

Informe Ejecutivo
Auditoría Proceso Comunicación Pública
Secretaría de las Comunicaciones.

Fecha de Inicio: 30/05/2023	Fecha fin: 23/06/2023	Auditoría No. 10
<p>Objetivo de la Auditoría: Evaluar el proceso de Comunicación Pública en lo relacionado con las estrategias de comunicación institucionales internas y externas y el cumplimiento de la normatividad aplicable al proceso de la Secretaría de las Comunicaciones, para verificar la efectividad de sus controles con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de la entidad.</p>	<p>Proceso a Auditar: Proceso Comunicación Pública Secretaría de las Comunicaciones</p>	
<p>Alcance de la Auditoría: La auditoría se realizó al Proceso de Comunicación Pública y abarcó la información relacionada con las estrategias de comunicación institucionales internas y externas, tomando como criterios las políticas de MIPG de la dimensión de Información y Comunicación y del Modelo Estándar de Control Interno relacionadas, el proceso de comunicación pública y la documentación del SIGI, así como el plan de acción y las funciones de la Unidad Administrativa de acuerdo a la normatividad vigente; lo anterior para el período comprendido entre julio de 2022 y abril de 2023.</p>		
<p>Criterios de la Auditoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Constitución Política de Colombia artículo 15. ➤ Ley 1712 de 2014 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. ➤ Ley Estatutaria 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. ➤ Decreto 284 de 2023 por medio del cual se modifica la estructura orgánica de la Administración Municipal de Itagüí y las funciones generales de las dependencias. ➤ Decreto 230 de 2021 Sistema Nacional de Rendición de Cuentas. ➤ Decreto 171 de 2020 por el cual se modifica y ajusta la estructura orgánica del municipio de Itagüí. ➤ Decreto 699 de 2016 por medio del cual se realiza la convocatoria y elección del comité de rendición de cuentas. ➤ Resolución Min. TIC 1519 de 2020 Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”. ➤ Manual Único de Rendición de Cuentas Nacional Vigente 		

- **Manual Único de Rendición de Cuentas del Municipio de Itagüí**
- **Manual Operativo MIPG** versión 4.
- Normatividad vigente aplicable

Metodología: Cumpliendo lo dispuesto en el Estatuto de Auditoría Interna del Municipio de Itagüí y acogiendo las nuevas modalidades de auditoría se aplicaron las estrategias presencial y remota para llevar a cabo las acciones implementadas en la lista de verificación.

Se realizaron entrevistas con la persona designada por el secretario de despacho y el personal involucrado en la ejecución de las actividades para conocer el proceso y la documentación relacionada con la ejecución de los procesos interno y externo.

Se realizó la inspección ocular de la señalética y de las carteleras institucionales ubicadas en el Centro Administrativo Municipal.

En forma remota se realizó la verificación de información solicitada en la entrevista, la publicada en la sede electrónica del Municipio, en la intranet, en las redes sociales, en los medios de comunicación institucionales y en portales de acceso público, analizando el cumplimiento de la normatividad, la vigencia de la documentación y el cumplimiento de actividades pactadas en la contratación.

RESUMEN DE LA AUDITORÍA

La notificación de la auditoría se realizó mediante oficio enviado por el aplicativo SISGED el día 23 de mayo con el número de radicado 823052302210079 y se anexó el formato FO-EM-03 Plan de Auditoría.

La reunión de apertura se realizó el día establecido en el plan de auditoría 30 mayo en la Secretaría de las Comunicaciones, se contó con la presencia de la secretaria de despacho Diana Gallego, el líder de programa Sebastián Zuluaga, el técnico operativo Álvaro Bastidas y la profesional universitaria Ana María Mosquera a quien designan como encargada para atender la auditoría.

El día 05 junio se realizó la visita a la secretaría y se entrevistó a la servidora Ana María Mosquera y se revisó el proceso de comunicación interna detallando las actividades que se encuentran en el procedimiento PR-CP-01 “para la comunicación interna”, se solicitó información para fue recibida mediante correo electrónico.

El día 06 junio se realizó la segunda visita a la secretaría y se entrevistó a la servidora encargada y a la servidora que lidera la planeación y publicación de las Redes Sociales Laura Cano, se revisó el proceso de comunicación externa que detalla las actividades que se encuentran en el procedimiento PR-CP-02 “para la comunicación externa”.

El día 14 de junio se realizó la última reunión programada a la secretaría y se entrevistó a la servidora encargada, se revisó el seguimiento al Plan de Comunicaciones, los Riesgos y factores

que amenazan el proceso. Este mismo día se realizó recorrido por las instalaciones de los 3 edificios del Centro Municipal de Itagüí en la que se observó la señalética institucional.

