



SECRETARÍA  
GENERAL

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN AL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA

#### Periodo de Ejecución:

Entre el 16 de febrero y el 14 de marzo de 2022, se llevó a cabo la auditoría de gestión al Proceso Comunicación Pública, de acuerdo con lo programado en el Plan Anual de Auditoría para la vigencia de 2022.

#### Objetivo:

Establecer el cumplimiento de las actividades de gestión y control, adelantadas en el Proceso Comunicación Pública frente a la divulgación de información y servicios a la ciudadanía a través de las plataformas digitales, al igual que las estrategias de comunicación internas y externas a través de los diferentes canales de comunicación, de acuerdo con lo establecido en los procedimientos de Ecosistema Digital 4140000-PR-367 versión 05; Comunicación Corporativa 4140000-PR-368 versión 05 y Comunicación hacia la Ciudadanía 4140000-PR-369 versión 06.

#### Alcance:

Verificar mediante muestras selectiva registros y soportes establecidos, en los procedimientos Ecosistema Digital 4140000-PR-367 versión 05; Comunicación Corporativa 4140000-PR-368 versión 05 y Comunicación hacia la Ciudadanía 4140000-PR-369 versión 06 durante la vigencia 2021 de enero a diciembre.

#### Equipo Auditor:

Jorge Eliecer Gómez Quintero jefe de la Oficina de Control Interno, supervisor del trabajo. Gloria Marcela Luna Riaño profesional universitaria, auditora designada.

#### Metodología aplicada:

Se determinó la selección de muestras de los registros generados en la ejecución de los procedimientos a auditar y se realizaron pruebas aplicando las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas, correspondientes a la revisión, comprobación y análisis de la información obtenida entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2021.

#### Marco Normativo:

- Ley 1712 de 2014 del Congreso de la República, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” y sus modificaciones.
- Resolución 777 de 2019 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. “Por la cual se adopta la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales y el "Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales" de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., y se deroga la Resolución 070 de 2017”.
- Proceso Comunicación Pública 1110111-PO-016 versión 9.

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



- Procedimiento Ecosistema Digital 4140000-PR-367 versión 5.
- Procedimiento Comunicación Corporativa 4140000-PR-368 versión 5.
- Procedimiento Comunicación hacia la ciudadanía 4140000-PR-369 versión 6.

### **Conclusión.**

Como resultado de la auditoría de gestión al proceso Comunicación Pública, practicado para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021, se estableció que se cumple con las actividades de gestión y control, correspondientes a las estrategias de comunicación internas y externas como de la divulgación de información a través de los diferentes canales de comunicación determinados por la entidad, de acuerdo con lo establecido en los procedimientos de Ecosistema Digital 4140000-PR-367 versión 05; Comunicación Corporativa 4140000-PR-368 versión 05 y Comunicación hacia la Ciudadanía 4140000-PR-369 versión 06.

Sin perjuicio de lo anterior, a continuación, se detallan los principales aspectos observados y se plantean oportunidades de mejora identificadas en la ejecución de los controles aplicados:

- En la medición del indicador “Porcentaje de avance en el cumplimiento de las acciones de comunicación contenidas en el Plan de Comunicación Institucional” para la vigencia 2021, se mide únicamente el cumplimiento de las campañas que se incluyen en el plan de comunicaciones institucional, y no las acciones de comunicación, tal y como lo establece la ficha del indicador GE-03 del proceso Comunicación Pública. Es de interés evaluar la conveniencia de medir todas las acciones de comunicación contenidas en el plan o modificar la formulación del indicador dirigido a obtener lo que puntualmente se busca medir del proceso Comunicación Pública.
- Se recomienda documentar y comunicar a las dependencias la forma como serán atendidos los requerimientos dados a conocer en la construcción del plan de comunicaciones institucional, en respuesta de la solicitud oficial que realiza la Oficina Consejería de Comunicaciones y que está establecida en el procedimiento Comunicación Corporativa.
- La Oficina Consejería de Comunicación evalúe para la vigencia 2022, la conveniencia de consolidar en el plan de comunicaciones institucional las actividades de comunicación que se refieren al mismo tema o que son atendidas a través de la misma campaña, publicación o difusión. Dado que, para la vigencia 2021 se manejó un plan de comunicaciones que estuvo conformado por tres hojas y al revisar los soportes de cumplimiento dificulta identificar a que actividad correspondían.
- Se recomienda mejorar el repositorio de las evidencias de las actividades ejecutadas del plan de comunicaciones institucional, de tal forma que, para su consulta la ubicación sea fácil o rápida.

- Se hace necesario actualizar los procedimientos Comunicación hacia la ciudadanía y Comunicación Corporativa, frente a la solicitud de autorización para aparición audiovisual en diferentes medios de comunicación y el formato 4140000-FT-1050, de acuerdo con la Ley 23 de 1982 Sobre derechos de autor y las decisiones de la Corte Constitucional al respecto.
- Se recomienda implementar un control de calidad para verificar que el nombre y el contenido de los archivos correspondan al soporte de la aplicación del punto de control de riesgo relacionado con el “Análisis de métricas de los equipos de portal y redes sociales semanal y mensual”.

