó nuevas evidencias a través del oficio S.S.G.E.A.133.145.01-02438 del 16 de noviembre de los corrientes y en lo concerniente al presente riesgo manifestó lo siguiente "... teniendo en cuenta que las evidencias aportadas son el informe que se maneja al interior de la secretaría donde se relaciona Bancos, CDP, RP y de igual manera el informe en Excel del seguimiento se lleva a cabo particularmente dentro de la secretaría. Sin embargo, enviamos el informe detallado donde se puede evidenciar el seguimiento oportuno a cada proyecto discriminado por meta con sus respectivos compromisos."

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 4 de 45

En tal sentido se recibe archivo en excel denominado FORMATO Estado de ejecución de metas y proyectos Plan de Desarrollo "TU y YO.SOMOS QUINDÍO 2020-2023" Unidad ejecutora Secretaría de Salud al corte septiembre 30 de 2023 el cual refiere el seguimiento acumulativo del período enero a septiembre de 2023 el cual obviamente contempla el primer y segundo cuatrimestre de la presente vigencia.

FORMATO												
Estado de Ejecución Metas y Proyectos												
Unidad Ejecutora: Secretaría de Salud												
septiembre 30 de 2023												
Ítem	Objeto	Objetivo	Indicador	Unidad Ejecutora	Objetivo							
001				SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA								
002				SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA								
003				SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA								

Queda pendiente el seguimiento al corte 31 de diciembre de 2023 el cual consolidará la totalidad de información correspondiente al II semestre de 2023 y en tal sentido, la calificación que se obtiene al efectuar el presente seguimiento alcanza el 50%.

**Análisis del Riesgo:**

**R14:** Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para sustraer insumos y/o reactivos del Laboratorio Departamental.

**Riesgo Inherente:**

- Probabilidad: Probable
- Impacto: Catastrófico
- Zona de riesgo: Extremo
- Tratamiento del riesgo: Reducir el riesgo

**Riesgo Residual:**

- Probabilidad: Improbable
- Impacto: Moderado
- Zona de riesgo: Moderado

**Actividad1:** El referente del laboratorio realizará un inventario semestral del almacén que permita realizar el seguimiento. Como evidencia se presentarán el control de entrega de materiales y el inventario del almacén.

**Indicador:** N° de inventarios realizados / N° de inventarios programados \*100







FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 7 de 45

FECHA	NOMBRE DEL MATERIAL	UNIDAD DE EMPAQUE	CANTIDAD RETIRA	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	FIRMA DEL FUNCIONARIO	FECHA DE DESCARGUE	OBSERVACIONES
08-08-23	Bata	unidad	1	Claudia	Claudia		2621-93 ✓
08-08-23	Bata	unidad	1	Amalfi	Amalfi Nina A		2621-93 ✓
09-08-23	luzer #BAS09	Caja	1	luciano	luciano Bolivar		1684-516 ✓
09-08-23	luzer #BAS09	Caja	1	luciano	luciano Bolivar		2621-136 ✓
09-08-23	part scott	Paño	2	luciano	luciano		1684-372 ✓
09-08-23	guante nitrilo 5	Caja	1	luciano	luciano		159
09-08-23	Bata Azul	unidad	1	luciano	luciano		2621-93 ✓
09-08-23	Casa oyoa	paño 20	1	luciano	luciano		1285-2 ✓
09-08-23	Paño impalt	paño	1	Paola	Paola		947-1 ✓
09-08-23	luzer tipo 2	paño	1	Paola	Paola		1684-371 ✓
09-08-23	partes scott	rollo	2	Paola	Paola		1684-372 ✓
09-08-23	guante de nitrilo	Caja	2	Paola	Paola		2657-68
09-08-23	parte impalt	paño	1	Paola	Paola		947-1 ✓
10-08-23	luzer	Caja	1	Miranda	Miranda		2021-132 ✓
10-08-23	luzer #BAS09	luzer	1	Andrea	Andrea		1684-364 ✓

Documentos aportados para el cuatrimestre de 2023

**Observaciones:** Para el II cuatrimestre de la vigencia 2023 se recibieron formatos de "Inventario de consumibles, reactivos medios y cepas" realizados a fin de determinar los stocks de existencias de elementos a los cortes 30/05/2023, 04/07/2023 y 31/08/2023, así como formatos "Control de Entrega de Materiales" diligenciados en los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2023 (se adjuntan muestras).

Cabe señalar que la actividad N° 1 del Riesgo R14 establece que el referente del laboratorio realizará un inventario **semestral** del almacén que permita realizar el seguimiento y que, como evidencia, se presentarán el control de entrega de materiales y el inventario del almacén.

## ANEXO 2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

### Subcomponente "Monitoreo y Revisión":

#### Actividad: (N°4)

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 el caso, ajustarlo haciendo públicos los cambios.

#### 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.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 8 de 45

**Medición Meta Indicador:**

N° de monitoreos y revisiones realizadas / N° de monitoreos y revisiones programadas \* 100.

**Resultado:**

$$0 / 3 * 100 = \text{N/A}\%$$

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMÁFORO
ROJO 0% al 59%	BAJA	33 33%
AMARILLO 60% al 79%	MEDIA	
VERDE 80% al 100%	ALTA	

**Evidencias:** Como evidencias del monitoreo y revisión a los Mapas de Riesgos de Corrupción por procesos de la Secretaría de Salud Departamental Se reciben pantallazos de correos electrónicos enviados desde la cuenta saludirgestion@gmail.com a los email saludparticipacionsocial, jaiden516, leydijaramillo1984 y fabianbadillo, por medio de los cuales la Directora Operativa de Gestión Estratégica y Apoyo al Sistema GEAS le recuerda a cada referente las actividades de su competencia. Ambos soportes presentan fecha del 22 de agosto de 2023.

La Secretaría de Salud aportó además la Resolución N° 346 del 22 de diciembre de 2022 "Por medio d la cual se deroga la Resolución N° 283 del 22 de noviembre de 2021 "Por la cual se adopta la metodología sistematizada y estandarizada para la administración de riesgos en la Contraloría General del Quindío, se adapta en lo pertinente la Guía de Auditoría Territorial, y se dictan otras disposiciones" de la Contraloría General del Departamento del Quindío"

**Observación:** Es importante señalar que, de acuerdo a la manera en que se estructuró esta meta, resulta imprescindible realizar los 3 monitoreos y revisiones a los Mapas de Riesgos de Corrupción por procesos de la Administración Departamental a los cortes al 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de 2023, a través de la plataforma de la Contraloría Departamental, y la evidencia aportada no hace referencia a cuál de estos períodos corresponde ni permite corroborar el contenido y estructura de los mismos, así como la respectiva rendición a través de la plataforma implementada para el efecto por el Ente de Control

Posteriormente y producto de la retroalimentación realizada por la Oficina de Control Interno de Gestión, por medio del Acta de reunión N° 164 del 01 de noviembre de 2023, la SSD aportó nuevas evidencias a través del oficio S.S.G.E.A.133.145.01-02438 del 16 de noviembre de los corrientes y en lo concerniente al presente riesgo manifestó lo siguiente " Es de aclarar que según la Resolución 346 donde se deroga la resolución 283 del 22 de noviembre donde se notifica que estos seguimientos en la plataforma ya no se estarán realizando. Es de anotar que desde la Secretaría de Salud se cumplió con este requerimiento hasta la vigencia pasada."

Se recibió como soporte la Resolución N° 346 del 22 de diciembre de 2022 "Por medio d la cual se deroga la Resolución N° 283 del 22 de noviembre de 2021 "Por la cual se adopta la metodología sistematizada y estandarizada para la administración de riesgos en la Contraloría General del Quindío, se adapta en lo pertinente la Guía de Auditoría Territorial, y se dictan otras disposiciones" de la Contraloría General del Departamento del Quindío"

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 9 de 45

## **SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

### ANEXO 3. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

#### **Subcomponente "Preparación":**

##### **Actividad: (N°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.

##### **Meta:**

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

##### **Medición Meta Indicador:**

No. de socializaciones realizadas / No. de socializaciones programadas \* 100

##### **Resultado:**

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

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMÁFORO
ROJO 0% al 59%	BAJA	
AMARILLO 60% al 79%	MEDIA	
VERDE 80% al 100%	ALTA	100%

**Evidencias:** La Secretaría de Salud Departamental adjuntó Acta N° 065 del 03/08/2023 de acuerdo a reunión desarrollada, en la Secretaría de Planeación con los enlaces del equipo de Racionalización de trámites, con el objetivo de "Realizar asistencia técnica Implementación dimensiones y Políticas Modelo Integrado de Planeación y Gestión Administración Departamental – Política de racionalización de trámites



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04  
Fecha: 07/12/2018  
Página 10 de 45

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018 Página 1 de 2

GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO			
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN			
DIRECCIÓN TÉCNICA			
ACTA NÚMERO:	005	HORA DE INICIO:	2:30 pm
FECHA:	06/03/2023	HORA DE FINALIZACIÓN:	3:30 pm
LUGAR: Secretaría de Planeación			
ANEXA LISTADO DE ASISTENCIA: SI X NO			
OBJETIVO DE LA REUNIÓN: ASISTENCIA TÉCNICA IMPLEMENTACIÓN DIMENSIONES Y POLÍTICAS MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y DE GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL - POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES			

ASISTENTES A LA REUNIÓN		
Nº	NOMBRE	CARGO
1	Gloria Eugenia Castaño Londoño	Contratista MPOG
2	Enlaces equipo de racionalización de trámites	

AGENDA DEL DÍA		
ITEM	TEMA	RESPONSABLE DEL TEMA
1	Sistema Único de Información de Trámites SUIT	Gloria Eugenia Castaño Londoño
2	Compromisos	

**DESARROLLO TEMÁTICO**

Se brindó asistencia en el marco de la implementación de la Política de Racionalización de Trámites del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MPOG, con el propósito de realizar el proceso RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

Se convocó a los enlaces de las diferentes Secretarías de despacho a mesa de trabajo para iniciar con el proceso de actualización y racionalización de los trámites de la Administración departamental, a través del del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT. (la racionalización de trámites y su actualización de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 43 del Decreto - Ley 019 de 2012 y la consiguiente calificación en el FURAG)

Se trataron los siguientes temas:

1. Se solicita la actualización de la GESTIÓN DE DATOS DE OPERACIÓN en la plataforma SUIT, para el primer trimestre de la vigencia 2023, a mas tardar la primera semana de abril.
2. Actualización de las tarifas de los trámites de acuerdo con el valor de las estampillas y otros

Se observó también la Resolución No. 0003100 del 28 de noviembre de 2018 "Por la cual se conforma el Comité Técnico para la Racionalización de Trámites de la Administración Departamental del Quindío".

REPUBLICA DE COLOMBIA

GOBERNACIÓN

Resolución No. 0003100 del 28 de noviembre de 2018

POR LA CUAL SE CONFORMA EL COMITÉ TÉCNICO PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES DE LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL DEL QUINDÍO

CONSIDERANDO

Que el artículo 1º del Decreto 2885 de 2018 en la Constitución Política, establece como deber constitucional el garantizar el acceso a la justicia, la eficiencia y la calidad de los servicios públicos, así como el promover el desarrollo y el bienestar de los ciudadanos del Quindío;

Que el artículo 9º de la Ley 87 de 1995, define como el deber del Estado garantizar el acceso a la justicia, la eficiencia y la calidad de los servicios públicos, así como el promover el desarrollo y el bienestar de los ciudadanos del Quindío;

Que el artículo 176 de la Ley 1712 de 2012 "por la cual se crea el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Un Plan por un Nuevo País" establece que debe integrarse un subsector de Gestión de Trámites de la Administración Departamental del Quindío, con el fin de mejorar el acceso a los servicios públicos, así como el promover el desarrollo y el bienestar de los ciudadanos del Quindío;

Que el artículo 176 de la Ley 1712 de 2012 "por la cual se crea el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Un Plan por un Nuevo País" establece que debe integrarse un subsector de Gestión de Trámites de la Administración Departamental del Quindío, con el fin de mejorar el acceso a los servicios públicos, así como el promover el desarrollo y el bienestar de los ciudadanos del Quindío;

Que las funciones que se atribuyen al Comité Técnico para la Racionalización de Trámites de la Administración Departamental del Quindío, según lo establecido en el artículo 2.2.23.1.4 del Decreto 1046 de 2017.

REPUBLICA DE COLOMBIA

GOBERNACIÓN

Resolución No. 0003100

POR LA CUAL SE CONFORMA EL COMITÉ TÉCNICO PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES DE LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL DEL QUINDÍO

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO.- CONFORMAR EL COMITÉ TÉCNICO PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES DE LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL DEL QUINDÍO, con el fin de mejorar el acceso a los servicios públicos, así como el promover el desarrollo y el bienestar de los ciudadanos del Quindío.

ARTÍCULO SEGUNDO.- INTEGRAR EN EL COMITÉ Técnico de Racionalización de Trámites de la Administración Departamental los siguientes miembros:

1) Director(a) de Planeación Departamental,

2) Director(a) Técnico(a) de la Secretaría de Planeación Departamental,

3) Director(a) de Gestión y Prestación de Servicios Públicos,

4) Jefe de Gestión de Trámites de la Secretaría de Planeación Departamental.

Que se publicará en el boletín del Gobierno del Quindío.

REPUBLICA DE COLOMBIA

GOBERNACIÓN

Resolución No. 0003100

POR LA CUAL SE CONFORMA EL COMITÉ TÉCNICO PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES DE LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL DEL QUINDÍO

PARÁGRAFO 1º.- El Jefe de la Oficina de Gestión de Trámites y de Gestión de Datos de Operación de la Secretaría de Planeación Departamental.

PARÁGRAFO 2º.- El Comité será presidido por el Secretario de Planeación Departamental.

PARÁGRAFO 3º.- La Secretaría Técnica del Comité la ocupará el Director(a) Técnico(a) de la Secretaría de Planeación Departamental.

PARÁGRAFO 4º.- La Asistencia a la Secretaría de Planeación Departamental será prestada por el Director(a) Técnico(a) de la Secretaría de Planeación Departamental.

