

**OCI- 315**

**MEMORANDO**

**PARA:** REINA LUCIA VALENCIA VALENCIA  
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

**DE:** GUSTAVO RAYO MORALES  
Jefe Oficina de Control Interno

**ASUNTO:** Informe final Auditoria al Componente de Comunicaciones Vigencia 2014

Respetada Doctora reciba un cordial saludo.

Finalizada la Auditoría Interna al Componente de Comunicaciones Vigencia 2014, comedidamente le estamos remitiendo el Informe final de acuerdo a la reunión de cierre efectuada en su despacho el día 09 de diciembre de 2015.


En cuanto al formato del Plan de Mejoramiento, le será enviado a su correo institucional para la elaboración de las Acciones de Mejora y presentación a esta Oficina dentro de los términos establecidos en la Resolución 0571 del 04 de junio de 2013. Reiterando en este punto la necesidad de coordinar la construcción de dicho plan, con todas las áreas y dependencias que deben intervenir en la definición, implementación y seguimiento de las mejoras propuestas.

Aprovecho la oportunidad para reiterar nuestro reconocimiento en la labor adelantada y por la colaboración recibida de su equipo de trabajo para el buen desarrollo de la auditoría.

Atentamente,


  
**GUSTAVO RAYO MORALES**  
Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: 3 folios  
Proyecto: Equipo Auditor


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</small>	<b>PROCESO: MEJORA CONTINUA</b> <b>PROCEDIMIENTO: EJECUCION DE AUDITORIA INTERNA</b>	Código: F-MC-SI-005
	<b>FORMATO: INFORME DE AUDITORIA</b>	Versión: 2
		Fecha: 19/09/2012
		Página: 1 de 5

Auditoría a:    **SCI**        **SGC**        **SIGA**        **SGSI**      
                   **S&SO**                        **SRS**                        **SGA**   

<b>1. INFORME</b>
<b>AUDITORIA AL COMPONENTE DE COMUNICACIONES VIGENCIA 2014</b>
<b>2. CRITERIOS DE AUDITORÍA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política de Colombia 1991.</li> <li>• Ley 87 de 1993 "por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones"</li> <li>• Ley 80 de 1993 "Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública"</li> <li>• Decreto 52 de 2012 "Por medio del cual se adoptan el Manual de Imagen Corporativa y Visual de la Administración Distrital y el lema institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., para el periodo 2012-2015"</li> <li>• MECI 2014.</li> <li>• NTC GP 1000:2009.</li> <li>• Decreto 607 de 2007" Por el cual se determina el Objeto, la Estructura Organizacional y Funciones de la Secretaría Distrital de Integración Social"</li> </ul>
<b>3. LÍDER-ESA DEL PROCESO</b>
REINA LUCIA VALENCIA VALENCIA - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones.
<b>4. EQUIPO AUDITOR</b>
Auditor Líder: Gustavo Rayo Morales  Equipo Auditor: Diana Paola León Andrade, Karen Andrea Méndez Montoya, Cristian Camilo Salcedo Piñeros, Germán Alfonso Espinosa Suárez
<b>5. OBJETIVO</b>
Verificar el cumplimiento del plan de acción trazado para la vigencia 2014 y los objetivos del mismo, al igual que verificar la adecuada planificación, ejecución y manejo de los recursos económicos, físicos y humanos requeridos.
<b>6. ALCANCE DE LA AUDITORÍA</b>
Identificar y verificar que los procesos y procedimientos del área se estén ejecutando acorde a la normatividad vigente, y a la gestión propuesta por la administración de la Bogotá Humana en cuanto al manejo de los recursos y de la información pública, cumplimiento de las funciones y competencias legales, para la vigencia 2014.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO: MEJORA CONTINUA PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-MC-SI-005
	<b>FORMATO: INFORME DE AUDITORIA</b>	Versión: 2
		Fecha: 19/09/2012
		Página: 2 de 5