## RESULTADO PRODUCTO DE LA EVALUACIÓN.

Resultado de las pruebas practicadas sobre las muestras seleccionadas, a continuación, se relacionan la observación identificada, recomendación formulada y las oportunidades de mejora planteadas, con el propósito de contribuir al mejoramiento de proceso Comunicación Pública.

## MAPA DE RIESGO

El proceso Comunicación Pública identificó siete (7) riesgos, cinco (5) de gestión y dos (2) de corrupción, en la vigencia 2021 se gestionan los riesgos adecuadamente y no se materializó ninguno de ellos, se estableció que los controles definidos están alineados con los cuatro (4) procedimientos que componen el proceso Comunicación Pública y se cuenta con los soportes de la aplicación de estos, se identificaron algunas oportunidades de mejora que se detallan en las pruebas realizadas a los procedimientos seleccionados.

## INDICADORES

Se determinó para la medición del proceso, el indicador de cumplimiento del plan de comunicaciones institucional cuya fórmula es: **“Acciones de comunicación contenidas en el plan de comunicaciones institucional ejecutadas en el periodo / Acciones de comunicación contenidas en el plan de comunicaciones institucional programadas en el periodo”**. La medición del indicador del proceso durante la vigencia 2021 registró un cumplimiento del 100% con actividades programadas a partir del mes de marzo de 2021, no se registran dificultades para su cumplimiento y se detallan adecuadamente los beneficios y logros, sin embargo, en el desarrollo de la auditoría se evidenciaron las siguientes situaciones:

- Para los meses de enero y febrero 2021, se tienen programadas en el plan de comunicaciones institucional 16 actividades de comunicación, las cuales no fueron incluidas en la medición de estos meses, al contrario, se indicó que no existen actividades programadas.
- El mes de marzo 2021, se registró un cumplimiento del 100%, con dos (2) actividades realizadas: Equidad de Género y Rendición de Cuentas, sin embargo, se programaron en total 11 actividades, de las cuales se tiene evidencia de su cumplimiento, pero no son tenidas en cuenta para la medición del periodo.

- En la medición del indicador para el mes de abril 2021, se registró un cumplimiento del 100%, no obstante, la actividad de “El Archivo y la Imprenta Distrital celebran el Día Internacional del libro” la cual no fue realizada, por tanto, no se cumplió.

**Observación 1:**

De acuerdo con lo relacionado anteriormente, en la medición del indicador para la vigencia 2021, se está midiendo únicamente el cumplimiento de las campañas que se incluyen en el plan de comunicaciones institucional, y no las acciones de comunicación incluidas en dicho plan, tal y como lo establece la ficha del indicador GE-03 del proceso Comunicación Pública.

**Recomendación:**

La Oficina Consejería de Comunicación evalúe la conveniencia de medir todas las acciones de comunicación contenidas en el plan o modificar la formulación del indicador dirigido a obtener lo que puntualmente se busca medir del proceso Comunicación Pública. Se recomienda que, en el análisis realizado, se tenga presente que el indicador debe ser una herramienta de toma de decisiones para el proceso y la alta dirección, de tal forma que le permita cumplir con sus objetivos.

**PROCEDIMIENTOS****Comunicación Corporativa:**

- Para la construcción del plan anual de comunicaciones institucional, se sigue lo definido en el paso 2 del procedimiento Comunicación Corporativa, se evidenció la solicitud de información para la definición del Plan de Comunicación 2021 y solicitud de delegados a través del memorando No. 3-2020-31033 del 15 de diciembre de 2020 para todas las dependencias de la Secretaría General.

Al respecto, se seleccionaron el 66% de estas comunicaciones, es decir, ocho (8) respuestas de las doce (12) recibidas por las dependencias, las cuales indican las actividades que proponen incluir en el plan de comunicaciones. Para seis (6) de ellas, es decir el 75%, no se incluyó la totalidad de su solicitud en el plan de comunicaciones institucional y no se evidenció las razones de ello, ni comunicación de esto a las dependencias.

**Oportunidad de Mejor 1:**

Dado que la construcción del plan de comunicación institucional se hace de forma participativa, a través de comunicación oficial interna, con las diferentes dependencias de la Secretaría General, se recomienda que las decisiones tomadas frente a la inclusión o no de los requerimientos recibidos para el plan de comunicaciones, sea documentada y socializadas a las dependencias respectivas.

- El plan de comunicaciones institucional se encuentra publicado en la intranet de la Secretaría General cumpliendo con lo establecido en el punto tres del procedimiento Comunicación Corporativa, el plan está plasmado en un archivo de Excel que cuenta con tres hojas, donde se detallan las actividades a comunicar, una hoja contiene temas internos, la segunda externos y una tercera muestra un cronograma.