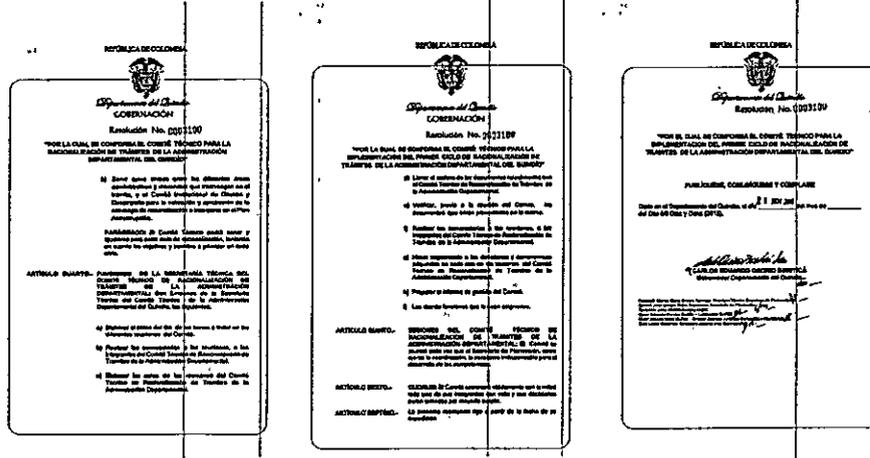
PARÁGRAFO 5º.- El Comité podrá convocar a los miembros del Comité Técnico de Racionalización de Trámites de la Administración Departamental, así como a los miembros de la Junta de Planeación Departamental.

ARTÍCULO TERCERO.-

ADSCRIBIR los recursos del Comité Técnico de Racionalización de Trámites de la Administración Departamental del Quindío.

4) Racionalización de Trámites, gestión, seguimiento y seguimiento de los trámites de los ciudadanos.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 11 de 45



**Observación:** La Secretaría de Salud Departamental adjuntó Acta N° 065 del 03/08/2023 de acuerdo a reunión desarrollada, en la Secretaría de Planeación con los enlaces del equipo de Racionalización de trámites y la Resolución No. 0003100 del 28 de noviembre de 2018 "Por la cual se conforma el Comité Técnico para la Racionalización de Trámites de la Administración Departamental del Quindío".

**Actividad: (N° 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.

**Meta:**

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

**Medición Meta Indicador:**

No. de capacitaciones realizadas / No. de capacitaciones proyectadas \* 100

**Resultado:**

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

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMÁFORO
ROJO 0% al 59%	BAJA	
AMARILLO 60% al 79%	MEDIA	
VERDE 80% al 100%	ALTA	100%

**Evidencias:** La Secretaría de Salud Departamental aportó Acta de Reunión N° 065 fechada el 08 de marzo de 2023 según Asistencia Técnica Implementación dimensiones y políticas Modelo Integrado de Planeación y Gestión Administración Departamental – Política de Racionalización de trámites. De igual forma adjuntó el respectivo registro de asistencia, en el cual se señaló como tema: Reunión Equipo Técnico de Racionalización de Trámites.

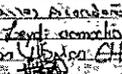
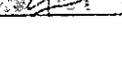
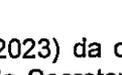
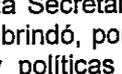
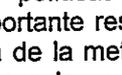
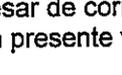
	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 12 de 45

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 1 de 2

GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO SECRETARÍA DE PLANEACIÓN DIRECCIÓN TÉCNICA					
ACTA NÚMERO:	006	HORA DE INICIO:	2:30 pm	HORA DE FINALIZACIÓN:	3:30 pm
FECHA:	08/03/2023				
LUGAR:	Secretaría de Planeación				
ANEXA LISTADO DE ASISTENCIA: SI X NO					
OBJETIVO DE LA REUNIÓN: ASISTENCIA TÉCNICA IMPLEMENTACIÓN DIMENSIONES Y POLÍTICAS MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y DE GESTIÓN ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL - POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES					
ASISTENTES A LA REUNIÓN			DEPENDENCIA QUE REPRESENTA		
Nº	NOMBRE	CARGO			
1	Gloria Eugenia Castaño Londoño	Contratista MIPG	Secretaría de Planeación		
2	Enlaces equipo de racionalización de trámites		Ver listado anexo		
AGENDA DEL DÍA					
ITEM	TEMA	RESPONSABLE DEL TEMA			
1	Sistema Único de Información de Trámites SUIT	Gloria Eugenia Castaño Londoño			
2	Comercios				
DESARROLLO TEMÁTICO					
Se brindó asistencia en el marco de la implementación de la Política de Racionalización de Trámites del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG; con el propósito de realizar el proceso RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.					
Se convocó a los enlaces de las diferentes Secretarías de despacho a mesa de trabajo para iniciar con el proceso de actualización y racionalización de los trámites de la Administración departamental a través del del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT. (ta racionalización de trámites y su actualización de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto - Ley 010 de 2012 y la consiguiente calificación en el FURAG)					
Se trataron los siguientes temas:					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se solicita la actualización de la GESTIÓN DE DATOS DE OPERACIÓN en la plataforma SUIT, para el primer trimestre de la vigencia 2023, a más tardar la primera semana de abril.</li> <li>2. Actualización de las tarifas de los trámites de acuerdo con el valor de las estampillas y otros</li> </ol>					

	FORMATO	Código: F-CIG-04
	Control de asistencia	Versión: 04
		Fecha: 18/12/2012
		Página 1 de 1

DEPENDENCIA: Secretaría de Planeación - Secretarías de Despacho  
FECHA Y HORA: 08/03/2023 - 2:30 pm  
TEMA: Reunión Equipo Técnico de Racionalización de Trámites

NOMBRE	CEDULA	ENTIDAD	CARGO	TELEFONO	CORREO	FIRMA
Carla Chiriboga Londoño	15193004	S. Hacienda	Contratista	3013338116	carlacbiriboga@gmail.com	
Cesar Augusto Londoño	10132319	SECRETARÍA	Profesional U	3100144126	cesaralondoño@krtmib	
Carla Alvarado Londoño	171591521	S. Salud	Profesional U	3104351638	carla283@bolmail.com	
Leydi Johanna Camacho	41199462	Salud	Oftalmóloga	3103863351	leydicamachobol@gmail.com	
Henry B. Chica S.	41942046	S. Hacienda	U	3197520668	henrychicab@bolmail.com	
John James Barrios S.	1024885538	S. Educación	Técnico Operativo	3113327019	jjbarrios@gmail.com	
Yamir Londoño	20139401	S. Salud	CD. Av. U	3013283361	YamirLondoño@gmail.com	
Leobardo L. Corredor	41948611	JURISDICCION	P. U.	3147310202	NISSORV@bolmail.com	
Gloria Eugenia Castaño Londoño	24185030	Planeación	Contratista	3046132009	miguelquintero@gmail.com	

**Observación:** La evidencia aportada (Acta de Reunión N° 065 fechada el 08 de marzo de 2023) da cuenta de la participación de Carlos Alberto Londoño y Leydi Johanna Camacho, como representación de la Secretaría de Salud Departamental, en la reunión del Equipo Técnico de Racionalización de Trámites en la cual se brindó, por parte de la Secretaría de Planeación, asistencia técnica para la implementación de las dimensiones y políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la Administración Departamental. De igual forma es importante resaltar que la meta establecida para la presente actividad consiste en **realizar un proceso de socialización** de la metodología de racionalización de trámites a través de una jornada de capacitación y la presente evidencia, a pesar de corresponder al primer cuatrimestre de la vigencia 2023, da cuenta del cumplimiento de la meta propuesta para la presente vigencia.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 13 de 45

**Subcomponente: "Identificación de los trámites":**

**Actividad: (N°3)**

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.

**Meta:**

Identificar un inventario de trámites de la Administración Departamental, a través del Sistema Único de Información de Trámites SUIT.

**Medición Meta Indicador:**

No. de inventarios realizadas / No. de inventarios programados \* 100

**Resultado:**

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

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMÁFORO
0% al 59%	BAJA	
60% al 79%	MEDIA	
80% al 100%	ALTA	100%

**Evidencias: Pantallazo con la relación de 20 trámites correspondientes a la Secretaría de Salud Departamental**

Origen	Tipo	Proposición	Número	Nombre	Estado	Secretaría	Observación
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	63984	Apertura de los centros de estéticos y similares	Inscrito	Salud	Se generan conceptos sanitarios
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	30968	Autorización de funcionamiento de establecimientos farmacéuticos	Inscrito	Salud	Se generan conceptos sanitarios
Nuevo	Plantilla Único - Hijo	Institución	14504	Autorización para exportar a manipuladores de alimentos	Inscrito	Salud	Se radica en gestión documental
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	31882	Autorización sanitaria para el transporte de residuos especiales	Inscrito	Salud	No se realiza en la Secretaría. Se realiza en la CRQ
Nuevo	Modelo Único - Hijo	Institución	14452	Autorización sanitaria para la conexión de aguas para el consumo humano	Inscrito	Salud	Actualizado
Nuevo	Modelo Único - Hijo	Institución	14482	CANCELACIÓN DE LA INSCRIPCIÓN PARA EL MANEJO DE MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL	Inscrito	Salud	
Nuevo	Plantilla Único - Hijo	DAFP	63961	Concepto sanitario	Inscrito	Salud	Concepto sanitario de IVC. Lo realiza Salud Ambiental de Alimentos
Nuevo	Modelo Único - Hijo	Institución	14516	Concepto sanitario para empresas aplicadoras de plaguicidas	Inscrito	Salud	Información desactualizada en la página. Anexas llamadas
Nuevo	Modelo Único - Hijo	Institución	14510	Credencial de expendedor de drogas	Inscrito	Salud	
Nuevo	Modelo Único - Hijo	Institución	15232	Curso de manipulación higiénica de alimentos	Inscrito	Salud	La Secretaría no da los cursos
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	63959	Inscripción de profesionales para participar en el sorteo de plazas de servicio social obligatorio	Inscrito	Salud	Lo realiza MinSalud
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	30974	Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud	Inscrito	Salud	Ok
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	31891	Inscripción, renovación, ampliación o modificación para el manejo de medicamentos de control especial	Inscrito	Salud	
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	71451	Licencia de prácticas industriales, veterinarias o de investigación para el uso de equipos generadores de radiación ionizante	Inscrito	Salud	Ok
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	71450	Licencia de prácticas médicas para el uso de equipos generadores de radiación ionizante	Inscrito	Salud	Ok
Nuevo	Modelo Único - Hijo	Institución	14602	Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	Inscrito	Salud	Actualización normativa
Nuevo	Modelo Único - Hijo	Institución	14481	Renovación del carné de aplicador de plaguicidas	Inscrito	Salud	Información desactualizada en la página. Anexas llamadas
Nuevo	Modelo Único - Hijo	Institución	14793	Registro y autorización de títulos en el área de la salud	Inscrito	Salud	Ok
Nuevo	Plantilla Único - Hijo	DAFP	30903	Renovación de la habilitación de prestadores de servicios de salud	Inscrito	Salud	Ok
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	30871	Reporte de novedades al registro especial de prestadores de servicios de salud	Inscrito	Salud	Ok



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04  
Fecha: 07/12/2018  
Página 14 de 45

Origen	Tipo	Propuesto por	Número	Nombre	Estado	Secretaría	Observación
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	63964	Apertura de los centros de estética y similares	Inscrito	Salud	Se generan conceptos sanitarios
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	30969	Autorización de funcionamiento de establecimientos farmacéuticos	Inscrito	Salud	Se generan conceptos sanitarios
Nuevo	Plantilla Único - Hijo	Institución	14504	Autorización para capacitar a manipuladores de alimentos	Inscrito	Salud	Se radica en gestión documental
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	31892	Autorización sanitaria para el transporte de residuos especiales	Inscrito	Salud	No se realiza en la Secretaría. Se realiza en la CRQ
Nuevo	Modelo Único - Hijo	Institución	14452	Autorización sanitaria para la concesión de aguas para el consumo humano	Inscrito	Salud	Actualizado
Nuevo	Modelo Único - Hijo	Institución	14482	Cancelación de la inscripción para el manejo de medicamentos de control especial	Inscrito	Salud	
Nuevo	Plantilla Único - Hijo	DAFP	63961	Concepto sanitario	Inscrito	Salud	Concepto sanitario de IVC. Lo realiza Salud Ambiental de Alimentos
Nuevo	Modelo Único - Hijo	Institución	14516	Concepto sanitario para empresas aplicadoras de plaguicidas	Inscrito	Salud	Información desactualizada en la página. Anexar llamadas
Nuevo	Modelo Único - Hijo	Institución	14515	Credencial de expendedor de drogas	Inscrito	Salud	

Origen	Tipo	Propuesto por	Número	Nombre	Estado	Secretaría	Observación
Nuevo	Modelo Único - Hijo	Institución	15232	Curso de manipulación higiénica de alimentos	Inscrito	Salud	La Secretaría no da los cursos
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	63959	Inscripción de profesionales para participar en el sorteo de plazas de servicio social obligatorio	Inscrito	Salud	Lo realiza MinSalud
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	30974	Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud	Inscrito	Salud	Ok
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	31891	Inscripción, renovación, ampliación o modificación para el manejo de medicamentos de control especial.	Inscrito	Salud	
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	71451	Licencia de prácticas industriales, veterinarias o de investigación para el uso de equipos generadores de radiación ionizante	Inscrito	Salud	Ok
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	71450	Licencia de prácticas médicas para el uso de equipos generadores de radiación ionizante	Inscrito	Salud	Ok
Nuevo	Modelo Único - Hijo	Institución	14602	Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	Inscrito	Salud	Actualización normativa
Nuevo	Modelo Único - Hijo	Institución	14481	Refrendación del carné de aplicador de plaguicidas	Inscrito	Salud	Información desactualizada en la página. Anexar llamadas

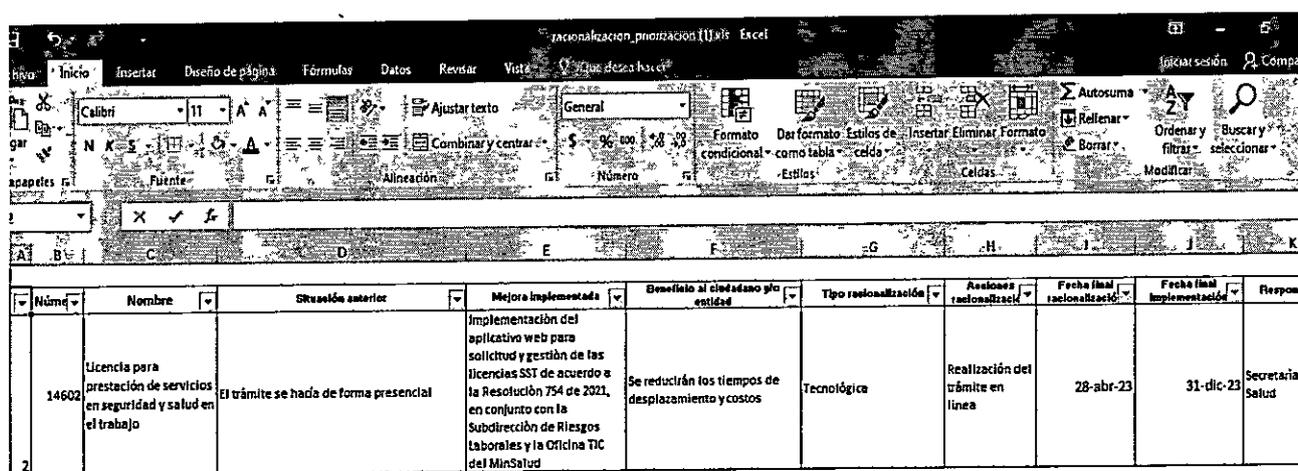
Origen	Tipo	Propuesto por	Número	Nombre	Estado	Secretaría	Observación
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	31891	Inscripción, renovación, ampliación o modificación para el manejo de medicamentos de control especial	Inscrito	Salud	
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	71451	Licencia de prácticas industriales, veterinarias o de investigación para el uso de equipos generadores de radiación ionizante	Inscrito	Salud	Ok
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	71450	Licencia de prácticas médicas para el uso de equipos generadores de radiación ionizante	Inscrito	Salud	Ok
Nuevo	Modelo Único - Hijo	Institución	14602	Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	Inscrito	Salud	Actualización normativa
Nuevo	Modelo Único - Hijo	Institución	14481	Refrendación del carné de aplicador de plaguicidas	Inscrito	Salud	Información desactualizada en la página. Anexar llamadas
Nuevo	Modelo Único - Hijo	Institución	14793	Registro y autorización de títulos en el área de la salud	Inscrito	Salud	Ok
Nuevo	Plantilla Único - Hijo	DAFP	30903	Renovación de la habilitación de prestadores de servicios de salud	Inscrito	Salud	Ok
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	30971	Reporte de novedades al registro especial de prestadores de servicios de salud	Inscrito	Salud	Ok



