



**Departamento de Risaralda
Dirección de Control Interno**

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

Informe de Auditoria Interna

Seguimiento: No 1

Fecha de Seguimiento: Abril 30 de 2017

| Componente | Actividades Programadas | Actividades Cumplidas | % de Avance | Observaciones |
|--|--|-----------------------|-------------|---|
| Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción | Revisión de actualización de la política de administración del riesgo de acuerdo a lo establecido por el DAF (Departamento administrativo de la función pública) | N/A | 100% | N/A |
| | Revisión y aprobación de la política por parte del comité del sistema integrado de gestión y control | N/A | | N/A |
| | Socialización y capacitación de la metodología para la administración de riesgos de corrupción | SI | | Metodología socializada con los responsables y líderes de los procesos. |
| | Actualización del Mapa de Riesgos | SI | | Mapa de riesgos actualizado y publicado |
| | Socialización con la alta dirección | SI | | Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción socializado con la alta dirección. |
| | Publicación del Plan Anticorrupción y de | SI | | Publicación del documento en la página |
| | Realizar tres (3) monitores anuales | SI | | Seguimiento realizado |

| | | | | |
|--|--|-----|--|-----|
| | En caso de incumplimiento a las políticas se deberá suscribir un plan de mejoramiento. | N/A | | N/A |
| | Convocar a integrantes del Comité Interinstitucional para la Rendición de Cuentas y operativización del mismo. | N/A | | N/A |
| | Consolidación del informe departamental y por subregiones de las 5 (cinco) temáticas contempladas en el SIDEPREC: (Plan de desarrollo, Presupuesto, Contratación, Proyectos especiales -Programas bandera, Gestión Institucional) | N/A | | N/A |
| | Entrega del informes consolidados a Comunicaciones | N/A | | N/A |
| | Revisión de los informes consolidados en materia de redacción y publicación en la página WEB institucional | N/A | | N/A |
| | Convocar a la Sociedad civil, Gremios y Academia, a través de oficios, emisora institucional, página WEB, correos electrónicos, redes sociales y canal regional TELECAFE para que participen en los procesos de rendición de cuentas | N/A | | N/A |
| | Transmisión en vivo y en directo por televisión regional y Emisora Institucional de la audiencia pública de rendición de cuentas | N/A | | N/A |
| | Diseño de los informes ejecutivos de Rendición de Cuentas en medio Audiovisual | N/A | | N/A |

| | | | | |
|-----------------------------|---|--------------------------------|-------------|--|
| Rendición de cuentas | Formato para la formulación de preguntas por parte de los ciudadanos dirigidas al Gobernador y Secretarios, sobre el informe publicado de rendición de cuentas. | N/A | 100% | N/A |
| | Presentación del informe ejecutivo tanto de la rendición de cuentas a nivel departamental como por cada una de las tres subregiones. | N/A | | N/A |
| | Participación de la comunidad durante la rendición de cuentas. | N/A | | N/A |
| | Divulgación de las actividades propias de la Rendición De Cuentas | N/A | | N/A |
| | Capacitación a la Sociedad Civil y funcionarios sobre la importancia de participar en la Rendición de Cuentas | N/A | | N/A |
| | Respuesta a las inquietudes y sugerencias de la ciudadanía, respecto a la Rendición de Cuentas | N/A | | N/A |
| | Encuesta de percepción de la ciudadanía sobre la rendición de cuentas del Departamento de Risaralda. | N/A | | N/A |
| | Seguimiento periódico a las metas de la rendición de cuentas del Departamento de Risaralda. | Abril, Agosto y Diciembre 2017 | | Se realizó por parte de la Dirección de Control Interno, la solicitud de modificación a las fechas de este seguimiento, teniendo en cuenta que las fechas para la rendición de cuentas del año 2017 fueron modificadas y se harán entre los meses de noviembre y diciembre del presente año. |