<b>7. METODOLOGÍA</b>  La metodología utilizada en la presente auditoría se realizó de acuerdo a lo descrito en la reunión de apertura del 03/02/2015, y estuvo fundamentada en la revisión documental aportada por la Oficina Asesora de Comunicaciones, Intranet, fotografías, entrevistas y encuestas a los diferentes funcionarios de la SDIS.
<b>8. PERIODO DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA</b>  Se realizó del 16 de febrero al 16 de Diciembre de 2015.
<b>9. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO</b>  En el marco del Sistema Integrado de Gestión (SIG), el componente de comunicaciones se establece dentro del proceso de Direccionamiento Político, cuyo objetivo es: "Definir y divulgar las líneas orientadoras generales para la acción de gobierno, en términos de los referentes éticos, políticos y conceptuales de las políticas públicas sociales, de la organización institucional y de las relaciones con actores políticos y sociales, en coherencia con la misión del Sector de Integración Social."  Para su operación el componente de comunicaciones tiene adoptados cuatro procedimientos, así: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicación Externa,</li> <li>2. Comunicación Interna,</li> <li>3. Asesoría, Coordinación y Realización de Eventos,</li> <li>4. Mercadeo Social</li> </ol>
<b>10. HALLAZGOS</b>  En la identificación de los hallazgos se enuncian inicialmente las FORTALEZAS, es decir, aquellas actuaciones relevantes detectadas por el Equipo Auditor en el transcurso de la auditoría; luego, se mencionan las OPORTUNIDADES DE MEJORA, situaciones que no implican incumplimientos de requisitos, pero que deben ser tenidas en cuenta para realizar mejoras en los procesos o mitigar posibles riesgos, y por último se plasman las NO CONFORMIDADES que son incumplimientos de requisitos. Es preciso elaborar un plan de mejoramiento en el cual se deben incorporar tanto las acciones de mejora en relación con las oportunidades de mejora, las acciones preventivas para atender los riesgos advertidos, como las correcciones y acciones correctivas correspondientes a las no conformidades, para lo cual se debe tener en cuenta el procedimiento de acciones de mejora y su correspondiente instrumento de seguimiento y control.
<b>10.1. FORTALEZAS</b>  <b>10.1.1</b> Se resalta el diseño de la comunicación digital interna en campañas digitales cumplen con la normativa vigente y con el manual de imagen corporativa de la Bogotá Humana, de igual forma, emplean un lenguaje asertivo en los mensajes e imágenes apropiadas para los distintos grupos objetivos.
<b>10.2. OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>  <b>10.2.1</b> De acuerdo a lo evidenciado en el acta No. 2 CSI de 2012 seguridad de la información, es responsabilidad de la OAC el manejo de la información digital publicada en la intranet y su administración, particularmente los

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	<b>PROCESO: MEJORA CONTINUA</b> <b>PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE AUDITORIA INTERNA</b>	Código: F-MC-SI-005
	<b>FORMATO: INFORME DE AUDITORIA</b>	Versión: 2
		Fecha: 19/09/2012
		Página: 3 de 5

contenidos publicados y los procesos de divulgación que para ese particular requiere la intranet, de acuerdo a lo señalado anteriormente, reiteramos que no han levantado aún un procedimiento que sustente dicha actividad.

**10.2.2** Se reitera que aun cuando entregan un plan de acción en dicho documento no hay un plan estratégico y táctico que evidencie una planificación en la ejecución presupuestal y un enfoque hacia el cumplimiento de metas institucionales donde se le informe a la opinión pública los avances obtenidos de la institución en cada uno de los programas y la convocatoria al acceso de los mismos. Así como tampoco cumple con los lineamientos aprobados por la SDIS para las comunicaciones, ya que hace referencia a 2 acciones puntuales que distan de la totalidad de los programas que desarrolla la entidad.