	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 16 de 45

CRITERIO	SECRETARIA	Trámites que representa mayor valor al usuario	Trámite insignia de la Entidad	Trámite mayor impacto para la ciudadanía	Trámite con mayor número de errores y revisiones	Trámite con mayor tiempo de ciclo	Trámites con mayor frecuencia de solicitud	Trámites con mayores costos para el usuario	Trámites con mayores costos para la entidad	Trámite relacionado con los acuerdos de paz	Trámites susceptibles de riesgos de corrupción	CALIFICACIÓN DEL TRÁMITE
Concepto sanitario para empresas aplicadoras de plaguicidas	SALUD	10	5	5	0	0	0	0	0	0	0	20
Licencias de práctica médica veterinaria e Industrial para equipos de radiación ionizante	SALUD	10	5	10	0	10	0	0	0	0	0	35
Inscripción, renovación, ampliación o modificación para el manejo de medicamentos de control especial	SALUD	10	10	10	0	5	0	0	5	0	0	40
Curso de manipulación higiénica de alimentos	SALUD	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Cancelación de la inscripción para el manejo de medicamentos de control especial	SALUD	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5

RANGOS DE CALIFICACION POR VARIABLE



Núm	Nombre	Situación anterior	Mejora implementada	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Asesorías racionalización	Fecha final racionalización	Fecha final implementación	Respuesta
14602	Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo	El trámite se hacía de forma presencial	Implementación del aplicativo web para solicitud y gestión de las licencias SST de acuerdo a la Resolución 754 de 2021, en conjunto con la Subdirección de Riesgos Laborales y la Oficina TIC del MinSalud	Se reducirán los tiempos de desplazamiento y costos	Tecnológica	Realización del trámite en línea	28-abr-23	31-dic-23	Secretaría de Salud

**Observación:** Se recibió archivo en formato Excel contentivo del "Inventario y Calificación de trámites de la Secretaría de Salud" el cual relaciona 14 trámites inherentes a dicho despacho, definiendo para todos los casos el criterio, así como la valoración de acuerdo a los siguientes aspectos:

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trámite que representa mayor valor al usuario</li> <li>- Trámite insignia de la Entidad</li> <li>- Trámite de mayor impacto para la ciudadanía</li> <li>- Trámite con mayor número de errores y revisiones</li> <li>- Trámite con mayor tiempo de ciclo</li> <li>- Trámite con mayor frecuencia de solicitud</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trámite con mayores costos para el usuario</li> <li>- Trámite con mayores costos para la Entidad</li> <li>- Trámite relacionado con los acuerdos de paz</li> <li>- Trámite susceptible de riesgo de corrupción, y</li> <li>- CALIFICACIÓN DEL TRÁMITE</li> </ul> |
|--|---|

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 17 de 45

**Subcomponente "Racionalización de trámites":**

**Actividad: (N°5)**

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.

**Meta:**

Realizar el proceso de racionalización de trámites en la Administración Departamental.

**Medición Meta Indicador:**

No. de procesos realizados / No. de procesos programados \* 100

**Resultado:**

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

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMÁFORO
ROJO 0% al 59%	BAJA	
AMARILLO 60% al 79%	MEDIA	→
VERDE 80% al 100%	ALTA	100%

**Evidencias:** Se adjuntan pantallazos de la página web del Departamento del Quindío en los que se evidencia la implementación de estrategias orientadas a mejorar y simplificar los trámites de la Administración Departamental en procura de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos para los usuarios y comunidad en general. Dentro de éstos se destacan la disponibilidad de correos electrónicos, líneas telefónicas, números de fax y links de **Atención a la Ciudadanía** (el cual permite acceder a: \* Contactos, \* Ventanilla única Virtual: como sistema de interacción entre el portal web institucional y los municipios del departamento a fin de facilitar la recepción, flujo e intercambio de información, y \* Peticiones Quejas Reclamos y Denuncias: en procura de una comunicación fluida y eficaz con los particulares). De igual forma facilita el acceso al link **Trámites y Servicios** en el que se tiene acceso a trámites y servicios en salud (dentro de los que se encuentran: \* Requisitos para obtener la credencial de expendedor de drogas, \* Requisitos para obtener la licencia de Seguridad y Salud en el trabajo, \* Tarifas Registros, carnet, licencias..., \* Formulario Inscripción Prestadores de Servicios de salud, \* Formulario Novedades Prestadores de Servicios de salud, entre otros).

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 18 de 45

Inicio - La Gobernación - El Departamento - Normatividad - Contratación - Prensa - Trámites y Servicios - Atención a la Ciudadanía - Transparencia - Participe

Enlaces de interés externo

**Gobernación del Quindío** | N.L.T. 890001639-1

**Sede principal**

Dirección: Calle de Paz 30, Arroyo Grande, Quindío

Teléfono: 57 312 729900

Correo electrónico: [atencion@quindio.gov.co](mailto:atencion@quindio.gov.co)

**Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía**

Dirección: Cra 30 # 30-17 E.D. San Jorge (Cruce Arroyo Grande, Arroyo Grande, Quindío, Colombia)

Teléfono: 57 312 729900

Correo electrónico: [atencion@quindio.gov.co](mailto:atencion@quindio.gov.co)

**Casa Delegada - Bogotá**

Dirección: Calle 295 # 295-10, Bogotá D.C.

Teléfono: 57 312 729900

Correo electrónico: [atencion@quindio.gov.co](mailto:atencion@quindio.gov.co)

[Inicio](#)
[Trámites y Servicios](#)
[Atención a la Ciudadanía](#)
[Transparencia](#)
[Participe](#)

Inicio - La Gobernación - El Departamento - Normatividad - Contratación - Prensa - Trámites y Servicios - Atención a la Ciudadanía - Transparencia

Está aquí: Gobernación del Quindío / Atención a la Ciudadanía

**Peticiones Quejas Reclamos y Denuncias**

**Derecho de Petición**

**¿QUÉ ES EL OBJETIVO DEL DERECHO DE PETICIÓN?**  
Su objetivo primordial es lograr una comunicación fluída del Estado y los particulares. Se busca con ello que las autoridades estén al servicio de las personas, sino más bien que limiten al esquema gobierno-gobernado, sino más bien que respondan prontamente las solicitudes que hagan sus ciudadanas, ya sean quejas, manifestaciones o denuncias. En efecto, el derecho de petición implica el deber de las autoridades de resolver las peticiones, ya sean de interés general o particular, en un plazo determinado.

**¿QUÉ ES UNA PETICIÓN?**

[Inicio](#)
[Trámites y Servicios](#)
[Atención a la Ciudadanía](#)
[Transparencia](#)
[Participe](#)

- CONTACTOS
- Unidad de Atención al Ciudadano
- Programas y Recorridos
- Notificaciones
- Plan Integral de Atención al Ciudadano
- Catálogo de Focos Atendidos
- Control Documental
- Oficina de Empleo
- Notificaciones Satisfactorias
- Notificaciones por Actos Impugnados
- Notificaciones De Otras Acciones
- Notificaciones PQR a Terceros
- Peticiones Quejas Reclamos y Denuncias

Inicio - La Gobernación - El Departamento - Normatividad - Contratación - Prensa - Trámites y Servicios - Atención a la Ciudadanía - Transparencia - Participe

Está aquí: Gobernación del Quindío / Atención a la Ciudadanía

**Peticiones Quejas Reclamos y Denuncias**

**Derecho de Petición**

**¿QUÉ ES EL OBJETIVO DEL DERECHO DE PETICIÓN?**  
Su objetivo primordial es lograr una comunicación fluída del Estado y los particulares. Se busca con ello que las autoridades estén al servicio de las personas, sino más bien que limiten al esquema gobierno-gobernado, sino más bien que respondan prontamente las solicitudes que hagan sus ciudadanas, ya sean quejas, manifestaciones o denuncias. En efecto, el derecho de petición implica el deber de las autoridades de resolver las peticiones, ya sean de interés general o particular, en un plazo determinado.

**¿QUÉ ES UNA PETICIÓN?**

[Inicio](#)
[Trámites y Servicios](#)
[Atención a la Ciudadanía](#)
[Transparencia](#)
[Participe](#)

[Inicio](#)
[Trámites y Servicios](#)
[Atención a la Ciudadanía](#)
[Transparencia](#)
[Participe](#)

[Inicio](#)
[Trámites y Servicios](#)
[Atención a la Ciudadanía](#)
[Transparencia](#)
[Participe](#)

[Inicio](#)
[Trámites y Servicios](#)
[Atención a la Ciudadanía](#)
[Transparencia](#)
[Participe](#)

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 19 de 45

Trámites y Servicios - Gobernación

quindio.gov.co/tramites-y-servicios2

Inicio
La Gobernación
El Departamento
Normatividad
Contratación
Preense
Trámites y Servicios
Atención a la Ciudadanía
Transparencia
Participa



**IVAN FAJARDO SARMIENTO**  
Secretario

## Trámites y Servicios

**EXPENDEDOR DE DROGAS**

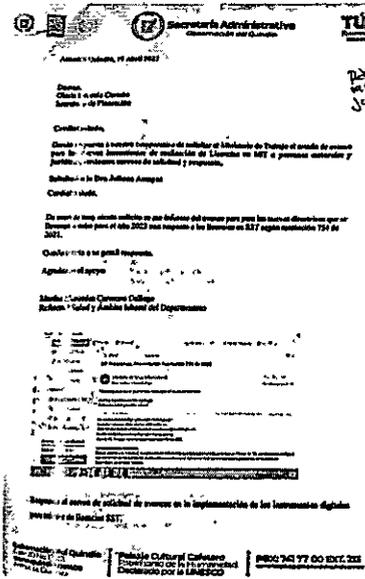
REQUISITOS PARA OBTENER LA CREDENCIAL DE EXPENDEDOR DE DROGAS

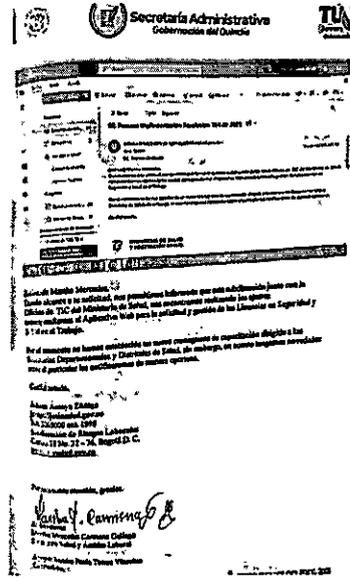
**LICENCIA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

REQUISITOS PARA OBTENER LICENCIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

**Trámites y Costos de los Registros, Carnet, Licencias...**

TARIFAS





**Observación:** En la Página web de la gobernación del Quindío se encuentra dispuesto un link denominado "Atención a la Ciudadanía" el cual permite acceder \* Contactos, \* Ventanilla única Virtual: como sistema de interacción entre el portal web institucional y los municipios del departamento a fin de facilitar la recepción, flujo e intercambio de información, y \* Peticiones Quejas Reclamos y Denuncias: en procura de una comunicación fluida y eficaz con los particulares.

También se observa link "Trámites y Servicios" en el que se tiene acceso a trámites y servicios en salud dentro de los que se encuentran: \* Requisitos para obtener la credencial de expendedor de drogas, \* Requisitos para obtener la licencia de Seguridad y Salud en el trabajo, \* Tarifas Registros, carnet, licencias..., \* Formulario Inscripción Prestadores de Servicios de salud, \* Formulario Novedades Prestadores de Servicios de salud, entre otros.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 20 de 45

**Actividad: (N°6)**

Realizar virtualización de los trámites y/o servicios de la Administración Departamental de conformidad con los lineamientos metodológicos del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

**Meta:**

Realizar la virtualización de dos (2) trámites o servicios de la Administración Departamental.

**Medición Meta Indicador:**

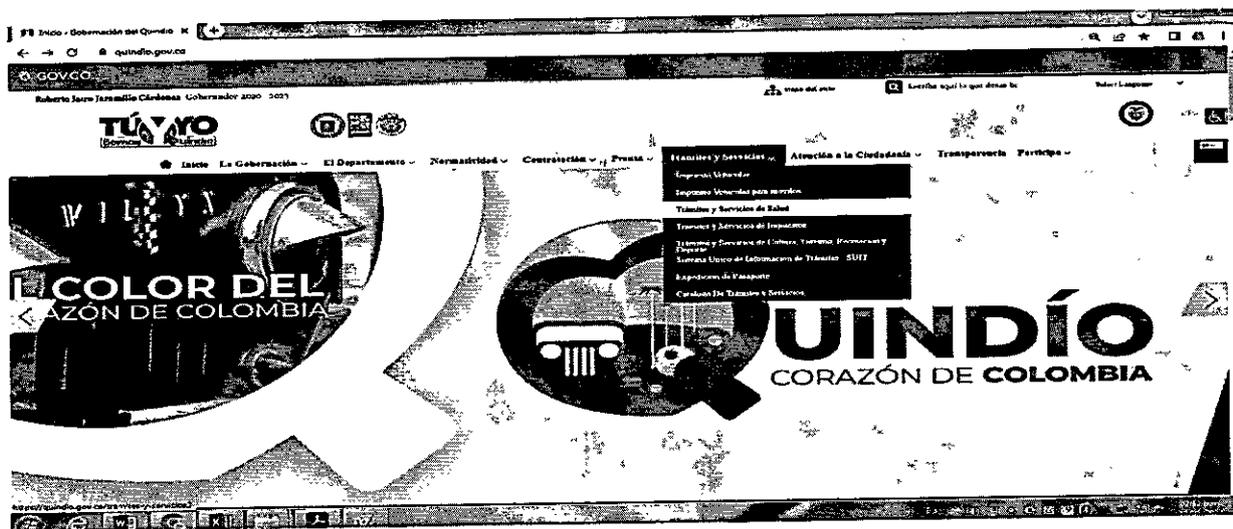
No. de trámites y/o servicios virtualizados / No. total de trámites programados \* 100

**Resultado:**

$$2 / 2 * 100 = 100\%$$

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMÁFORO
ROJO 0% al 59%	BAJA	
AMARILLO 60% al 79%	MEDIA	
VERDE 80% al 100%	ALTA	100%

**Evidencias:** Se adjuntan pantallazos tomados de la página web de la Gobernación del Departamento del Quindío



	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 21 de 45

Trámites y Servicios - Gobernación

quindio.gov.co/tramites-y-servicios/

Inicio La Gobernación El Departamento Normatividad Contratación Prensa Trámites y Servicios Atención a la Ciudadanía Transparencia Participe

SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL



IVAN FAJARDO SARMIENTO  
Secretario



### Trámites y Servicios

**EXPENDEDOR DE DROGAS**  
REQUISITOS PARA OBTENER LA CREDENCIAL DE EXPENDEDOR DE DROGAS

**LICENCIA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**  
REQUISITOS PARA OBTENER LICENCIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

---

Trámites y Costos de los Registros, Carnet, Licencias...

