

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA CONJUNTA
GESTIÓN DE COMUNICACIONES 2015**

CANAL REGIONAL DE TELEVISIÓN TEVEANDINA LTDA.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA CONJUNTA - GESTIÓN DE COMUNICACIONES

ELABORADO POR:

ADRIANA MARCELA BERMÚDEZ FRANCO
Soporte de Mercadeo

PAULA CRISTINA CATAÑO AGUIRRE
Coordinadora de Calidad y Planeación

MARIA FREDY OLAYA CAMPOS
Administradora de Emisión

CARLOS ALBERTO ACOSTA CANCINO
Profesional de Control Interno

BOGOTÁ D. C., DICIEMBRE DE 2015

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA CONJUNTA
GESTIÓN DE COMUNICACIONES 2015**

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría 2015 aprobado por el comité MECI el 7 de marzo del año en curso y según lo establecido en el artículo 2º de la Ley 87 de 1993 y la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000-2009, se auditó el proceso de gestión de comunicaciones liderado por la Coordinación de Comunicaciones y Sistemas con el objetivo de evaluar la oportunidad y el cumplimiento del mismo para fortalecer el sistema y coadyuvar al logro de los objetivos y metas institucionales.

MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia, capítulo 5 de la Función Administrativa, artículos 209 y 269.
Ley 87 de 1993
Ley 489 de 1998
Decreto 943 de 2014
NTCGP 1000-2009

TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN UTILIZADAS

Análisis documental, recolección de información, observación, verificación y entrevista con el equipo de trabajo.

OBJETIVOS

1. Verificar las acciones de mejora relacionadas con las recomendaciones hechas en la auditoría de la vigencia 2014.
 2. Evaluar la conformidad y eficacia del proceso de gestión de comunicaciones, que integra el Sistema de Gestión de Calidad y MECI mediante las preguntas de ayuda (lista de verificación) para confirmar el cumplimiento de los requisitos y conocimiento general de los mismos.
 3. Verificar el cumplimiento de los siguientes procedimientos, los registros y el uso de sus respectivos formatos:
 - Comunicaciones internas.
 - Contenidos digitales.
 - Free press y relaciones públicas.
 - PQRD.
 4. Verificar el mapa de riesgos.
 5. Revisar los indicadores de gestión del proceso.
-

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA CONJUNTA
GESTIÓN DE COMUNICACIONES 2015**
DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES
1. Verificar las acciones de mejora relacionadas con las recomendaciones hechas en la auditoría de la vigencia 2014.

No.	DESCRIPCIÓN	ACCIONES	FECHA INICIAL - META	FECHA FINAL - META	CUMPLIDO
1	Se evidenció que el personal auditado requiere refuerzo en el dominio del concepto de los procedimientos de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, Control de Documentos y Registros, Producto No Conforme y Revisión por la Dirección y en cuanto al nombre del representante de la Alta Dirección para el Sistema Integrado de Gestión.	Solicitar una capacitación sobre el Sistema de Gestión de Calidad	19/08/2014	31/12/2014	Si
2	Se evidenció la falta de indicadores de gestión.	Se solicitará una capacitación sobre el Sistema de Gestión de Calidad	19/08/2014	31/12/2014	Si
3	Se evidenció la necesidad de especificar cada una de las actividades del procedimiento de Comunicaciones Internas	Ampliar la información de cada una de las actividades del procedimiento.	19/08/2014	31/12/2014	Si
4	Conforme a la actualización de las actividades, cambia el alcance del procedimiento de Comunicaciones Internas.	Actualizar el alcance del procedimiento	19/08/2014	31/12/2014	Si
5	El control de los tiempos de respuesta de los PQRD se lleva en un archivo de Excel, toda vez que el sistema del semáforo, dispuesto para tal fin requiere de ajustes técnicos para su óptimo funcionamiento.	Solicitar al área de Sistemas la corrección de las fallas del sistema de semáforo	19/08/2014	31/12/2014	Si
6	La persona responsable del control de los PQRS para un mejor control, requiere de un usuario en el sistema de gestión documental.	Solicitar al área de Sistemas la corrección de las fallas del sistema de semáforo	19/08/2014	31/12/2014	Si
7	Se observó la necesidad de corregir el alcance del procedimiento Contenidos Digitales	Actualizar el alcance del procedimiento	19/08/2014	31/12/2014	Si
8	Se evidenció la necesidad de especificar cada una de las actividades del procedimiento de Contenidos Digitales	Ampliar la información de cada una de las actividades del procedimiento.	19/08/2014	31/12/2014	Si
9	No se estableció correctamente el origen del requerimiento o de la necesidad para iniciar el procedimiento de Contenidos Digitales.	Actualizar la versión del procedimiento ampliando la necesidad	19/08/2014	31/12/2014	Si
10	Se vio la necesidad de ampliar la información suministrada en la actividad número tres (3) del procedimiento de Free Press y Relaciones	Ampliar la información de la actividad tres (3) del procedimiento.	19/08/2014	31/12/2014	Si

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA CONJUNTA
GESTIÓN DE COMUNICACIONES 2015**