**10.2.3** De acuerdo al levantamiento fotográfico en recorrido realizado por el equipo auditor a las diferentes sedes de la SDIS, se evidenció que no hay una unidad corporativa en las carteleras, tampoco se observa un mantenimiento adecuado a las mismas, de otra parte, no hay una directriz para el manejo de las carteleras ni una periodicidad de publicación. Aportan la resolución 0289 del 22 de marzo de 2013 donde se especifica la austeridad en el gasto en donde a folio 6 es claro el documento en respaldar la inversión en las publicaciones internas y externas que requiera la entidad a fin de dar a conocer los programas e información de interés para la comunidad interna y externa de la SDIS. Y según los lineamientos de comunicaciones es la OAC quien se hace responsable de la comunicación en carteleras no otra oficina.


**10.2.4** Se reitera que la OAC no cuenta con un desarrollo de monitoreo de medios, y la revisión de los medios audiovisuales, escritos y digitales es insuficiente para la magnitud de la Entidad y la cantidad de información pública que maneja; toda vez que es una gestión que requiere una tecnología apropiada para ello, en este sentido la SDIS demanda la atención permanente de la opinión pública de acuerdo a su naturaleza misional. Y en el informe de monitoreo de medios no se evidencia notas negativas ni neutras y tampoco se hace un balance o análisis del manejo de estas comunicaciones, una valoración ni una especificación temática que coincida con lo mencionado en el plan de acción, ni con las campañas propuestas.

**10.2.5** Se evidencia que la OAC carece de una medición para identificar a cuanta población llegan con sus campañas externas ni tampoco han establecido una metodología de medición y seguimiento al impacto de sus comunicaciones internas o externas.

**10.2.6** En el informe de gestión se relacionan actividades especialmente de gestión con notas de prensa, sin embargo no hay coincidencia ni análisis de si esas notas obedecen al plan de acción propuesto con las 2 acciones a lo que se sugiere analizar si el alcance a la comunidad está siendo impactada oportuna y eficientemente para posicionar los servicios de la SDIS y los programas sociales del plan de Gobierno de la Bogotá Humana, por lo cual debe articularse al plan de acción dentro de una estrategia de comunicación asertiva masiva.

**10.2.7** En medios Digitales a pesar que informan de un aumento de visitas a página Web y seguidores en redes sociales, no se articula al plan estratégico de comunicaciones. De igual forma, no hay campañas puntuales que promuevan un manejo asertivo de la comunicación en estos medios y no se optimizan como una herramienta eficiente para la interacción con la comunidad, por lo cual debe articularse al plan de acción dentro de una estrategia de comunicación masiva.

**10.2.8** Se evidenció que para la vigencia 2014 se reitera que no se ejecutaron los protocolos propuestos en el manual de crisis, causando impactos negativos mediáticos hacia la administración y la SDIS, que provocaron una mala impresión hacia la comunidad. (Se especifica este ítem a la crítica persistente de la renuncia de directivos y contratación de profesionales para apoyar campañas políticas con el soporte de los programas de la SDIS.)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO: MEJORA CONTINUA PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-MC-SI-005
	<b>FORMATO: INFORME DE AUDITORIA</b>	Versión: 2
		Fecha: 19/09/2012
		Página: 4 de 5

### 10.3. NO CONFORMIDADES

**10.3.1** Se reitera que la OAC trabaja bajo demanda de servicios por parte de las distintas direcciones de la SDIS según su informe más no en cumplimiento del lineamiento de Comunicaciones ni con base en un plan de acción puntual en la divulgación de los programas institucionales por lo cual se identifican fallas en la asertividad y eficiencia de las comunicaciones internas y externas, de manera que se infringe lo dispuesto en el componente de información y comunicación transversal del MECI 2014

**10.3.2** No entregó información de los 10 productos que se solicitan en el mapa de riesgos actualizado para la vigencia 2014, según lo dispuesto en el MECI 2014 así las cosas se infringe en forma reiterada lo dispuesto en el módulo de administración y gestión, componente de administración de riesgos, elementos políticas de administración del riesgo, identificación del riesgo, análisis y valoración del riesgo del MECI 2014.