TARIFAS

**Observación:** En la Página web de la gobernación del Quindío se encuentra dispuesto el link "Trámites y Servicios" en el que se tiene acceso a trámites y servicios en salud dentro de los que se encuentran: \* Requisitos para obtener la credencial de expendedor de drogas, \* Requisitos para obtener la licencia de Seguridad y Salud en el trabajo, \* Tarifas Registros, carnet, licencias..., \* Formulario Inscripción Prestadores de Servicios de salud, \* Formulario Novedades Prestadores de Servicios de salud, entre otros.

**Subcomponente "Monitoreo"**

**Actividad (Nº7)** Realizar cargue de la gestión de datos de operación en la plataforma SUIT.

**Meta:** Realizar cargue trimestral de la gestión de datos de operación en la plataforma SUIT.

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

**Resultado:**  $2 / 4 * 100 = 50\%$

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMÁFORO
ROJO 0% al 59%	BAJA	25%
AMARILLO 60% al 79%	MEDIA	
VERDE 80% al 100%	ALTA	

**Evidencias:** Pantallazos de cargue en la plataforma del SUIT



FORMATO

Código: F-CIG-03

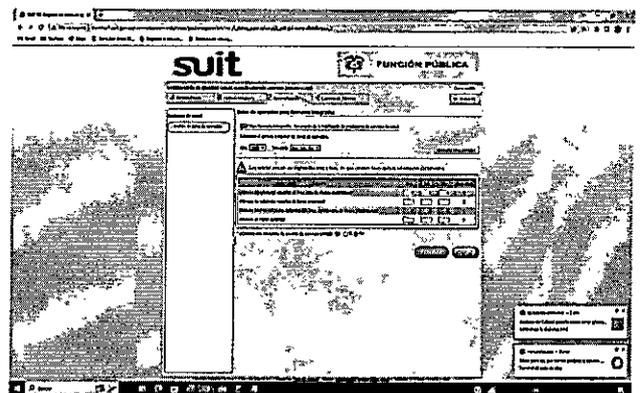
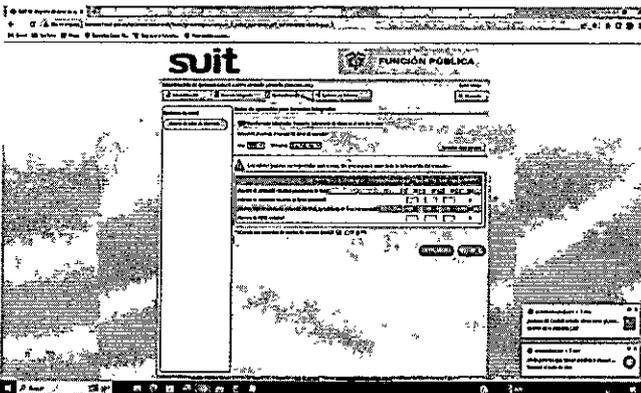
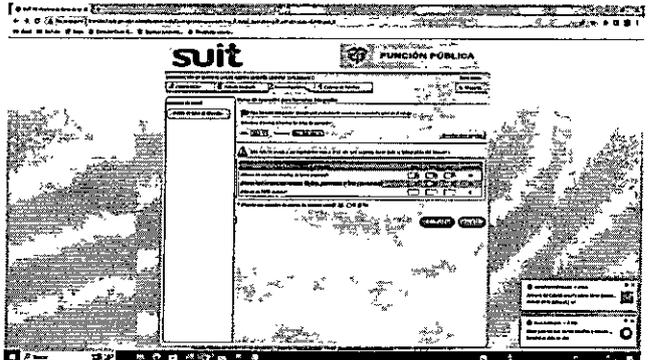
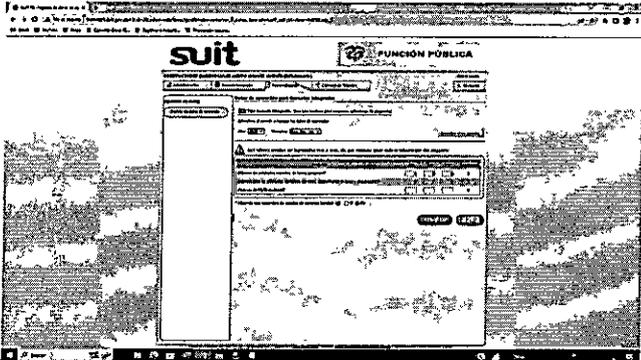
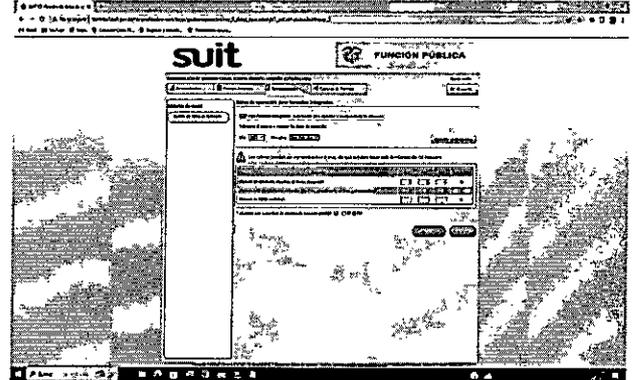
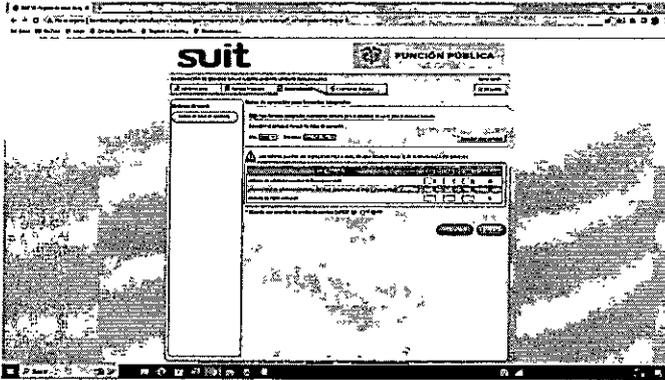
Acta de reunión

Versión: 04

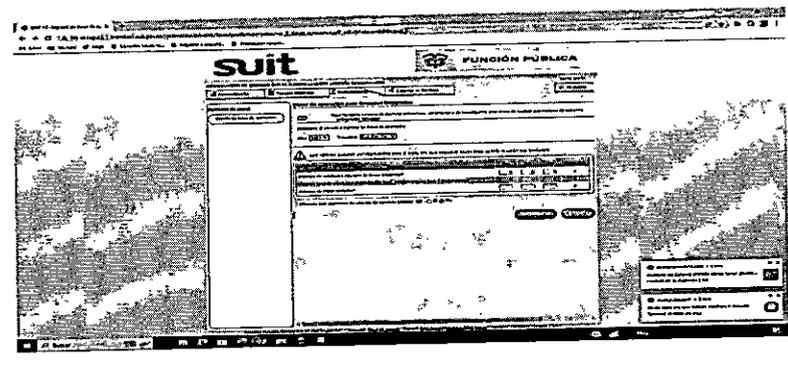
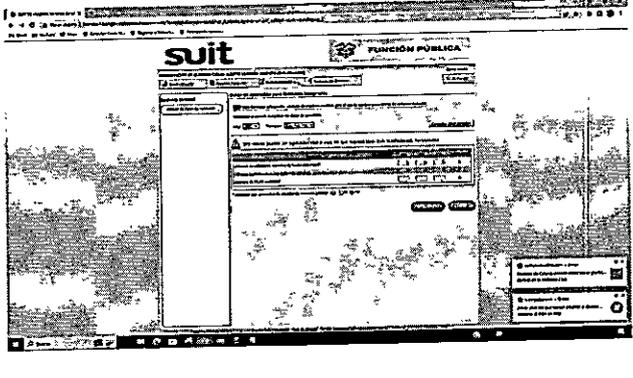
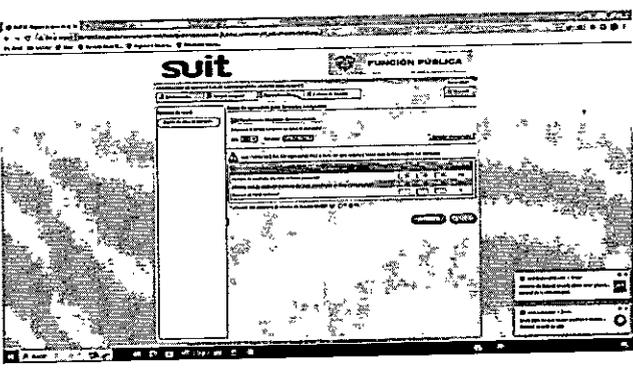
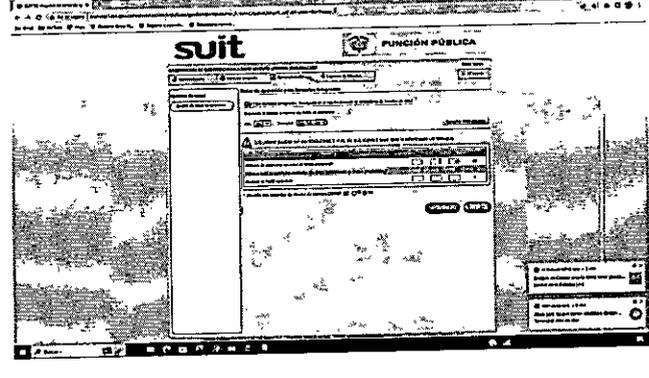
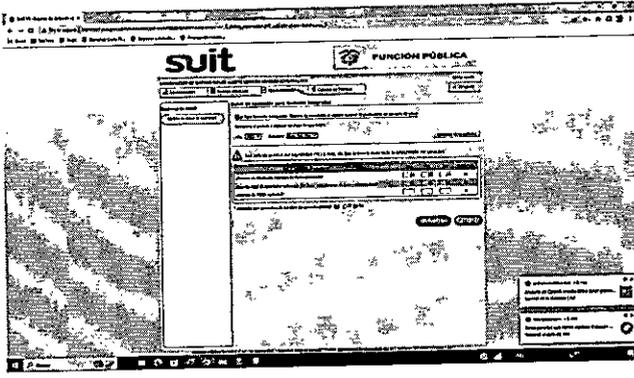
Fecha: 07/12/2018

Página 22 de 45

EVIDENCIAS CORRESPONDIENTES AL PRIMER CUATRIMESTRE DE 2023



	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018 Página 23 de 45





FORMATO

Código: F-CIG-03

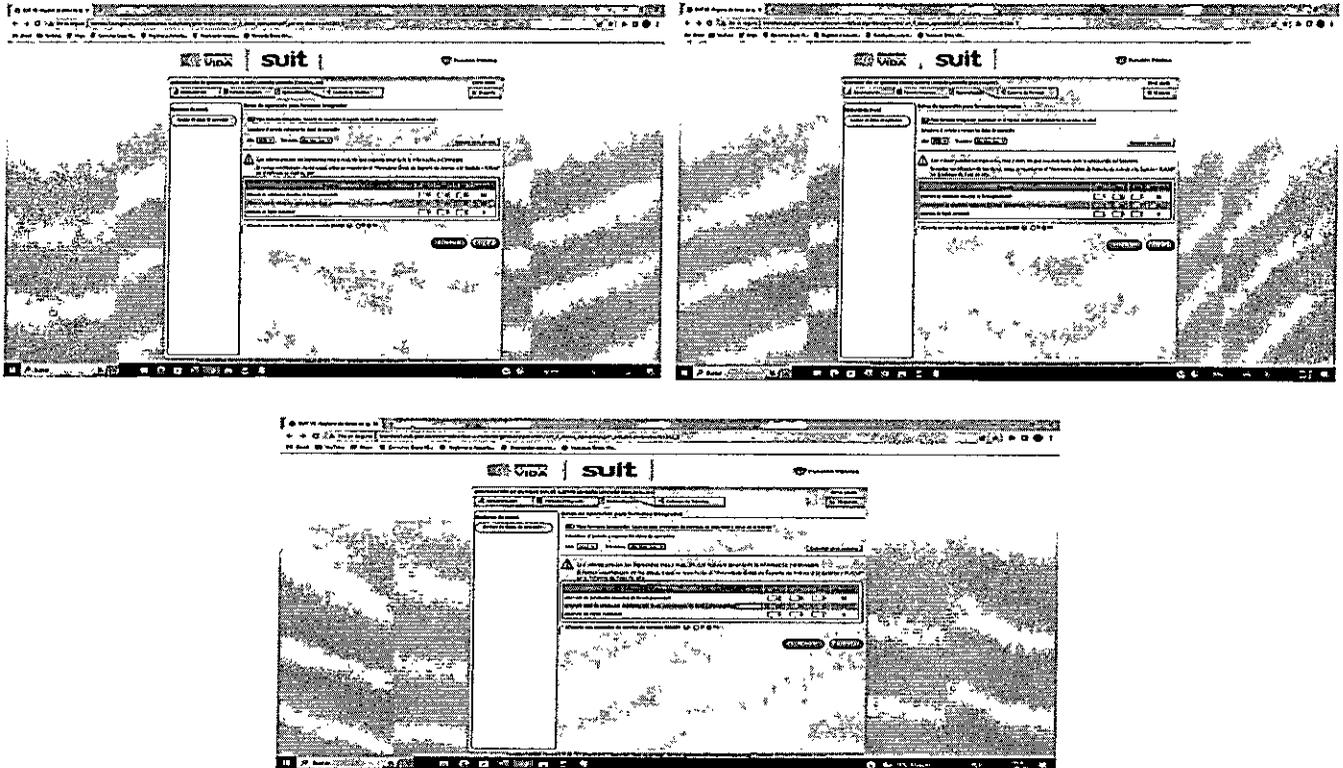
Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 24 de 45

### EVIDENCIAS CORRESPONDIENTES AL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2023



**Observaciones:** La Secretaría de Salud aporta pantallazos de cargue en la plataforma del SUIIT "Gobernación del Quindío Carlos Alberto Londoño Londoño (CARLOSALL951)" opción de menú GESTIÓN DE DATOS DE OPERACIÓN en los que se muestra el cargue año 2023 trimestre: Ene, Feb, Mar, así como trimestre Abr, May, Jun, de los formatos:

- Autorización sanitaria para la concesión de aguas para el consumo humano.
- Autorización para capacitar a manipuladores de alimentos.
- Concepto sanitario para empresas aplicadoras de plaguicidas.
- Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo.
- Registro por autorización de títulos en el área de la salud.
- Renovación de la habilitación de prestadores de servicios de salud.
- Reporte de novedades al registro especial de prestadores de servicios de salud.
- Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud.
- Concepto sanitario.
- Licencia de prácticas médicas para el uso de equipos generadores de radiación ionizante.
- Licencia de prácticas industriales, veterinarias o de investigación para el uso de equipos generadores de radiación.

