

INFORME EJECUTIVO

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA Y PROYECTO DE INVERSIÓN 1143

Periodo de Ejecución: Entre los días 17 de febrero al 24 de marzo de 2020, se llevó a cabo auditoría de gestión al proceso de Comunicación Pública, de acuerdo con lo programado en el Plan Anual de Auditoría para el 2020.

Objetivo General: Verificar la aplicación de las actividades descritas de los cinco (5) procedimientos vigentes del Proceso de Comunicación Pública y evaluar los puntos de control más relevantes determinados en cada uno de ellos, así como la gestión de riesgos del proceso.

Evaluar el cumplimiento de las obligaciones contractuales de los contratos financiados con recursos del proyecto de inversión 1143.

Alcance: Con base en una muestra de auditoría, verificar puntos de control claves del proceso de Comunicación Pública, mediante la revisión de registros y soportes definidos de los cinco (5) procedimientos vigentes que lo conforman, para el periodo comprendido entre octubre de 2019 y febrero de 2020.

Revisión del cumplimiento de algunas de las obligaciones contractuales más relevantes, en una muestra de contratos que financian con recursos los proyectos de inversión 1143 y 1090, para el periodo comprendido entre el último trimestre de 2019 y el 28 de febrero de 2020.

Equipo Auditor: Jefe Oficina de Control Interno / Jorge Gómez Quintero – Yeimy Paola Ladino Pardo/Profesional Especializado.

Metodología aplicada: Para el desarrollo de la auditoría de gestión al proceso de Comunicación Pública, se aplicaron las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas tales como la comprobación y la revisión selectiva del desempeño del proceso.

Marco normativo:

- Procedimiento comunicación corporativa PR-368. Versión 04 de octubre 30 de 2019.
- Procedimiento Comunicación hacia la Ciudadanía PR-369. Versión 4 de octubre 22 de 2019.
- Procedimiento Ecosistema digital PR 367. Version 3 octubre 25 de 2019.
- Procedimiento Publicación de información en los portales y micrositios web PR 359. Versión 2 de noviembre de 2019.
- Procedimiento Relaciones Estratégicas comunicacionales PR-366. Versión 3 de agosto 29 de 2019.

Conclusión

Como resultado de la auditoría practicada al proceso de Comunicación Pública, se estableció a través de las muestras selectivas la aplicación adecuada de actividades de control relevantes conforme a lo señalado en los procedimientos objeto de evaluación, tales como; monitoreos y seguimientos periódicos a la información de las campañas, piezas comunicacionales y divulgación de acciones adelantadas en la entidad, solicitud y revisión de necesidades de campañas comunicacionales para estructuración del plan de comunicaciones, seguimiento a publicaciones en micro sitios y pagina web.

Así como, el cumplimiento de las actividades programadas que soportan las metas del Plan de Desarrollo al cierre de la vigencia 2019.

En relación con la gestión del riesgo de este proceso, la dependencia viene ejecutando en su mayoría los controles definidos en la matriz de riesgos, dejando constancia de su aplicación. Vale la pena señalar, que consideramos susceptible de mejorar la matriz de riesgos mediante el análisis de la identificación de nuevo riesgo probable mencionado en la sección correspondiente de este documento, por ende, proceder a su estudio con la asesoría de la Oficina Asesora de Planeación para razonar su incorporación en la matriz de riesgos.

Por otra parte, respecto a la revisión de los tres (3) contratos revisados correspondientes al proyecto de inversión 1143, se confirmó la aplicación de los controles establecidos para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, relacionadas con el seguimiento periódico por parte de la labor de supervisión de contratos, pagos soportados conforme a las actividades y/o productos definidos contractualmente y alineación de las actividades ejecutadas con el objeto contractual.

Finalmente, sin perjuicio de lo anterior, se advierten algunas debilidades identificadas en controles del proceso de Comunicación Pública objeto evaluación, para ser trabajadas y subsanadas de manera pronta, con el propósito de fortalecer este proceso las cuales se describen más adelante en las secciones correspondientes:

Observaciones y Recomendaciones

A continuación, se presentan los aspectos observados, recomendaciones formuladas y oportunidades de mejora, producto de la auditoría de gestión practicada al proceso de Comunicación Pública:

- **Evaluación Gestión de Riesgos del Proceso**

Oportunidad de Mejora 1:

Producto de la revisión de los cinco (5) procedimientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión, se pudo observar un probable riesgo para la matriz de riesgos de la actividad de control relevante para el procedimiento "Publicación de información en los portales y micrositiros web", para prevenir inconsistencias en la publicación, implementando como medida de control realizar

seguimiento de las evidencias alojadas en la carpeta compartida y su consistencia e integridad frente a lo publicado en el portal web o micrositio.