El día 23 de junio se realiza la reunión de cierre en la secretaría de las Comunicaciones, precedida por el secretario de Evaluación y Control Javier Hernández y como receptora la secretaria de las comunicaciones Diana Catalina Gallego Alarcón, en la que se expuso que las posibles no conformidades, observaciones y acciones de mejora serán plasmados en el informe preliminar de auditoría dando cumplimiento a las actividades y los tiempos establecidos según el procedimiento PR-EM-01 Procedimiento para las Auditorías Internas.

En consideración, la auditoría al proceso de Comunicación Pública se realizó cumpliendo a cabalidad en Plan de Auditoría y llevando a cabo los principios de confidencialidad, imparcialidad, integridad y enfoque basado en la evidencia objetiva.

Nota: Como parte del proceso auditor, el 30 de junio se realizó el envío del informe preliminar de auditoría a través del SISGED, mediante oficio número de radicado 823063002212974 y una vez superado el plazo máximo establecido para el uso del derecho de contradicción (5 días hábiles) y tras no recibir ninguna objeción por parte de la Secretaría de las Comunicaciones, se suponen aceptados los hallazgos contenidos en dicho informe preliminar y estos quedan en firme en su totalidad en este informe definitivo.

ASPECTOS RELEVANTES

- El conocimiento de la normatividad aplicable y la destreza en el desarrollo de las actividades por parte de los responsables de los procesos adelantados por la Secretaría de las Comunicaciones.
- La distribución de tareas por áreas, las cuales operan de manera articulada e integrada para ejecutar las acciones y metas planteadas en su plan de acción.
- La implementación de diversos medios y estrategias, tanto digitales como análogas, con el fin de mantener informado a los diferentes públicos externos de la Administración Municipal de Itagüí sobre la gestión desarrollada desde las diferentes áreas en pro del bienestar de la comunidad, sobre los programas y actividades y sobre el avance en el cumplimiento del Plan de Desarrollo.

NO CONFORMIDADES

- Al realizar la verificación de los procedimientos auditados, PR-CP-01 Procedimiento para Comunicación Interna y el PR-CP-02 Procedimiento para la Comunicación Externa y del formato FO-CP-11 Seguimiento al Plan de Comunicaciones, se identificaron incumplimientos frente a la información documentada de acuerdo a lo estipulado en el numeral 7.5 de la Norma ISO 9001-2015, toda vez que:
 - En el PR-CP-01 y sus numerales 5.1 actividad 6, 5.2 actividad 6, 5.3 actividad 7 y 5.4 actividad 5, se indica que "... de manera periódica, (mínimo cada trimestre) diligencia el seguimiento al plan de comunicaciones para verificar la ejecución de las actividades

según lo programado” pero al contrastar esta información con el formato FO-CP-11 Seguimiento al Plan de Comunicaciones, se pudo evidenciar que dicho seguimiento se realiza con una periodicidad semestral y no trimestral como se registra en el procedimiento.

- En el numeral 8 “Control de Cambios” del PR-CP-01, para la versión 7 de dicho documento se indica que los “Cambios socializados y aprobados en Acta de Comité Primario N°23 del 13/09/2022” pero una vez realizada la verificación se pudo constatar que dichos cambios fueron aprobados en un Acta de Comité Técnico y no primario como se registra en el procedimiento.
- En el PR-CP-02 y sus numerales 5.1 actividad 11, 5.2 actividad 8, 5.3 actividad 9, 5.4 actividad 4 y 5.5 actividad 3 se indica que “... de manera periódica, (mínimo cada trimestre) diligencia el seguimiento al plan de comunicaciones para verificar la ejecución de las actividades según lo programado” pero al contrastar esta información con el formato FO-CP-11 Seguimiento al Plan de Comunicaciones, se pudo evidenciar que dicho seguimiento se realiza con una periodicidad semestral y no trimestral como se registra en el procedimiento.

OBERVACIONES

No se evidenciaron

ASPECTOS POR MEJORAR O DEBILIDADES

- Al realizar revisión de la Intranet, uno de los medios empleados por la Secretaría de las Comunicaciones para el desarrollo de actividades de comunicación interna, se pudo evidenciar que, aunque el boletín se realiza semanalmente, su publicación en la intranet no se está desarrollando con la misma periodicidad, pues entre el 17 de marzo y el 26 de abril de la actual vigencia no se publicaron boletines en dicho medio y el 26 de abril se realizó la publicación simultanea de 4 boletines, el 153, 154, 155 y 156 y a la fecha de la entrevista de auditoría (5 de junio de 2023) no se habían realizado más publicaciones en dicha sección. Posterior a la observación realizada en la entrevista el día viernes 14 de junio realizaron la actualización simultánea de los boletines 157, 158, 159, 160, 161, 162. Así mismo, se pudo evidenciar que durante el periodo de alcance de esta auditoría no se realizó la publicación de actividades en el calendario de eventos dispuesto en la intranet para tal fin.

Por lo anterior, se recomienda realizar mayor control a la publicación oportuna de información de interés para funcionarios y contratistas de la Administración Municipal en este medio, además de promover su uso al interior de la entidad.