Teniendo en cuenta que la meta definida para la presente actividad consiste en \*Realizar cargue **trimestral** de la gestión de datos de operación en la plataforma SUIIT, se establece un denominador de **CUATRO (4)** para la aplicación del Indicador en la vigencia, en razón a la periodicidad; en tal sentido, a la fecha del presente seguimiento efectivamente se ha cumplido con el **50%** correspondiente al primer y segundo trimestre de la vigencia 2023.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 25 de 45

**Actividad: (Nº8)** Realizar monitoreo a la plataforma SUII en cuanto a la implementación de la Estrategia de Racionalización.

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

**Medición Meta Indicador:**

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

**Resultado:**

$$1 / 3 * 100 = 33.33\%$$

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMÁFORO
ROJO 0% al 59%	BAJA	33.33%
AMARILLO 60% al 79%	MEDIA	
VERDE 80% al 100%	ALTA	

**Evidencias:** Para el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de la vigencia 2023 la SSD aportó lista de asistencia a sesión de seguimiento trámites SUII, realizado el día 19 de abril de 2023 de manera conjunta entre las Secretarías de Planeación y Salud Departamental. Por la Secretaría de Salud asistieron: Leydi Johanna Camacho, Carlos Alberto Londoño y Sandra Paola Torres y por la Secretaría de Planeación participó Gloria Eugenia Castaño. No obstante, para el segundo cuatrimestre no se recibió evidencia del monitoreo correspondiente al período mayo – agosto de 2023.

FORMATO		Código: F-CIG-04				
Control de asistencia		Versión: 04				
		Fecha: 18/12/2018				
		Página: 1 de 1				
DEPENDENCIA: Planeación y Salud FECHA Y HORA: 19/04/2023 TEMA: Seguimiento Trámites SUII						
LISTA DE ASISTENCIA						
NOMBRE	CEDULA	ENTIDAD	CARGO	TELEFONO	CORREO	FIRMA
Leydi Johanna Camacho	41880461	S. Salud	Controlista	3157867551	leydi.camacho@salud.gov.co	[Firma]
Carlos Alberto Londoño	41493341	S. Salud	P. II	3166216638	carlo.alberto.londoño@salud.gov.co	[Firma]
Sandra Paola Torres	41493341	S. Salud	Controlista	3207300015	sandra.paola.torres@salud.gov.co	[Firma]
Gloria Eugenia Castaño	21150850	S. Planeación	Controlista	3246134009	gloria.eugenia.castaño@planeacion.gov.co	[Firma]

**Observaciones:** Es importante señalar que la meta definida para la presente actividad consiste en \* Realizar monitoreo **cuatrimestral** a la plataforma SUII en cuanto a la implementación de la Estrategia de Racionalización, se establece un denominador de **TRES (3)** para la aplicación del Indicador en la vigencia, en razón a la periodicidad; en tal sentido, a la fecha del presente seguimiento efectivamente se ha cumplido con el 33.33% correspondiente al primer cuatrimestre de la vigencia 2023. Para el segundo cuatrimestre ya debía haberse realizado un nuevo seguimiento, sin embargo, no se recibieron evidencias del monitoreo correspondiente al período mayo – agosto de 2023



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 26 de 45

**TERCER COMPONENTE. RENDICIÓN DE CUENTAS**

**ANEXO 4. RENDICIÓN DE CUENTAS**

**Subcomponente "Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible"**

**Actividad: (N°01)**

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.

**Meta:**

Realizar la caracterización de los actores y grupos de interés de la Administración Departamental

**Medición Meta Indicador:**

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

**Resultado:**

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

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORO
ROJO 0% al 59%	BAJA	
AMARILLO 60% al 79%	MEDIA	
VERDE 80% al 100%	ALTA	100%

**Evidencias:** La Secretaría de Salud Departamental anexa archivo en excel contentivo de la relación de las Asociaciones de usuarios del Departamento del Quindío. Se adjuntan pantallazos.

ASOCIACIONES DE USUARIOS DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO			
ENTIDAD	NOMBRE COMPLETO	CELULAR	CORREO
SALUD TOTAL	ALVARO ALDANA BARON	3045419890	aldana_atv@hotmail.com
	ARLEY MORENO OSPINA	3164082447	arleymereno01@hotmail.com
	FANNY ARIAS ARENAS	3155072988	fannarias2010@gmail.com
	BLANCA MARIA RODRIGUEZ	3103876586	blmrodriguez7@hotmail.com
	DANIEL BOADA IZQUIERDO	3168516036	fasabm@yahoo.com
ESE HOSPITAL SAN ROQUE	JOSE FERNANDO CRUZ ALICE CAICEDO	318608620	cruz_857@hotmail.com
	ALICE CAICEDO AGUIRRE	3207023985	alicecaicedo2020@gmail.com
	JASBLEIDY VILLA	3136422293	villab2319@gmail.com
ASPRODONTO	JUAN FREDDY GARCIA	3022590747	jhgfreddygarcia2019@gmail.com
	JAIIME ANDRES ARANGO	3218863901	
	LINA MARIA ARIAS	3217881156	
CRUZ ROJA	JUAN SEBASTIAN JIMENEZ	3127668896	
	YURI ESCOBAR ALVAREZ	322354689	yurics1963@gmail.com
	LINA MARCELA BARRIOS	3204196424	linabarros13@hotmail.com
	MANUEL LOPEZ GIRALDO	3105178807	homonmanuellopez44@gmail.com
SALUD DEL CARIBE	MARTA MARGARITA CARDONA	3106318977	
	MANUELA BUITRAGO DUQUE	3243990349	buitragomanuelb59@gmail.com
	FLORENTINO GUTIERREZ VALENCIA	3166263642	kllopez1455@gmail.com
	VIVIANA ANDREA BURITICA	3152531930	viviana.buriticav.aa@gmail.com
MEDICARTE	SANDRA MILENA QUINTERO OCAMPO	3186384866	sandramquintero75@gmail.com
	OSCAR FARJAN RODRIGUEZ RIVERA	3014378079	oscarfarodri@hotmail.com
	Maria Teiber Parra	3172823691	teivero35@gmail.com
Juan Diego Cardenas Colorado	3024423823	diego1896@hotmail.com	
Jose Humberto Loaiza Gomez	3154436857	hloaizagomez@hotmail.com	



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 27 de 45

ESE HOSPITAL LA MISERICORDIA	JOSE IGNACIO RODRIGUEZ	3136567225	loselgnaciona11@gmail.com
	DORIS JANETH GAMBA	3162750978	Alexeva17@hotmail.com
	LUZ MARI VASQUEZ	3207279758	artesaalamanca@gmail.com
	ROBERTO ACOSTA	3117516215	Robertoa53@gmail.com
	GERMAN CAMPOS	3107003110	Germancamposc54@hotmail.com
GRUPO VIHDA	DIEGO ALEJANDRO DAZA	3235949270	diep24812@hotmail.com
	GLADYS DINELLY RINCON	3152078881	
ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL CIRCASIA	Martha Lucia Mateus	3128313874	Melancolla1958@hotmail.com
	Antonio María Ramírez Ardiña	3134705690	aridema@hotmail.com
	Martha Lucia Morales Quintero	312222 6672	martha20189705@gmail.com
	Marisela Vargas Aguirre	3117611766	marisevargas199@gmail.com
CLINICA CENTRAL DEL QUINDIO	Diana Preciado	3105390077	dpreciaodpdiana0@gmail.com
	Yina Paola Barreto Quintero	3128846656	barretoyina768@gmail.com
	Francisco Javier Pareja	3212433599	aconsumar@gmail.com
GASTROSALUD	CRISTHIAN CAMILO TORRES ÁLVAREZ	3138575807	cta_3@hotmail.com
	CRISTINA HORTENSIA GIRALDO DAVALOS		plodavayalos@gmail.com
	LUZ STELLA ARENAS	3104540044	luzstellohny@gmail.com
	MARIA OFELIA AGUIRRE LOPEZ	3164011867	luzofelia@gmail.com
COVIDA	LUVA ROCIO GONZALEZ	3152195446	Rocio.gonzalezbustamante@gmail.com
	ADY LUZ DIAZ ANGULO	3002805549	adyluz@gmail.com
	OSCAR ANDRES CORREA	3146351018	ander.69@outlook.com
ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JUAN DE DIOS	JUAN DANIEL CORREDOR	3507547718	
	SANDRA MILENA RODRIGUEZ	3235106601	
	CLAUDIA CONSUELO SUAREZ	3144129207	
	HECTOR SUAREZ ALVAREZ	3006122439	asociacionusuarioslosospitalsjd@gmail.com
	ROBERTO ACOSTA GARCES	3117516215	
	JUAN DAVID RODRIGUEZ	3233376287	
ONCOLOGOS DEL OCCIDENTE	ANTONIO PATRICIO GOMEZ PERUCHI	3123053111	patoperuchi@hotmail.com
	HENRY CASTRO JURADO	3053926770	hcastro1@hotmail.com
	NELLY ESPERANZA VILLEGAS	3214407373	nellyesv12@gmail.com
	JORGE ALBERTO COMBITA	3217750382	jorgecombitachacon@gmail.com
ESTUDIOS OFTALMOLOGICOS SAS	ALBA NIDIA LOPEZ	3232102177	albanidia196317@gmail.com
	HEIBER SAENZ	3217024500	siavarmentia4@gmail.com
	LUZ DERY GIL	3113176756	luzdery0417@hotmail.com
	LIBIA GUTIERREZ	3127515775	
FABIOLA TORO	3118051081		
QUINDIMAG	JUAN PABLO LIBRADO	3012055025	asociaciondeusuariosquindimag@gmail.com
ESE HOSPITAL PIO X	John Jairo Alzate Molina	3122893782	jbonalzte283@gmail.com
	Mayerlin Arias López	3122417762	
	Janeth Estrada Trejos	3135161122	janeth_261926@gmail.com
	María Rubi Castro	3178183440	marciarubi0509@gmail.com
	Libia Rosa Aguirre Osorno	3146277682	
ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL FILANDIA	Rosalba Pinilla	3206469246	
	ALVARO HUMBERTO GONZALEZ	3156167099	alhgonsa@hotmail.com
	Consuelo Bullas Pulgarín	3168736737	consuelobullasoulgarin@gmail.com
	Leahla Dora Díaz Osorio	3127024333	doradiazos2@gmail.com
	Jorge Esteban Bullas Palacio	3117401147	bullasesteban@gmail.com
	María Idaly Castro	3206703478	marialoscastro90@gmail.com
	Miguel Méndez Lesmes	3147542628	mendezlesmesm1@gmail.com
	Cristian Camilo Hoyos Bermúdez	3223981857	
José Guillermo Giraldo Restrepo	3125220352		
Brayan Alejandro Restrepo Bedoya	3167909718	ab7042823@gmail.com	
ESE HOSPITAL MENTAL DE FILANDIA	MARIA LILIA MOSCOSO	3168935218	
	LUZ MARINA GONZALEZ	3168935218	
	LUZ BEY ALVAREZ	3168947954	
	JHON DIDIER LOAIZA	3147614409	
	LINDA JIMENEZ	3135093284	
	RUDIBER ARENAS	3146959733	
ESE HOSPITAL SAN CAMILO BUENAVISTA	GISELENA ARICAPA GARCIA	7331330 - 3104810677	
	MARILUZ GALEANO	3137067548	
	ALBA NIDIA MONROY	3107521899	
	MARIA LUCENA MUÑOZ	3148355975- 7369076	
ESE HOSPITAL SAN CAMILO BUENAVISTA	MARIA AMPARO ARBELAEZ MARTINEZ	3219550098	ammparo359@gmail.com
	ANGELA FAISURY JIMENEZ TABARES	3103932815	Angelabimenez3161@gmail.com
	AURA ROSA GALLON DE ROJAS	3116696352	gallonaurorosa@gmail.com
	GLORIA PATRICIA GOMEZ	3122587937	
	DIANA MARISOL CORDOBA	3147807715	diamar12@gmail.com
	GLORIA INES OSORIO TENJO		
IDIME SEDE ARMENIA	CARLOS ARTURO SUAREZ	3166281858	carlossuarez219431@gmail.com
	MARTHA INES JIMENEZ	3115796501	marthainestato12@gmail.com
	ROBERTO ACOSTA	3117516215	robertoa53@gmail.com
	JAIME ALBERTO GARCIA	3173483967	jaarlacas21@gmail.com
IDIME SEDE LA TERAIDA	CELIMO BURBANO	3136494409	cb6610@hotmail.com
	OLGA LUCIA VALENCIA	3128552985	olgaluva_423@hotmail.com
	NILSA CUVI VALENCIA	3206158979	nilsacuvi58@gmail.com
	JOSE SAMUEL ARBELAEZ	3113825088	josesarbelaez243@gmail.com
	HOLZEMBEIN TORRES GALLEGO	3104368010	holzembaintorres@gmail.com
SALUD TOTAL	ALVARO ALDANA BARON	3045419890	aldana_alv@gmail.com
	ARLEY MORENO OSPINA	3164082447	arleymoreno01@hotmail.com
	FANNY ARIAS ARENAS	3155072988	fannvrias2010@hotmail.com
	BLANCA MARIA RODRIGUEZ	3103876586	bmrodriguez7@hotmail.com
	DANIEL BOADA IZQUIERDO	3163516036	fespb@gmail.com

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 28 de 45

ESE RED SALUD ARMENIA	Javier Alberto Soto	3108499575	
	Marlo Gómez Leyva	3155092219	marlogomez154@hotmail.com
	Benhur Martínez Zapata	3205359223	benurmartinez@gmail.com
CLINICA OPTALMOLOGICA DE QUINDIO	JUAN CARLOS RODAS URREA	321 8002583	jncarodur@gmail.com
	DIANA MARCELA ESTRADA HINCAPIE	3138720733	dлмаestra@hotmail.com
	JOHN JAVIER ALZATE BARRERA	3154275201	jhojazate@gmail.com
ART MEDICA	MERY NANCY AGUDELO HIGUITA	3105478699	menancyhiguita@gmail.com
	EDNA ALEXANDRA CASTRO	3186801374	nananita01@hotmail.com
	LAURA VALENTINA GUERRERO	3216122735	lavagueza_10@hotmail.com

**Observaciones:** Con el fin de documentar la caracterización de los actores y grupos de interés de la Administración Departamental, la Secretaría de Salud del Departamento del Quindío allega la relación de 25 Asociaciones de usuarios del Departamento del Quindío, indicando el nombre de la entidad, los nombres completos de los integrantes con sus respectivos números de celular y correos electrónicos.