No.	DESCRIPCIÓN	ACCIONES	FECHA INICIAL - META	FECHA FINAL-META	CUMPLIDO
	Públicas.				
11	Se sugiere especificar la información sobre Siglo data en la casilla de condiciones generales en el procedimiento de Free Press y Relaciones Públicas.	Ampliar la información sobre Siglo Data especificando que se trata de una empresa de monitoreo de prensa.	19/08/2014	31/12/2014	Si
12	No se identifican políticas de comunicación.	Crear el documento con las políticas de comunicación de la entidad	19/08/2014	31/12/2014	Si
13	El aplicativo PQRS requiere de ajustes técnicos para su correcto funcionamiento.	Solicitar al área de sistemas la corrección de las fallas del sistema de semáforo	19/08/2014	31/12/2014	Si
14	El seguimiento y control a los PQRS se lleva a cabo manualmente.	Solicitar al área de sistemas la corrección de las fallas del sistema de semáforo	19/08/2014	31/12/2014	Si
15	El seguimiento y control a los PQRS se lleva a cabo manualmente corriendo el riesgo de la pérdida de la información.	Solicitar al área de sistemas la corrección de las fallas del sistema de semáforo	19/08/2014	31/12/2014	Si
16	Se evidencian errores ortográficos y de redacción en la página web.	Evitar la publicaciones de palabras y frases con errores ortográficos y de redacción	19/08/2014	31/12/2014	Si

2. Evaluar la conformidad y eficacia del proceso de gestión de comunicaciones, que integra el Sistema de Gestión de Calidad y MECI mediante las preguntas de ayuda (lista de verificación) para confirmar el cumplimiento de los requisitos y conocimiento general de los mismos.

En desarrollo de la auditoría, al equipo del área auditada se hicieron las preguntas que se relacionan a continuación:

Nº.	CLÁUSULA DE LA NORMA APLICABLE	PREGUNTAS / ASUNTO A VERIFICAR / REQUISITO
1	NTCGP 1000:2009 - 5.5.3 / MECI 2014: Eje transversal información y comunicación	¿Dónde consulta la misión y visión de la entidad?
2	NTCGP 1000:2009 - 5.3 / MECI 2014: Módulo Control de Planeación y Gestión	¿Cómo aplica la política y los objetivos de calidad en su labor diaria dentro de la entidad?

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA CONJUNTA
GESTIÓN DE COMUNICACIONES 2015**

Nº.	CLÁUSULA DE LA NORMA APLICABLE	PREGUNTAS / ASUNTO A VERIFICAR / REQUISITO
3	NTCGP 1000:2009 - 5.4.1 / MECI 2014: Módulo Control de Planeación y Gestión	¿Con cuál o con cuáles de los objetivos de calidad, están alineados los procedimientos a su cargo?
4	NTCGP 1000:2009 - 5.5.2 / MECI 2014: Instancias de participación	¿Conoce el nombre y cargo del representante de la alta dirección para el Sistema de Gestión de Calidad?
5	NTCGP 1000:2009 - 5.5.3 / MECI 2014: Módulo Control de Planeación y Gestión	Muéstrenos por favor el mapa de procesos de la entidad y ubíquese dentro de él.
6	NTCGP 1000:2009 - 5.5.3 / MECI 2014: Eje transversal información y comunicación	¿En qué normas fue certificado Canal TR3CE y qué implica esto para la entidad?
7	NTCGP 1000:2009 - 4.1 5.4.2 / MECI 2014: Módulo Control de Planeación y Gestión	¿Cuáles son los procedimientos del proceso al que pertenece?
8	NTCGP 1000:2009 - 4.1 5.4.2 / MECI 2014: Módulo Control de Planeación y Gestión	¿Cuál es el objetivo del procedimiento que tiene a cargo?
9	NTCGP 1000:2009 - 4.1 5.4.2 / MECI 2014: Módulo Control de Planeación y Gestión	Explique por favor el procedimiento a su cargo.
10	NTCGP 1000:2009 - 4.1 5.4.2 / MECI 2014: Módulo Control de Planeación y Gestión	¿Cómo sabe usted cuál es la última versión de los formatos, procedimientos y manuales pertenecientes a su proceso?
11	NTCGP 1000:2009 - 4.1 / MECI 2014: Módulo Control de Planeación y Gestión	¿Cuáles son los indicadores que miden la gestión de su proceso?
12	NTCGP 1000:2009 - 4.1 / MECI 2014: Módulo Control de Planeación y Gestión	Describa por favor los riesgos asociados a su proceso.
13	NTCGP 1000:2009 8.5.1 MECI 2014: Módulo Control de Evaluación	Del proceso a su cargo, ¿en qué estado se encuentra el Plan de Mejoramiento, resultado de la auditoria interna conjunta (Calidad y Control Interno) vigencia 2014?
14	NTCGP 1000:2009 6.1 / 6.3 / 6.4 MECI 2014: Módulo Control de Planeación de Gestión y Eje Transversal de información y Comunicación	¿Considera que cuenta con los implementos de trabajo necesarios (tecnológicos y de infraestructura, entre otros.) para desarrollar su labor diaria?