| | | | | |
|--|---|-----|--|------------------------|
| | Realizar acciones lideradas desde el Despacho del Gobernador, tendientes a mejorar el servicio al ciudadano. | N/A | | N/A |
| | Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web | N/A | | N/A |
| | Revisar y ajustar el enlace de fácil acceso para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el programa de Gobierno en Línea, para los usuarios internos y externos. | SI | | Procedimiento ajustado |
| | Se continuará generando acciones de mejora permanente en los diferentes medios de recepción de las mismas, permitiendo la consulta permanente del ciudadano con la integración del Sistema de Administración Integral de Información - SAIA | SI | | Mecanismos revisados |

| | | | | |
|------------------------------|--|-----|-------------|---|
| Atención al Ciudadano | Socializar el “Instructivo para dar respuesta a una PQR en SAIA” que es una guía para los funcionarios, y en la página se tiene diseñado un instructivo de uso donde se explica paso a paso como diligenciar el formato. | N/A | 100% | N/A |
| | Cumplir con el programa de inducción y reinducción | SI | | Funcionarios nuevos con proceso de inducción. Funcionarios antiguos con proceso de reinducción |
| | Dar cumplimiento al plan de incentivos | N/A | | N/A |
| | Periódicamente se elaboran informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, para así identificar mejorar el sistema | N/A | | N/A |
| | Revisión de protocolos de atención al ciudadano que están incluidos en el proceso de Atención al Cliente como “Políticas de Operación” y tienen como fin establecer los lineamientos para atender con pertinencia y oportunidad las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas, solicitudes, entre otros. | N/A | | N/A |

| | | | | |
|--|---|-----|--|-----------------------|
| | Mantener interacción con el ciudadano mediante el link de: Preguntas Frecuentes, glosario, Trámites y Servicios, Sistema PQRD, Contáctenos, Certificaciones, Notificaciones, y puede consultar la información de su Pasaporte | SI | | Comunicación efectiva |
| | Realizar encuesta de satisfacción del cliente y su correspondiente análisis | N/A | | N/A |
| | Estructura orgánica (http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/informacion-organizacional_9#estructura_organica) | NO | | URL desactualizada |
| | Presupuesto y plan de acción (http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocuments/webExplorer/planes_de_accion_336#planes_de_accion) | NO | | URL desactualizada |
| | Plan Anticorrupción y atención al ciudadano (http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocuments/webExplorer/transparencia-95#plan_anticorrupcion_y_de_atencion_al_ciudadano) | NO | | URL desactualizada |
| | Contratación pública (http://www.risaralda.gov.co/Modulos/Contratacion/) | NO | | URL desactualizada |
| | Estrategia de Gobierno en Línea (http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/implementacion-gobierno-en-línea#implementacion_gobierno_en_linea) | NO | | URL desactualizada |
| | Datos abiertos (http://datosabiertoscolombia.cloudapp.net/frm/buscador/frmBusquedaAvanzada.aspx?bs=Risaralda) | NO | | URL desactualizada |

| | | | | |
|--|---|----|-----------|--------------------|
| Transparencia y Acceso a la Información | Gestión Documental (http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/servicios-institucionales_4384#programa_de_gestion_documental) | NO | 7% | URL desactualizada |
| | Sistema de PQRD (http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/sistema-de-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias#sistema_pqrd) | NO | | URL desactualizada |
| | Registro de activos de información (http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocuments/webExplorer/gestion_documental_697#gestion_documental) | NO | | URL desactualizada |
| | Esquema de Publicación de Información (http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/politica-editorial-y-actualizacion_55#politica_editorial_y_actualizacion) | NO | | URL desactualizada |
| | Índice de Información Clasificada y Reservada (http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocuments/webExplorer/gestion_documental_697#gestion_documental) | NO | | URL desactualizada |
| | Se creará una estrategia para adecuar los medios electrónicos y permitir la accesibilidad a la información a población con discapacidad y diferencias culturales e idiomáticas. | SI | | Portal Accesible |
| | Estadísticas PQRD (http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/estadisticas-pqrd) | NO | | URL desactualizada |