**Actividad: (N°05)**

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 una mayor participación en los procesos de Rendición de Cuentas de la Administración Departamental.

**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.

**Medición Meta Indicador:**

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

**Resultado:**

$$3 / 3 * 100 = 100\%$$

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMÁFORO
ROJO 0% al 59%	BAJA	
AMARILLO 60% al 79%	MEDIA	
VERDE 80% al 100%	ALTA	100%

**Evidencias:** Para el segundo cuatrimestre de 2023 la Secretaría de Salud Departamental aportó las mismas evidencias que había suministrado con cargo al primer cuatrimestre de la presente anualidad. En tal sentido se recibieron Registros de asistencia (Formato Secretaría de Salud Departamental), así:

- 12 de abril de 2023: Conversatorio con usuarios de la salud frente a participación social y Rendición de cuentas, realizado en el auditorio de la Contraloría Departamental. 15 asistentes.
- 17 de abril de 2023: Taller participación social y Rendición de cuentas, realizado en el municipio de Circasia. 18

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 29 de 45

asistentes.

- 19 de abril de 2023: Taller participación social y Rendición de cuentas, realizado en la Casa de la cultura del municipio de Córdoba. 4 asistentes.
- 21 de abril de 2023: Taller participación social y Rendición de cuentas, realizado en el punto vive digital del municipio de Filandia.

Para todos los casos se recibió además el respectivo registro fotográfico

Se recibió además la Circular S.A.60.07.01-00275 del 22 de marzo de 2023, con asunto: "SOCIALIZACIÓN NORMATIVA RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS", firmada por el Secretario de Planeación Departamental, **no obstante, no se recibieron evidencias atribuibles al II cuatrimestre de 2023.**

**Observación:** Producto de la retroalimentación realizada por la Oficina de Control Interno de Gestión, por medio del Acta de reunión N° 164 del 01 de noviembre de 2023, la SSD reportó, a través del oficio S.S.G.E.A.133.145.01-02438 del 16 de noviembre de los corrientes, la realización de talleres de formación en participación social en salud, como se enuncia a continuación:

- 09 de mayo del 2023: taller de formación en participación social en salud con los actores del sistema de salud en el municipio de Génova-Quindío involucrando los siguientes temas; que es la participación social en salud, control social y rendición de cuentas, con el fin de promover y fortalecer los procesos participativos en el territorio.
- 23 de agosto del 2023: taller de formación en participación social en salud con los actores del sistema de salud en el municipio de La Tebaida-Quindío involucrando los siguientes temas; que es la participación social en salud, control social y rendición de cuentas, con el fin de promover y fortalecer los procesos participativos en el territorio.
- 30 de agosto del 2023: taller de formación en participación social en salud con los actores del sistema de salud en el municipio de Pijao-Quindío involucrando los siguientes temas; que es la participación social en salud, control social y rendición de cuentas, con el fin de promover y fortalecer los procesos participativos en el territorio. Se recibió el registro fotográfico correspondiente al municipio de Pijao.

**Actividad: (N°08)**

Elaborar y divulgar Informe de las principales ejecutorias de la gestión departamental de las vigencias 2022 y 2023, con el propósito de afianzar la relación Comunidad - Estado y fomentar la Ley de Transparencia dando a conocer el accionar de las ejecutorias de la Administración.

**Meta:**

Elaborar el Informe de Gestión de la Vigencia 2022 y 2023, con el propósito de afianzar la relación Comunidad - Estado y fomentar la Ley de Transparencia dando a conocer el accionar de la Administración Departamental.

**Medición Meta Indicador:**

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

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 30 de 45

**Resultado:**

$$2 / 2 * 100 = 100\%$$

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMAFORO
ROJO 0% al 59%	BAJA	
AMARILLO 60% al 79%	MEDIA	
VERDE 80% al 100%	ALTA	100%

**Evidencias:** Como evidencias de la elaboración y remisión a la Secretaría de Planeación del Informe de las principales ejecutorias de la gestión de la Secretaría de Salud Departamental de las vigencias 2022 en el que se dé a conocer el accionar de sus ejecutorias, la Secretaría de Salud aportó las siguientes evidencias:

- Oficio S.S.G.E.A.133.145.01-01980 del 01 de septiembre de 2023, dirigido al Secretario de Planeación Departamental y firmado por la Directora Operativa de Gestión Estratégica y Apoyo al Sistema, con Asunto: Respuesta Circular N° S.A.60.07.01-00821 – Solicitud Información Informe de Gestión 2020-2023.
- Oficio S.S.G.E.A.133.145.01-00494 del 30 de enero de 2023, dirigido a Jefe de Proyecto con delegación de funciones de Secretario de Planeación de la Gobernación del Quindío y firmado por el Secretario de Salud Departamental, con Asunto: Respuesta Informe de Gestión 2022 por medio del cual se remiten los logros del Informe de Gestión de la Secretaría de Salud con corte a 31 de diciembre de 2022.

**Observaciones:** El cumplimiento de esta actividad es responsabilidad de la Secretaría de Planeación Departamental en coordinación con las Secretarías. En este sentido, es competencia de la Secretaría de Salud la consolidación de la información referente a las ejecutorias de los proyectos a su cargo durante las vigencias 2022. En consecuencia la Secretaría de Salud aportó las siguientes evidencias: Oficio S.S.G.E.A.133.145.01-01980 del 01 de septiembre de 2023, dirigido al Secretario de Planeación Departamental y firmado por la Directora Operativa de Gestión Estratégica y Apoyo al Sistema, con Asunto: Respuesta Circular N° S.A.60.07.01-00821 – Solicitud Información Informe de Gestión 2020-2023 y Oficio S.S.G.E.A.133.145.01-00494 del 30 de enero de 2023, dirigido a Jefe de Proyecto con delegación de funciones de Secretario de Planeación de la Gobernación del Quindío y firmado por el Secretario de Salud Departamental, con Asunto: Respuesta Informe de Gestión 2022 por medio del cual se remiten los logros del Informe de Gestión de la Secretaría de Salud con corte a 31 de diciembre de 2022.

**Subcomponente "Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones":**

**Actividad: (N°10)**

Realizar Eventos de Rendición de Cuentas que divulgan 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.

**Meta:**

Realizar 2 Eventos de Rendición de Cuentas que divulgan la gestión administrativa.



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 31 de 45

**Medición Meta Indicador:**

No. de Eventos de Rendición de Cuentas Realizados / No. de Eventos de Rendición de Cuentas programados \* 100

**Resultado:**

$$2 / 2 * 100 = 100\%$$

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMÁFORO
ROJO 0% al 59%	BAJA	
AMARILLO 60% al 79%	MEDIA	
VERDE 80% al 100%	ALTA	100%

**Evidencias:**

FECHA Y HORA: 21 Jun 2023		LUGAR: León municipal de la Tebaida		LISTA DE ASISTENCIA		
NOMBRE	CEDULA	ENTIDAD	SECTOR	TELEFONO	FIRMA	
Jenny Carolina Vergara	1084922040	S.S.D.Q	Salud	3105238973	Jenny Carolina Vergara	
Leydi Camacho	414261163	S.S.D.Q	Salud	3153863331	Leydi Camacho	
Luis Sergio Ruiz G.	41460412	S.S.D.Q	Salud	3114064099	Luis Sergio Ruiz G.	
Jack Alexander Hernandez	109493623	S.S.D.Q	Salud	3108169036	Jack Alexander Hernandez	
Daniela Isabella Valencia	1093493808	S.S.D.Q	Salud	3024332432	Daniela Isabella Valencia	
Yanyu Ximara Valencia	11901111	S.S.D.Q	Salud	3136772266	Yanyu Ximara Valencia	
Milivi Soto	12400274	S.S.D.Q	Salud	3082862578	Milivi Soto	
Alexander Sanchez O. H.	6735335	S.S.D.Q	Salud	3117843302	Alexander Sanchez O. H.	
Frisnel Diana Aguado	9300569	S.S.D.Q	Salud	3137461744	Frisnel Diana Aguado	
Jhonny Esteban Torres	69894050	S.S.D.Q	Salud	313751129	Jhonny Esteban Torres	
Gladiol Hurtado	204111219	Comunidad	Comunidad	3173312505	Gladiol Hurtado	
MSPibel Guzman	66734214	Salud	Salud	3132027819	MSPibel Guzman	
Clayda Miliana	91038721	Comunidad	Comunidad	3213258687	Clayda Miliana	
Sonia Alvarado	9783381	Comunidad	Comunidad	3122937540	Sonia Alvarado	
Yolanda Ribot de S.	20493940	Comunidad	Comunidad	3112168804	Yolanda Ribot de S.	
Yanyu Ximara Valencia	11901111	Comunidad	Comunidad	3116626665	Yanyu Ximara Valencia	
Yanyu Ximara Valencia	11901111	Comunidad	Comunidad	3116626665	Yanyu Ximara Valencia	
Alexander Cavaldo	4333895118	Comunidad	Comunidad	3133977449	Alexander Cavaldo	

FORMATO	Código: F-PLA-03
PREGUNTAS RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS	
Versión: 02	Fecha: 28/03/2022
Página 1 de 1	

FORMATO DE PREGUNTAS

FECHA: 21-06-2023

DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE

Nombre: Mayerla Azca Lopez

Sexo: Masculino Fecha de nacimiento: 1

Edad (años): 18-25 25 26-35 35 36-45 45 46-55 Mayor de 55

Número de identificación: 1096033195

Dirección (domicilio): Blanca de Haza CD

Dirección organización social a la que pertenece: Asocomunal

Teléfono fijo y celular: 3122747802

Correo electrónico: asocomunaltebaida@gmail.com

Sector Sujeto a Pregunta: La Tebaida B.

REGISTRE A CONTINUACIÓN SU PREGUNTA:

Porque la Tebaida tenemos tan poco acompañamiento por fiestas donde solo tenemos a papá y mamá. La realidad es nos afecta la tranquilidad de nuestro municipio porque no es suficiente para poder controlar las diferentes problemáticas que se nos presentan que nos afectan con...

FORMATO	Código: F-PLA-03
PREGUNTAS RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS	
Versión: 02	Fecha: 28/03/2022
Página 1 de 1	

FORMATO DE PREGUNTAS

FECHA: 21-06-23

DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE

Nombre: Yanyu Ximara Valencia

Sexo: Masculino Fecha de nacimiento: 1

Edad (años): 18-25 25 26-35 35 36-45 45 46-55 Mayor de 55

Número de identificación: 11947413

Dirección (domicilio): Municipio de la Tebaida, vía de la Tebaida

Dirección organización social a la que pertenece: Asocomunal

Teléfono fijo y celular: 311-6494747

Correo electrónico: asocomunaltebaida@gmail.com

Sector Sujeto a Pregunta: La Tebaida B.

REGISTRE A CONTINUACIÓN SU PREGUNTA:

Solicito intervención con redes preventivas en la intervención por el Hospital Municipal de la Tebaida, con la vía pavimentada que conduce al aeropuerto y a Armenia. En ese punto se han presentado varios accidentes, algunos mortales. Gracias!

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 32 de 45

	FORMATO	Código: F-PLA-32
	EVALUACIÓN EVENTO PÚBLICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA	Versión: 01 Fecha: 28/03/2022 Página: 1 de 2

Teba

**FORMATO PARA LA EVALUACIÓN  
EVENTO PÚBLICO DE RENDICIÓN DE  
CUENTAS A LA CIUDADANÍA VIGENCIA  
2023 - GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO**

Por favor, marque con una X, según corresponda:

- ¿Mencionó el evento por el cual se usará de la realización del evento de Rendición Pública de Cuentas?
  - Invitación directa
  - Portal Observación (@pac@quindio.gov.co)
  - Redes Sociales
  - Otro, Mencione:
- ¿Usó usted a la Rendición Pública de Cuentas de modo?
  - Presencial
  - Virtual
- ¿Considera que la Rendición Pública de Cuentas se debe hacer de manera?
  - Presencial
  - Virtual
- ¿La Rendición Pública de Cuentas, inició de manera?
  - Si
  - No
- Califique el nivel de inscripción del evento de Rendición Pública de Cuentas?
  - Excelente
  - Buena
  - Regular
  - Débil
  - Otro (especificar)
- ¿Recibió preguntas en el desarrollo del evento de Rendición Pública de Cuentas?
  - Si
  - No
- Si es respuesta es negativa, mencione otras alternativas que podría utilizarse
- ¿Cómo calificó la información brindada por la Administración Departamental durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas?
  - Clara
  - Poco clara
  - Inconcreta
  - Otro (especificar)
- ¿Las tareas del evento fueron descritas de manera?
  - Amplia y suficiente
  - Amplia
  - Modesta
  - Insuficiente
- ¿El tiempo de exposición de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas fue?
  - Muy largo
  - Adecuado
  - Corto
- ¿La Rendición Pública de Cuentas, cumplió con sus expectativas?
  - Si
  - No
  - NO SE
  - NO SE RECUERDA
- Según su experiencia, la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas permite a ciudadanos o usuarios de los servicios de la entidad:
  - Evaluar la gestión
  - Interponer de la gestión actual
  - Proponer mejoras a los servicios
  - Prevenir quejas
  - Otro (especificar)
- ¿Sumara, en orden de prioridad, tres

**Observación:** Se recibió Control de asistencia Rendición Pública de Cuentas realizada, de manera descentralizada, en el teatro municipal de La Tebaida Quindío, en el cual se registró la participación de 57 personas. Se recibieron además, dos (2) Formatos de preguntas Rendición Pública de Cuentas.

De igual forma se desarrolló la Rendición de Cuentas de Niños, Niñas, Adolescentes, Jóvenes y Mujeres Gestantes, la cual tuvo lugar el día 20 de septiembre de 2023, en el aula máxima del Instituto Tebaida.