De ciento cuatro (104) actividades detalladas en el de comunicaciones institucional, se seleccionaron diez y siete (17), es decir el 16%, con el objetivo de definir el cumplimiento de estas con sus respectivos soportes, encontrando que:

- ✓ Hay actividades que se detallan en dos (2) o tres (3) hojas del plan de comunicaciones con objetivos diferentes, sin embargo, en el desarrollo de la auditoria se presentan los mismos soportes para evidenciar su cumplimiento.
- ✓ Igualmente, para la actividad de Plan Anticorrupción que se encuentra en la hoja temas internos y tiene como objetivo: “Divulgar planes de acción y permanentes actualizaciones, programada para hacer a partir de enero 2021, se presentaron diversos soportes que tienen relación con el tema, pero no con el objetivo específico de esta actividad.
- ✓ Otras actividades que se detallan en las diferentes hojas del plan de comunicaciones institucional y tienen relación son: Día de la Mujer; Botón de transparencia; rendición de cuentas y teletrabajo.

### Oportunidad de Mejor 2:

La Oficina Consejería de Comunicación evalúe la presentación del plan de comunicaciones institucional, de tal forma que, el detalle de las actividades a realizar en la vigencia permita a quienes hacen el seguimiento y reporte tener claridad de las evidencias del cumplimiento de cada una de ellas, igualmente, si se considera dar cumplimiento a varias actividades programadas con la misma publicación, campaña o difusión podrían ser unificadas

- Se pudo evidenciar que las acciones seleccionadas cuentan con el soporte de su cumplimiento, si bien se presentaron los soportes, la ubicación de estos demandó un tiempo para su ubicación por parte del auditado.

### Oportunidad de Mejor 3:

Se recomienda mejorar el repositorio de las evidencias de las actividades ejecutadas del plan de comunicaciones institucional, de tal forma que, para su consulta la ubicación sea fácil o rápida.

### Comunicación hacia la ciudadanía:

Se seleccionaron cinco (5) formatos Ft-1048 “Solicitud de Campañas (Brief)” de nueve (9) generados en la vigencia 2021, es decir el 56%, evidenciando el cumplimiento de los puntos de control definidos en el procedimiento Comunicación hacia la ciudadanía, excepto por la autorización

de la aparición en medios audiovisuales de las campañas “Nos preparamos para nuestra auditoría interna de Calidad” y “Bienvenida a los nuevos funcionarios”.

De acuerdo con lo tratado en el desarrollo de la auditoría, se informó que las imágenes de servidores y colaboradores de la Entidad no requerían autorización específica de uso, como se indica en la Ley 23 de 1982 sobre derechos de autor, en el artículo 36 y con base en decisiones de la Corte Constitucional.

#### **Oportunidad de Mejor 4:**

Se hace necesario actualizar los procedimientos Comunicación hacia la ciudadanía y Comunicación Corporativa, frente a la solicitud de autorización para aparición audiovisual en diferentes medios de comunicación y el formato 4140000-FT-1050, de acuerdo con la Ley 23 de 1982 Sobre derechos de autor y las decisiones de la Corte Constitucional al respecto.

#### **Ecosistema digital:**

Se seleccionaron diez y ocho (18) monitoreos de tendencias de ciento diez y seis (116) realizados en la vigencia 2021, lo que representa el 15% y se revisaron al azar los informes semanales y mensuales del comportamiento de las métricas para página web y redes sociales para ocho meses seleccionados de la vigencia 2021, verificando que para dicha muestra se cumple con los puntos de control definidos en el procedimiento Ecosistema digital, sin embargo, se observó oportunidad de mejora en los informes semanales y mensuales del comportamiento de las métricas, dado que se evidenció que el nombre de algunos archivos no tienen relación con el contenido del mismos y que faltan algunos archivos con el control semanal, situación que se repitió para cinco meses revisados.

#### **Oportunidad de Mejor 5:**

Se recomienda implementar un control de calidad para verificar que nombre y el contenido de los archivos correspondan al soporte de la aplicación del punto de control de riesgo relacionado con el “Análisis de métricas de los equipos de portal y redes sociales semanal y mensual”.

#### **Plan de Mejoramiento.**

Producto de la evaluación practicada y resultado del análisis del informe realizado por la Oficina Consejería de Comunicaciones mediante memorando interno No. 3-2022-10256 del 29 de marzo de 2022, estableció acciones de mejora dirigidas a superar la observación y gestionar las oportunidades de mejora, las cuales conforman el plan de mejoramiento establecido que hacen parte integral del informe final, a efecto de adelantar los respectivos seguimientos por los responsables y la verificación del cumplimiento por parte de la Oficina de Control Interno.



SECRETARÍA  
GENERAL

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN AL PROCESO COMUNICACIÓN PÚBLICA

#### Crterios de clasificación de las observaciones derivadas de la auditoría.

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

Elaborado por: Gloria Marcela Luna Riaño - Profesional Universitario OCI

Revisado y aprobado por: Jorge Eliecer Gómez Quintero – Jefe Oficina de Control Interno

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195