**10.3.3** Se evidencia reincidencia en la falta de indicadores de gestión para la OAC de la vigencia 2014, de acuerdo al plan de acción y a las evidencias de trabajos presentados no se reflejan en los indicadores de gestión. Situación que contraviene con lo dispuesto en la NTC GP 1000:2009 numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos. *"La entidad debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, y cuando sea posible, su medición. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados (eficacia) así como el manejo de los recursos disponibles (eficiencia). El seguimiento y la medición del impacto (efectividad) de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados pueden realizarse por proceso, por conjunto de procesos o en forma global para el Sistema. Como resultado del seguimiento de la medición y seguimiento de los procesos, deben llevarse a cabo correcciones, acciones preventivas y/o correctivas, según sea conveniente."*

### 11. RIESGOS

El mapa de riesgos de la vigencia 2014, presentado se encuentra incompleto, desactualizado y no contiene información del manejo de comunicaciones en crisis, y del riesgo de la comunicación en medios digitales, así las cosas se infringe lo dispuesto en el componente de administración de riesgos, elementos Políticas de Administración de Riesgos, identificación de riesgo, Análisis y valoración del riesgo del MECI 2014

Por tal razón hace parte de las no conformidades evidenciadas.

### 12. CONCLUSIONES

Del resultado del ejercicio auditor se concluye que:

La OAC trabaja por demanda de solicitudes más no por una planeación estratégica orientada al apoyo transversal e institucional y a la comunicación asertiva de los programas propuestos por la alta dirección y ejecutado por las distintas áreas. En el componente de comunicación Interna se reincide por el abandono de las carteleras institucionales. Se reitera que trabajan bajo los lineamientos de comunicaciones la oficina no posee una bitácora efectiva del adecuado desarrollo de sus funciones y por ende no asigna a un responsable de cada proceso y procedimiento.

Los indicadores de gestión de la oficina entregados no coinciden con las metas propuestas y la gestión desarrollada tampoco tienen un formato ni una evidencia metodológica por lo cual no se puede comparar si son logros obtenidos o si por el contrario se está por debajo de la meta o si realmente apuntan al cumplimiento de los lineamientos de comunicaciones o si son trabajos a priori solo por demanda puntual. Se reitera que tampoco se

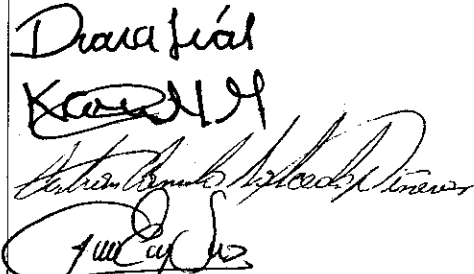
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO: MEJORA CONTINUA PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-MC-SI-005
	<b>FORMATO: INFORME DE AUDITORIA</b>	Versión: 2
		Fecha: 19/09/2012
		Página: 5 de 5

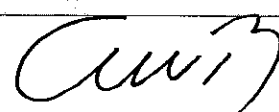
articulan las actividades ejecutadas, respecto al plan de acción de la administración compromiso de la SDIS con el Gobierno de la BOGOTÁ HUMANA ni con los lineamientos de comunicaciones presentados.

**13. RECOMENDACIONES**

El equipo auditor considera importante establecer las acciones preventivas, correctivas y de mejora definiendo claramente las causas de los hallazgos y planteando acciones que sean viables para su ejecución.

Por lo anterior, el equipo auditor estará dispuesto a prestar la asesoría y acompañamiento que se requiera.

<b>EQUIPO AUDITOR</b>	
Diana Paola León Andrade Karen Andrea Méndez Montoya Cristian Camilo Salcedo Piñeros Germán Alfonso Espinosa Suárez	Firma(s): 

<b>JEFE-A OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	
Gustavo Rayo Morales	Firma: 

<b>FECHA DE ENTREGA</b>	16/12/2015
-------------------------	------------