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

### **ANEXO 5. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

#### **Subcomponente "Planeación estratégica del servicio al ciudadano":**

##### **Actividad: (Nº1)**

Realizar la caracterización de los de los actores y grupos de interés de la Administración Departamental

##### **Meta:**

Realizar la caracterización de los de los actores y grupos de interés de la Administración Departamental



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 33 de 45

**Medición Meta Indicador:**

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

**Resultado:**

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

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMÁFORO
ROJO 0% al 59%	Baja	
AMARILLO 60% al 79%	MEDIA	
VERDE 80% al 100%	ALTA	100%

**Evidencias:** La Secretaría de Salud Departamental anexa archivo en excel contentivo de la relación de las Asociaciones de usuarios del Departamento del Quindío. Se adjunta pantallazo de muestra.

ASOCIACIONES DE USUARIOS DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO			
ENTIDAD	NOMBRE COMPLETO	CELULAR	CORREO
SALUD TOTAL	ALVARO ALDANA BARON	3045419890	aldanaalv2@gmail.com
	ARLEY MORENO OSPINA	3164082443	arley.moreno02@hotmail.com
	PANNY ARIAS ARENAS	3135072888	pannyarias2010@gmail.com
	BLANCA MARIA RODRIGUEZ	3108874586	blancomaria72@hotmail.com
	DANIEL ROADA JARAMILLO	3183319036	resaku@wanadoo.com
ESE HOSPITAL SAN ROGUE	JOSE FERNANDO CRUZ ALICE CAICEDO	318606620	fernandocruz@hotmail.com
	ALICE CAICEDO AGUIRRE	3207025985	alicecaicedo7227@gmail.com
	JASLEIDY VILLA	3186422283	villicha3132@gmail.com
	HONORIO GARCIA	3092330747	honoriogarcia333@gmail.com
ASPRODONTO	JAI ME ANDRES ARANGO	3218843903	
	LINA MARIA ARIAS	3217881154	
	HUANES BASTIAN GIMENEZ	3127668896	
CRUZ ROJA	VIRI ESCOBAR ALVAREZ	3122554687	viries1982@gmail.com
	LINA MARCELA BARRIOS	3104196424	linabarridos11@hotmail.com
	MANUEL LOPEZ GIRALDO	3105178607	lhopmanuellopez44@gmail.com
	MARTA MARGARITA CARDONA	3106315977	
	MANUELA BUITRAGO DUQUE	3113890948	buitragomanuela33@gmail.com
SALUD DEL CARIBE	FLORENTINO GUTIERREZ VALENCIA	3166269443	fgutierrez33@gmail.com
	VIVIANA ANDREA BURTICA	3152351990	viviandrea.burtica.91@gmail.com
	SANDRA MILENA QUINTERO OCAMPO	3186384864	sandramilenaquintero72@gmail.com
	OSCAR PARIAN RODRIGUEZ RIVERA	3064278379	oscarparian1@hotmail.com
MEDICARTE	MARIA LUISA PATTA	3172823693	lucro31@gmail.com
	JUAN DIEGO CORDERO GONZALEZ	3054433423	juan1336@gmail.com
	JOSE GUMBRISO LOPEZ GOMEZ	3154496857	joelgomez@hotmail.com

**Observaciones:** Con el fin de documentar la caracterización de los actores y grupos de interés de la Administración Departamental, la Secretaría de Salud del Departamento del Quindío allega la relación de 27 Asociaciones de usuarios del Departamento del Quindío, indicando el nombre de la entidad, los nombres completos de los integrantes con sus respectivos números de celular y correos electrónicos.

**Subcomponente "Gestión de relacionamiento con los ciudadanos":**

**Actividad: (N°10)**

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.

**Meta:**

Realizar una (1) Feria de Atención al Ciudadano.

**Medición Meta Indicador:**

No. de Ferias realizadas / No. de Ferias Programadas \*100

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 34 de 45

**Resultado:**

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

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMÁFORO
ROJO 0% al 59%	BAJA	
AMARILLO 60% al 79%	MEDIA	
VERDE 80% al 100%	ALTA	100%

**Evidencias:** Para el segundo cuatrimestre de 2023 la Secretaría de Salud aportó evidencias de la realización de la Feria de Atención al Ciudadano como estrategia que permitirá acercar las entidades de orden Nacional, Departamental y Municipal a los ciudadanos y facilitar el acceso a la información. De acuerdo a las evidencias, dicha feria tuvo lugar el día 05 de septiembre de 2023 a partir de las 2:00 pm en el municipio de Córdoba y estuvo orientada a brindar información referente a Deberes y Derechos, Salud Sexual y reproductiva, Discapacidad, Vacunación, Estilos de vida saludables, Víctimas del conflicto y Von Humboldt. En dicho espacio igualmente se desarrolló la campaña denominada "Tómate la vida con un segundo aire".

**Observación:** La Secretaría de Salud aporta registro fotográfico y Banner publicitario de la feria a desarrollar el 05 de septiembre de 2023, a partir de las 2:00 pm, en el municipio de Córdoba

**Subcomponente "Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana":**

**Actividad: (N°12)**

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

**Meta:**

Realizar seguimiento y evaluación **trimestral** al Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía SDSC.

**Medición Meta Indicador:**

No. de seguimientos y evaluaciones realizadas / No. seguimientos y evaluaciones proyectados

**Resultado:**

$$0 / 0 * 100 = 0\%$$

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMÁFORO
ROJO 0% al 59%	BAJA	0%
AMARILLO 60% al 79%	MEDIA	
VERDE 80% al 100%	ALTA	

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 35 de 45

**Evidencias:** No se recibieron evidencias de la realización del **seguimiento y evaluación trimestral** al Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía SDSC. Para el periodo objeto de verificación la Secretaría de Salud únicamente suministró el documento "Trámites y Servicios de la Secretaría de Salud del Quindío en el que se destacan los requisitos y particularidades de los siguientes trámites:

- Requisitos para obtener la credencial de expendedor de drogas
- Formato de trámite de licencia período de contingencia covid – 19
- Renovación licencia expedida en el departamento del Quindío
- Requisitos para obtener licencia en seguridad y salud en el trabajo
- Licencias tramitadas
- Trámites y costos de los registros, carnet, licencias
- Requisitos de la solicitud para el otorgamiento de la licencia de práctica médica categoría II
- Trámite de licencias de práctica médica categoría I o II
- Requisitos para obtener la licencia de prácticas industriales, veterinarias o de investigación
- Autorización de funcionamiento de establecimiento farmacéutico
- Inscripción, renovación, ampliación o modificación para el manejo de medicamento de control especial y monopolio del estado
- Procedimiento para autorizar capacitadores
- Procedimiento para seguimiento a capacitadores autorizados
- Procedimiento para realizar Inspección Vigilancia y Control a planes de capacitación

**Observación:** De acuerdo a la manera en que quedó establecida la meta, es claro que implica la realización de seguimientos trimestrales 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. En tal sentido la Secretaría de Salud no reporta ningún avance a los cortes del 31 marzo y 30 de junio de 2023.

**Actividad: (N°17)**

Realizar el estudio de medición de satisfacción del usuario en relación con los trámites y servicios que presta la Administración Departamental.

**Meta:**

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

**Medición Meta Indicador:**

No. de Estudios de medición realizados / N° de estudios de medición programados \* 100

**Resultado:**

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

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMÁFORO
ROJO 0% al 59%	BAJA	50%
AMARILLO 60% al 79%	MEDIA	
VERDE 80% al 100%	ALTA	

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04
		Fecha: 07/12/2018
		Página 36 de 45

**Evidencias:** Para el segundo cuatrimestre de 2023 se recibe la Circular S.A.07.01-00552 del 01 de junio de 2023, firmada por el Secretario de Planeación Departamental y dirigida a las Oficinas Privada, Control Interno Disciplinario, Control Interno de Gestión y las Secretarías de Educación, Hacienda, Administrativa, Agricultura, Cultura, Turismo, Infraestructura, Familia, Interior, Representación Judicial, Salud, TIC y Jurídica, en cuyo asunto se definió "Inicio proceso de medición índice de satisfacción del usuario vigencia 2023" y por medio de la cual se requiere a las Secretarías para que diligencien, a más tardar para el día 15 de junio de 2023, 25 encuestas de satisfacción del usuario. Se recibe, además, Informe de los resultados encuesta de satisfacción del usuario I semestre de 2023.



INFORME RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO

1 SEMESTRE 2023

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO  
Primer Semestre 2023

Gobernación del Quindío | Palacio Cultural Cafetero  
Calle 20 No. 1422 | Departamento de la Humareda  
www.quindio.gov.co | Dedicado por la UNESCO  
PBX: 741 77 00 EXT. 219  
planeacion@quindio.gov.co



ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE

1. INTRODUCCIÓN

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE

1. INTRODUCCIÓN

La Administración Departamental en su constante compromiso de mejoramiento continuo de los diversos procesos y procedimientos, siempre está atenta en conocer de primera mano la percepción de los usuarios frente a los servicios que presta la entidad territorial a través de cada Secretaría.

En ese sentido, la medición de la satisfacción del cliente forma parte de las metas establecidas en el Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y la política de calidad de la Administración Departamental, esto con el fin de brindar un mejor servicio al ciudadano, respetando los derechos y deberes de la ciudadanía Quindiana.

El procedimiento medición de la satisfacción del cliente externo F-PLA-03, se aplica a través del diligenciamiento de la encuesta correspondiente al formato F-PLA-04 versión 8 denominada, calificación y evaluación del servicio, la cual consta de 12 preguntas que abordan 4 dimensiones importantes dentro de lo que se constituye un servicio con atributos íptimos de calidad.

De esta manera, cada semestre se logra medir, identificar, analizar los factores más determinantes que perciben los ciudadanos respecto a los servicios que la entidad territorial ofrece para su bienestar.

Se evalúan los cuatro criterios para ser objeto de valoración por parte de los ciudadanos en cuanto al servicio que presta la Administración Departamental, como:

1. En cuanto al servicio: hace referencia a la oportunidad de la atención, respuesta oportuna e información recibida como respuesta.

2. En cuanto al personal: hace referencia al conocimiento y dominio del tema, amabilidad, disponibilidad de los funcionarios y calificación general del servicio prestado.

3. En cuanto a las instalaciones: este ítem se analiza responder si el ciudadano percibe el servicio en las instalaciones de la Administración Departamental.

Gobernación del Quindío | Palacio Cultural Cafetero  
Calle 20 No. 1422 | Departamento de la Humareda  
www.quindio.gov.co | Dedicado por la UNESCO  
PBX: 741 77 00 EXT. 219  
planeacion@quindio.gov.co

**Observación:** Es importante tener en cuenta que la meta definida en la Actividad N°17 contempla la realización de dos estudios de medición de satisfacción del usuario y en tal sentido la Secretaría de Salud Departamental adjunta evidencias de la realización de la medición correspondiente al I semestre de 2023 alcanzando la calificación del 50%.

**Actividad: (N°19)**

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.

**Meta:**

Elaborar el Plan de Mejoramiento de satisfacción al usuario.

**Medición Meta Indicador:**

Plan de Mejoramiento realizado.

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 37 de 45

**Resultado:**

$$0 / 2 * 100 = \text{N/A}\%$$

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMÁFORO
ROJO 0% al 59%	BAJA	0%
AMARILLO 60% al 79%	MEDIA	
VERDE 80% al 100%	ALTA	

**Evidencias:** No se recibieron evidencias de la elaboración y/o suscripción de un Plan de Mejoramiento de conformidad con los resultados obtenidos en el estudio de medición de satisfacción al usuario. Lo anterior en caso de resultar procedente de acuerdo a la calificación alcanzada.

**Observación:** Es importante mencionar que en el Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Usuario correspondiente al I semestre 2023, en su numeral 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, se estableció como recomendación N° 5. Que en la medición la dimensión de personal registró muy buena calificación en todas las secretarías. Lo cual representa una gran importación ya que demuestra que el personal ofreció una excelente atención y experiencia al cliente externo, sin embargo **se debe mejorar** y hacer la sugerencia a Secretaría Administrativa y de Educación **que debe mejorar** continuamente impulsando la buena atención y experiencia al usuario y así obtener una mejor calificación en la dimensión de personal, no obstante, no se obtuvieron evidencias de las acciones adelantadas al respecto ni se informó a esta oficina si se suscribió o no un Plan de Mejora orientado a eliminar la causa que generó dicha situación.

Es importante señalar que, producto de la retroalimentación realizada por la Oficina de Control Interno de Gestión, por medio del Acta de reunión N° 164 del 01 de noviembre de 2023 la SSD, a través del oficio S.S.G.E.A.133.145.01-02438 del 16 de noviembre de los corrientes, manifestó lo siguiente "No se adelantó ningún plan de mejoramiento debido al buen índice."

**Actividad: (N°20)**

Realizar seguimiento y evaluación al Plan de Mejoramiento de satisfacción al usuario.

**Meta:**

Realizar un seguimiento y evaluación al Plan de Mejoramiento de satisfacción al usuario.

**Medición Meta Indicador:**

Seguimiento al Plan de Mejoramiento realizado.

**Resultado:**

$$0 / 2 * 100 = \text{N/A}\%$$

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMÁFORO
ROJO 0% al 59%	BAJA	0%
AMARILLO 60% al 79%	MEDIA	
VERDE 80% al 100%	ALTA	

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 38 de 45

**Evidencias:** No se recibieron evidencias de la realización de seguimiento y evaluación al Plan de Mejoramiento de satisfacción del usuario.

**Observaciones:** Cabe mencionar que en principio la Secretaría de Salud Departamental no certificó, en caso de resultar pertinente, la inexistencia de un Plan de Mejoramiento derivado del seguimiento y evaluación a la medición de la satisfacción de los usuarios, no obstante, producto de la retroalimentación realizada por la Oficina de Control Interno de Gestión, por medio del Acta de reunión N° 164 del 01 de noviembre de 2023 la SSD, a través del oficio S.S.G.E.A.133.145.01-02438 del 16 de noviembre de los corrientes, manifestó lo siguiente "No se adelantó ningún seguimiento al plan de mejoramiento debido al buen índice."