En este sentido, consideremos prudente proceder a su análisis con la asesoría de la Oficina Asesora de Planeación para definir la factibilidad de su incorporación en la matriz de riesgos, con el propósito fundamental de robustecer el blindaje, de un proceso tan importante como es el de la Comunicación Pública.

- **Seguimiento actividades de control en procedimientos del proceso de Comunicación Pública.**

Observación. 1:

Se solicitó a la Oficina Consejera de Comunicaciones, el informe de resultados frente a las estrategias de campañas desarrolladas para el cierre de la vigencia 2019, documento que no fue suministrado, remitiendo únicamente pantallazos de las gráficas que presentan los votos obtenidos por cada ítem de las encuestas de campañas de comunicación realizadas en el 2019 y de las votaciones a mejor servidor, sin que se precise, entre otros aspectos, fecha de realización de las encuestas, objetivo, alcance, población, y si se requirió de la definición de acciones de mejora, información indispensable para conocer el contexto completo de las encuestas realizadas.

Lo anterior, considerando lo establecido en procedimiento de “Comunicación Corporativa”, el cual establece que “en el mes de diciembre de cada vigencia, se realizará una encuesta de las principales estrategias de campañas”, dejando como entregable “Informe de resultado y acciones de mejora.”

Recomendación:

Para las futuras actividades de cierre de vigencia 2020, es necesario dar cumplimiento a lo establecido en los procedimientos. Así mismo, es conveniente establecer y/o fortalecer mecanismos idóneos, entre los que se pueden considerar, fichas técnicas o informes ejecutivos, de presentación de resultados de las actividades adelantadas y asociadas con encuestas de comunicaciones, asegurando en todos los casos, brindar datos que permitan a terceras partes dimensionar los resultados obtenidos.

Observación No. 2:

Frente al cumplimiento del procedimiento de “Comunicación Corporativa”, el cual señala que el Asesor del Secretario General en temas de comunicaciones, anualmente verifica que las necesidades comunicadas por las dependencias para su incorporación en el Plan de Comunicaciones atienden lo establecido tanto en el manual de imagen de la Alcaldía Mayor de Bogotá como en el Manual estratégico de comunicaciones en el distrito capital.

Se encontró que no se cuenta con los citados manuales de manera oficial, lo que dificultó concluir a esta oficina, bajo qué criterio o lineamiento se están revisando las necesidades que a la fecha han sido recibidas por parte de las diferentes dependencias para la formulación del plan de comunicaciones 2020.

Recomendación:

Consideramos que es importante para la Oficina Consejera de Comunicaciones contar con manuales actualizados para la conducción y control apropiado de sus actividades, en consecuencia, se recomendó a la Alta Consejería adelantar lo más pronto posible la actualización de los respectivos manuales (Estratégico de comunicaciones y Manual de imagen), así como de sus manuales en general, labor coordinada con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación para la respectiva, asesoría, formalización y publicación.

Observación No. 3:

En la labor de revisión a las evidencias alojadas en la carpeta compartida y correspondientes a lo publicado en los portales web o micrositio, sobre el seguimiento que deben realizar trimestralmente las Oficinas de Tecnología de la información y las Comunicaciones y de la Consejera de Comunicaciones, mediante la verificación aleatoria de evidencias, de acuerdo con lo definido en el procedimiento actualizado el 1 de noviembre de 2019, no fue posible obtener de la OTIC los soportes que permitieran confirmar la ejecución de este punto de control.

Esta omisión al procediendo puede generar una eventual materialización del riesgo que está asociado con la publicación de información y puede contravenir con los lineamientos de la Secretaria General por ausencia de la misma, además de posibles incumplimientos en temas de Ley de Transparencia y acceso de la información.

Recomendación:

Es importante que las Oficinas de Tecnología de la información y de Comunicaciones y de la Consejera de Comunicaciones, coordinen mesa de trabajo con el propósito de determinar el alcance y el objetivo perseguido de la verificación aleatoriamente a realizar, asegurando en todo caso el control efectivo de esta actividad en cumplimiento de las actividades descritas en procedimiento vigente.