- Una vez revisadas las actas suministradas por la Secretaría de las Comunicaciones, como evidencia de la socialización a las unidades administrativas de los tiempos establecidos

para la prestación de los servicios propios de la Secretaría, no se evidencia homogeneidad en los lineamientos entregados, toda vez que, la información suministrada a la Secretaría Jurídica en su comité N°11 de 2022 y la suministrada a la Secretaría de Seguridad en comité N°4 de 2023 es diferente en cuanto a tiempos y tipos de medios socializados.

Por lo anterior, y en aras de que exista transparencia, claridad y una adecuada gestión del conocimiento en cuanto a tipos de servicios, tiempos de solicitud y prestación de los mismos, se recomienda que estos sean debidamente documentados, bien sea en los procedimientos propios de la Secretaría de las Comunicaciones o en una Circular.

- En el marco de las funciones de la Secretaría de las Comunicaciones, establecidas en el Decreto 284 de 2023, en las que se indica que una de ellas es “Establecer mecanismos para el control de la calidad de la información y comunicación pública orientando los procesos en el cumplimiento de criterios de precisión, oportunidad, relevancia y comprensibilidad de los contenidos divulgados a los grupos de valor y partes interesadas” además de la gestión del conocimiento que debe darse en cumplimiento de los lineamientos de MIPG, se recomienda que desde la Secretaría de las Comunicaciones se documenten lineamientos frente a la realización de eventos, enfocados en el protocolo institucional, cuidado y preservación de la imagen institucional, para que estos se conozcan y apliquen de forma transversal al interior de la entidad.
- Durante la inspección ocular realizada como parte del proceso auditor en los diferentes edificios del Centro Administrativo Municipal se pudo evidenciar que:
 - No hay homogeneidad en la cantidad, tipo y actualización de la información publicada en las carteleras institucionales, ya que, algunas cuentan con publicaciones desactualizadas y otras se encuentran vacías.
 - En el ingreso de los edificios se encuentra información relevante de interés general (Horarios, requisitos para prestación de algunos servicios) y de uso del personal de vigilancia (cambios de turnos, recomendaciones de seguridad) pero esta no cuenta con imagen visual institucional y están en mal estado (rasgada, arrugada), además está pegada sin orden y con cinta, lo que genera una percepción desordenada y de poco control de la imagen institucional y de la publicación de información para el público interno y externo.

Por lo anterior, se recomienda documentar y establecer lineamientos claros y precisos para la actualización de las carteleras y para la publicación y producción de esta información, así como brindar acompañamiento al personal de vigilancia y recepción para la producción y divulgación de la información.

- Se recomienda aumentar los controles y acciones establecidos para el riesgo “Pérdida de Información” agregando métodos de resguardo de información adicionales al uso de la carpeta compartida con el fin de reducir la probabilidad de materialización del mismo.
- Durante el proceso auditor se evidenció el uso de aplicaciones de Google para la planificación de actividades, tareas, y solicitudes, se sugiere evaluar la posibilidad de gestionar la implementación de un aplicativo o software de uso institucional que brinde mayor seguridad de la información.

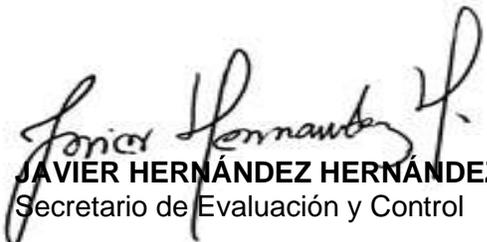
CONCLUSIONES

La auditoría se realizó conforme a la Ley 87 de 1993, la cual, establece las normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado, específicamente el artículo 12, que asigna a los jefes de control interno o auditores internos o quien haga sus veces, entre otras funciones, la competencia de velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios.

Por lo anterior, dando cumplimiento al rol de evaluación y seguimiento, y al Plan Anual de Auditorías aprobado por el Comité Municipal de Control Interno del municipio de Itagüí vigencia 2023, se realizó la auditoría cumpliendo los objetivos y el alcance de la misma.

El ejercicio auditor se realizó bajo la modalidad presencial mediante entrevistas y trabajo de campo, y en la modalidad remota haciendo uso de la tecnología para la revisión y análisis de la documentación, obteniendo un resultado satisfactorio.

Se resalta la disposición de los auditados que intervinieron en el proceso y el suministro oportuno de la información que aportó significativamente al desarrollo del proceso y dejaron en evidencia fortalezas del trabajo en equipo y sinergia organizacional, cumpliendo con los principios de eficacia, eficiencia y efectividad, y sumando al logro de los objetivos de la Administración Municipal



JAVIER HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
Secretario de Evaluación y Control

Correo Institucional. javier.hernandez@itagui.gov.co
Número de contacto: 3166921357