### **QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

#### **ANEXO 6. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

##### **Subcomponente "Lineamientos de Transparencia Activa":**

##### **Actividad: (N°2)**

Realizar procesos de asistencias técnicas a las Secretarías Sectoriales en el proceso de actualización y publicación en página web de la Administración departamental, de las categorías de la Matriz de Transparencia y Acceso a la Información Pública-Resolución 1519 de 2020

##### **Meta:**

Realizar procesos de asistencias técnicas a las 17 Secretarías Sectoriales en el proceso de actualización y publicación en página web de la Administración Departamental, de las categorías de la Matriz de Transparencia y Acceso a la Información Pública- Resolución 1519 de 2020

##### **Medición Meta Indicador:**

No. Secretarías con Procesos de Asistencia Técnica / No. de Secretarías \* 100

##### **Resultado:**

$$16 / 17 * 100 = 94.11\%$$

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMÁFORO
ROJO 0% al 59%	BAJA	
AMARILLO 60% al 79%	MEDIA	
VERDE 80% al 100%	ALTA	94.11%

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 39 de 45

**Evidencias:** Se recibió evidencia de la participación, por parte de la Secretaría de Salud Departamental, a los procesos de actualización y publicación en página web de la Administración Departamental, de las categorías de la Matriz de Transparencia y Acceso a la Información Pública- Resolución 1519 de 2020. Dicha evidencia consiste en Formato Reporte de Asistencia Técnica (Código: F-PLA-01 Versión 05 Fecha 07/02/2019) con el que se sustenta la realización, el día 16 de mayo de 2023, de asistencia técnica brindada a los enlaces de las Secretarías Sectoriales en torno a la Ley de transparencia y la Resolución 1519 de 2020. De acuerdo a lo señalado en el respectivo registro de asistencia, en la actividad participaron representantes de las Secretarías de Planeación, Cultura, Hacienda, Interior, Salud, Educación, TIC, Turismo, Administrativa, Familia, Representación Judicial, Agricultura, Oficinas Privada, Control Interno Disciplinario, Control Interno d Gestión.

	FORMATO	Código: F-PLA-01
	Reporte de Asistencia Técnica	Versión: 05 Fecha: 07/02/2019 Página 1 de 1

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	
ÁREA/DIRECCIÓN TÉCNICA	
Secretaría X	Entidad descentralizada <input type="checkbox"/>
Municipios <input type="checkbox"/>	Otra <input type="checkbox"/>
NOMBRE ENTIDAD/ SECRETARÍA TIC	
FECHA: 16 de mayo de 2023	
TEMAS TRATADOS:	
Asistencia Técnica brindada a los enlaces de las Secretarías Sectoriales en torno a la Ley de Transparencia y la Resolución 1519 de 2020.	
Se expone lo referente al contenido de la norma en mención y su artículo 2, haciendo énfasis en el punto de publicación de contenido, en especial de los documentos que contienen links.	
De igual manera, se expone la manera, formatos y tipos de links como se debe realizar el cargo de información, todo entendiendo que existen personas nuevas con estas funciones.	
Se busca sobre como crear nuevos elementos y la manera como se podrá actualizar a estos desde el modo usuario.	
Se enfatiza también en la responsabilidad compartida que se debe tener a la hora publicar información.	
Notas:	

 Freddy Carriazo Enlace Secretaría TIC Quien recibe la asistencia	 Juliana M. Trujillo Arceles Coordinadora Planeación MSPG Quien brinda la asistencia
---	--

Listado de asistencia adjunto

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por: Nancy Córdoba Morillo Quiroz Cargo: Profesional Universitario	Revisado por: Ana José Jaramila Pérez Cargo: Jefe de Proyecto y Cooperación	Aprobado por: José Antonio Pineda Rodríguez Cargo: Secretario de Despacho

**Observaciones:** El cumplimiento de esta actividad es responsabilidad de Planeación Departamental en coordinación con las Secretarías de despacho. En este sentido, la Secretaría de Salud aporta evidencia de su participación en la asistencia técnica brindada, el día 16 de mayo de 2023, a los enlaces de las Secretarías Sectoriales en torno a la Ley de transparencia y la Resolución 1519 de 2020.

**Actividad: (Nº3)**

Publicar la contratación y convenios en el SECOP II.

**Meta:**

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

**Medición Meta Indicador:**

No. de contratos publicados/ No. de contratos celebrados\*100

No. de convenios publicados/ No. de convenios celebrados \*100

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 40 de 45

**Resultado:**

$$675 / 705 * 100 = 95.74\%$$

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMÁFORO
ROJO 0% al 59%	B/AJ	
AMARILLO 60% al 79%	MEDIA	
VERDE 80% al 100%	ALTA	95.74%

**Evidencias:** La Secretaría de Salud aportó evidencias de la publicación, en la plataforma del SECOP II, de los contratos y convenios que celebró durante el I y II Cuatrimestre de la vigencia 2023. En tal sentido se observa Matriz CONTRATACIÓN CORTE\_31\_AGO\_2023 con la relación de 705 contratos celebrados, de los cuales 483 refieren el respectivo link de publicación en el SECOP, 192 contratos para los cuales no aplica la publicación y 30 acuerdos de voluntades que presentan la casilla vacía. Por tal razón se tomó como denominador 675, producto de restar los 30 que no presentan link ni observación.

**Observaciones:** Es importante resaltar que en el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO VIGENCIA 2023 cada Secretaría de Despacho es responsable del cumplimiento de esta actividad, tal y como puede evidenciarse en el anexo N° 6 correspondiente al 5° componente. Para el caso de la Secretaría de Salud se observa Matriz CONTRATACIÓN CORTE\_31\_AGO\_2023 con la relación de 705 contratos celebrados, de los cuales 483 refieren el respectivo link de publicación en el SECOP, 192 contratos para los cuales no aplica la publicación y 30 acuerdos de voluntades que presentan la casilla vacía.

**Actividad (N°4)**

Realizar procesos de asistencias técnicas a las Secretarías Sectoriales en el proceso de actualización y publicación en página web de la Administración departamental, con el propósito de garantizar la divulgación suficiente de información asociada a los espacios y mecanismos de participación, colaboración y control social ciudadano a la gestión pública - Menú Participa

**Meta:**

Realizar procesos de asistencias técnicas a las 17 Secretarías Sectoriales en el proceso de actualización y publicación en página web de la Administración departamental, para garantizar la divulgación suficiente de información asociada a los espacios y mecanismos de participación, colaboración y control social ciudadano a la gestión pública - Menú Participa

**Medición Meta Indicador:**

No. Secretarías con Procesos de Asistencia Técnica / No. de Secretarías \* 100

**Resultado:**

$$16 / 17 * 100 = 94.11\%$$

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMÁFORO
ROJO 0% al 59%	B/AJ	
AMARILLO 60% al 79%	MEDIA	
VERDE 80% al 100%	ALTA	94.11%



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

Página 41 de 45

**Evidencias:** Se recibió evidencia consistente en Formato Reporte de Asistencia Técnica (Código: F-PLA-01 Versión 05 Fecha 07/02/2019) con el que se sustenta la realización, el día 16 de mayo de 2023, de asistencia técnica brindada a los enlaces de las Secretarías Sectoriales en torno a la Ley de transparencia y la Resolución 1519 de 2020. De acuerdo a lo señalado en el respectivo registro de asistencia, en la actividad participaron representantes de las Secretarías de Planeación, Cultura, Hacienda, Interior, Salud, Educación, TIC, Turismo, Administrativa, Familia, Representación Judicial, Agricultura, Oficinas Privada, Control Interno Disciplinario, Control Interno d Gestión.

**Observaciones:** El cumplimiento de esta actividad es responsabilidad de Planeación Departamental en coordinación con las Secretarías de despacho. En este sentido, la Secretaría de Salud aporta evidencia de su participación en la asistencia técnica brindada, el día 16 de mayo de 2023, a los enlaces de las Secretarías Sectoriales en torno a la Ley de transparencia y la Resolución 1519 de 2020.

### **SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES**

Este componente no contempla actividades a cargo de la Secretaría de Salud y/o Secretarías de Despacho.

### **CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN**

La Directora Operativa de Gestión Estratégica y Apoyo al Sistema de la Secretaría de Salud Departamental aportó nuevas evidencias de conformidad con las debilidades informadas en la retroalimentación realizada por la Oficina de Control Interno de Gestión por medio del Acta e Reunión N° 164 del 01 de noviembre de 2023.

El equipo Auditor de la oficina de control Interno de Gestión, reúne las calificaciones de acuerdo a los componentes contenidos en el PAAC para el II Cuatrimestre de la vigencia 2023 y asigna las zonas y semaforizaciones pertinentes para determinar el grado de cumplimiento.

### **PRIMER COMPONENTE: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN**

#### **ANEXO 2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

RIESGO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMÁFORO
<b>R13:</b> Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para direccionar los recursos financieros en sus diferentes fuentes de la Secretaría de Salud Departamental	ROJO 0% al 59%	BAJA	50%
<b>R14:</b> Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para sustraer insumos y/o reactivos del Laboratorio Departamental.	VERDE 80% al 100%	ALTA	100%
Realizar monitoreo y revisión a los Mapas de Corrupción por procesos de la Administración Departamental, con el propósito de evaluar la efectividad de los controles establecidos y, si es el caso, ajustarlo haciendo públicos los cambios.	N/A	N/A	N/A

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 42 de 45

## **SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

### **ANEXO 3. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

RIESGO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMÁFORO
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.	VERDE 80% al 100%	ALTA	100%
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.	VERDE 80% al 100%	ALTA	100%
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.	VERDE 80% al 100%	ALTA	100%
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.	VERDE 80% al 100%	ALTA	100%
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.	VERDE 80% al 100%	ALTA	100%
Realizar virtualización de los trámites y/o servicios de la Administración Departamental de conformidad con los lineamientos metodológicos del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.	VERDE 80% al 100%	ALTA	100%
Realizar cargue de la gestión de datos de operación en la plataforma SUIT.	ROJO 0% al 59%	BAJA	50%
Realizar monitoreo a la plataforma SUIT en cuanto a la implementación de la Estrategia de Racionalización.	ROJO 0% al 59%	BAJA	33.33%

## **TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS**

### **ANEXO 4. RENDICIÓN DE CUENTAS**

RIESGO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMÁFORO
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.	VERDE 80% al 100%	ALTA	100%
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 una mayor participación en los procesos de Rendición de Cuentas de la Administración Departamental.	VERDE 80% al 100%	ALTA	100%



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04  
Fecha: 07/12/2018

Página 43 de 45

Elaborar y divulgar Informe de las principales ejecutorias de la gestión departamental de la vigencias 2022 y 2023, con el propósito de afianzar la relación Comunidad - Estado y fomentar la Ley de Transparencia dando a conocer el accionar las ejecutorias de la Administración.	VERDE 80% al 100%	ALTA	100%
Realizar Eventos de Rendición de Cuentas que divulgan 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.	VERDE 80% al 100%	ALTA	100%

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

**ANEXO 5. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

RIESGO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMÁFORO
Realizar la caracterización de los de los actores y grupos de interés de la Administración Departamental	VERDE 80% al 100%	ALTA	100%
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.	VERDE 80% al 100%	ALTA	100%
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	ROJO 0% al 59%	BAJA	0%
Realizar el estudio de medición de satisfacción del usuario en relación con los trámites y servicios que presta la Administración Departamental.	ROJO 0% al 59%	BAJA	50%
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.	N/A	N/A	N/A
Realizar seguimiento y evaluación al Plan de Mejoramiento de satisfacción al usuario.	N/A	N/A	N/A

**QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

**ANEXO 6. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

RIESGO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	ZONA	SEMÁFORO
Realizar procesos de asistencias técnicas a las Secretarías Sectoriales en el proceso de actualización y publicación en página web de la Administración departamental, de las categorías de la Matriz de Transparencia y Acceso a la Información Pública-Resolución 1519 de 2020	VERDE 80% al 100%	ALTA	94.11%
Publicar la contratación y convenios en el SECOP II	VERDE 80% al 100%	ALTA	95.74%
Realizar procesos de asistencias técnicas a las Secretarías Sectoriales en el proceso de actualización y publicación en página web de la Administración departamental, con el propósito de garantizar la divulgación suficiente de información asociada a los espacios y mecanismos de participación, colaboración y control social ciudadano a la gestión pública - Menú Participa	VERDE 80% al 100%	ALTA	94.11%

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 44 de 45

## DEBILIDADES

En seguimientos previos se le recomendó a la Secretaría de Salud la presentación de evidencias en carpetas independientes y debidamente identificadas, toda vez que se observaba debilidad en la consolidación y reporte de la información ante la Oficina de Control Interno de Gestión. En tal sentido, es evidente que la Secretaría ha venido acatando dicha recomendación y en consecuencia se insta a continuar adelantando el proceso con la misma diligencia y oportunidad a fin de lograr celeridad a la revisión y posterior retroalimentación de los resultados.

De acuerdo a lo verificado en el II Cuatrimestre de 2023, se observó en principio debilidad en la documentación de las actividades correspondientes al cuarto y quinto componente, como se describe a continuación:

### PRIMER COMPONENTE: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – ANEXO 2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

- No fue posible verificar el monitoreo y revisión a los Mapas de Riesgos de Corrupción por procesos de la Secretaría de Salud Departamental correspondiente al corte al 31 de agosto de 2023.

### TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

- No se pudo constatar la realización o participación de la capacitación 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 una mayor participación en los procesos de Rendición de Cuentas de la Administración Departamental.

### CUARTO COMPONENTE - ANEXO 5. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Evidencias de: 1. Seguimiento y evaluación trimestral al Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía SDSC; 2. estudio de medición de satisfacción del usuario en relación con los trámites y servicios prestados por la SSD; 3. Plan de Mejoramiento de conformidad con los resultados obtenidos; 4. Seguimiento y evaluación al Plan de Mejoramiento

Por su parte, la Dirección Operativa de Gestión Estratégica y Apoyo al Sistema de la Secretaría de Salud Departamental, consolidó y reportó información tendiente a subsanar y/o documentar los ítems notificados como susceptibles de mayor documentación y soporte, lo que permitió ajustar las calificaciones en principio otorgadas a dichas actividades.



FORMATO

Código: F-CIG-03

Acta de reunión

Versión: 04

Fecha: 07/12/2018

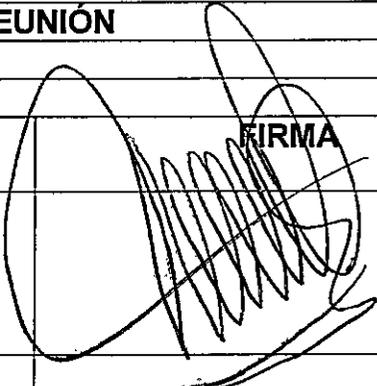
Página 45 de 45

**EVIDENCIAS Y ANEXOS**

Oficio S.S.G.E.A.133.145.01-02438 del 16 de noviembre de 2023 + 2 Cds con evidencias.

TAREAS Y COMPROMISOS	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Continuar con el seguimiento y adecuada documentación de cada una de las actividades contempladas en el PAAC.	Año 2023	Secretaria de Salud	

**FECHA Y LUGAR PRÓXIMA REUNIÓN**

NOMBRE RESPONSABLE REUNIÓN	CARGO	FIRMA
José Duván Lizarazo Cubillos	Jefe de la oficina de control interno de gestión.	
Carlos Humberto Castrillón Girón	Profesional contratista - Oficina de Control Interno de Gestión	Carlos H. Castrillón

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