Oportunidad de mejora No. 2:

Verificadas las gestiones adelantadas por la Oficina Consejera de Comunicaciones para la actualización del nombre, correo electrónico y el cargo de (los) funcionario(s) que se encargaran de la publicación de información de los diferentes portales o micro sitios vigencia 2020, se encontró que dicha solicitud se realizó el pasado 28/02/2020, días después de oficializado el requerimiento de información por nuestra oficina, sin que se pueda concluir respecto al tratamiento y trazabilidad de las publicaciones realizadas desde comienzo de año por los funcionarios asignados, teniendo en cuenta que se debilito el control, al producirse en los primeros días del presente año cambios frecuentes de recurso humano en las dependencias.

Al respecto, el procedimiento "Publicación de información en los portales y micrositios web de la S.G.", precisa que cada dependencia al iniciar la vigencia debe informar a la Oficina Consejera de Comunicaciones, esta información.

En tal sentido, consideramos prudente aplicar oportunamente el procedimiento como se establece, al iniciar la vigencia. En la actualidad adelantar de manera inmediata las gestiones para actualizar la

información y permisos correspondientes. Este es un control relevante por estar asociado a condiciones de manejo y publicación de información, la debilidad puede generar un gran impacto, por tanto, es aconsejable establecer fecha límite al inicio de la vigencia para llevar a cabo tal labor e incorporarla al procedimiento, para su fortalecimiento.

Oportunidad de mejora No. 3

Revisados los procedimientos del proceso de Comunicación Pública, se destacan las actividades realizadas por la Oficina Consejera de Comunicaciones en temas asociados con piezas comunicacionales, divulgación de acciones, campañas, entre otros. No obstante, se pudo apreciar que no resulta claro para terceras partes (entes de control, dependencias de la entidad, etc.), el tratamiento diferencial entre las distintas actividades comunicacionales desarrolladas por esta dependencia y en cuales casos se deben utilizar los formatos de aprobación brief.

En tal sentido, en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación, se sugiere actualizar e incorporar los aspectos anteriormente mencionados a los procedimientos respectivos, considerando los mejores argumentos para que las actividades que se realicen al interior sean de fácil comprensión de terceras partes.

- **Plan de Comunicaciones 2020.**

Oportunidad de mejora No. 4:

Solicitado el Plan de Comunicaciones para la vigencia 2020 a la Oficina Consejera de Comunicaciones, para efecto de verificar actividades efectuadas frente a las señaladas en el procedimiento de “Comunicación Corporativa”, se encontró que no estaba formalizado tal lineamiento. De acuerdo con lo informado por el funcionario enlace designado por la Oficina Consejera de Comunicaciones, se encontraba el plan en proceso de estructuración. Lo relativo a su documentación está contemplado el manejo de la información asociada con aspectos internos, los temas externos se determinarán cuando se cuente con el nuevo plan de desarrollo.

Sobre el particular, si bien no está en el momento considero en los lineamientos establecidos el plazo máximos para oficializar y publicar el Plan de Comunicaciones de la vigencia correspondiente (el procedimiento “Comunicación Corporativa indica que será publicado anualmente), se considera importante evaluar la posibilidad de fijar para las vigencias futuras del cuatrefeño, el plazo máximo de publicación del Plan de Comunicaciones, obteniendo un periodo razonablemente oportuno e incorporar dicha medida en el procedimiento establecido. Así mismo, sugerimos tomar las medidas correspondientes y en la medida de lo posible contar con el Plan de Comunicaciones para presente vigencia.

Plan de Mejoramiento

Producto de la evaluación practicada y resultado del análisis del informe preliminar por las Oficinas de la Consejera de Comunicaciones como de la OTIC, se estableció plan de mejoramiento en el cual se definieron acciones de mejora dirigidas a subsanar las observaciones identificadas como de las oportunidades de mejora.

Criterios de clasificación de conceptos derivados de la auditoría.

Tipo de observación	Descripción
Observación	Incumplimiento de normas o procedimientos internos que pueden materializar un riesgo.
Oportunidad de mejora	Sin implicar un incumplimiento normativo o de procedimientos internos, es susceptible de mejora el proceso.

Elaborado por: Yeimy Paola Ladino Pardo - Profesional Especializado OCI
Revisado por: Jorge Eliecer Gómez Quintero – Jefe Oficina de Control Interno