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA CONJUNTA
GESTIÓN DE COMUNICACIONES 2015**

Nº.	CLÁUSULA DE LA NORMA APLICABLE	PREGUNTAS / ASUNTO A VERIFICAR / REQUISITO
15	NTCGP 1000:2009 5.2, 7.2.3 MECI 2014: Módulo Control de Planeación de Gestión y Eje Transversal de información y Comunicación	<p>¿Se han identificado las fuentes de información Externa?</p> <p>La principal fuente de Información Externa es la ciudadanía y las partes interesadas, por consiguiente, debe ser observada de manera permanente con el fin de reducir los riesgos y optimizar la efectividad de las operaciones. La administración de las quejas y reclamos constituye un medio de información directo de la entidad con la ciudadanía y las partes interesadas. Se deben establecer mecanismos para identificar la información externa. (Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Denuncias, Buzón de sugerencias, Encuestas de satisfacción, entre otras)</p>
16	NTCGP 1000:2009 5.2, 5.5.3, 7.2.3 MECI 2014: Módulo Control de Planeación de Gestión y Eje Transversal de información y Comunicación	<p>¿Estas definidas la política y el plan de comunicaciones?</p>
17	NTCGP 1000:2009 5.2 MECI 2014: Módulo Control de Planeación de Gestión y Eje Transversal de información y Comunicación	<p>¿El canal cuenta con un sistema de información para la captura, procesamiento, almacenamiento y difusión de la información?</p> <p>ORFEO</p>
18	NTCGP 1000:2009 5.2, 7.2.3 MECI 2014: Módulo Control de Planeación de Gestión y Eje Transversal de información y Comunicación	<p>¿El canal cuenta con canales de comunicación externos?</p> <p>(por ejemplo sitio Web, redes sociales, radio, televisión, entre otros)</p>
19	NTCGP 1000:2009 5.5.3 MECI 2014: Módulo Control de Planeación de Gestión y Eje Transversal de información y Comunicación	<p>¿El canal cuenta con canales de comunicación internos?</p> <p>(por ejemplo Intranet, carteleras, correo electrónico, entre otros)</p>
20	NTCGP 1000:2009 5.2, 7.2.3 MECI 2014: Módulo Control de Planeación de Gestión y Eje Transversal de información y Comunicación	<p>¿El canal cuenta con mecanismo(s) de recolección de información para administrar sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias de las partes interesadas (ciudadanía, proveedores, entes de control, entre otros)?</p>
21	NTCGP 1000:2009 5.2, 7.2.3 MECI 2014: Módulo Control de Planeación de Gestión y Eje Transversal de información y Comunicación	<p>¿La entidad cuenta con mecanismo(s) de recolección de información para evaluar la percepción externa de su gestión?</p>
22	NTCGP 1000:2009 5.5.3 MECI 2014: Módulo Control de Planeación de Gestión y Eje Transversal de información y Comunicación	<p>¿La entidad cuenta con una estrategia de comunicación interna?</p> <p>(Que incluye política, plan y canales de comunicación) que permite el flujo de información entre sus diferentes niveles y áreas.</p>

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA CONJUNTA
GESTIÓN DE COMUNICACIONES 2015**

Nº.	CLÁUSULA DE LA NORMA APLICABLE	PREGUNTAS / ASUNTO A VERIFICAR / REQUISITO
23	NTCGP 1000:2009 5.5.3 MECI 2014: Módulo Control de Planeación de Gestión y Eje Transversal de información y Comunicación	¿Si existe, con qué periodicidad se revisa la eficiencia, eficacia y efectividad de la estrategia de comunicación interna?
24	NTCGP 1000:2009 5.5.3 MECI 2014: Módulo Control de Planeación de Gestión y Eje Transversal de información y Comunicación	¿Si existe, se realizan mejoras y/o ajustes a estrategia de comunicación interna una vez se detectan fallas?
25	NTCGP 1000:2009 5.2, 7.2.3 MECI 2014: Módulo Control de Planeación de Gestión y Eje Transversal de información y Comunicación	La entidad de conformidad con el artículo 9 Ley 1712 de 2014, respecto de su estructura, publica y mantiene actualizada en su página Web información relacionada con: ... La descripción de su estructura orgánica, funciones, la ubicación de sus sedes, divisiones o departamentos, y sus horas de atención al público.
26	NTCGP 1000:2009 5.2, 7.2.3 MECI 2014: Módulo Control de Planeación de Gestión y Eje Transversal de información y Comunicación	... Su presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011.
27	NTCGP 1000:2009 5.2, 7.2.3 MECI 2014: Módulo Control de Planeación de Gestión y Eje Transversal de información y Comunicación	... Un directorio que incluya el cargo, correo electrónico y teléfonos del despacho de los empleados y funcionarios, las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas.
28	NTCGP 1000:2009 5.2, 7.2.3 MECI 2014: Módulo Control de Planeación de Gestión y Eje Transversal de información y Comunicación	... Todas las normas generales y reglamentarias, políticas; lineamientos o manuales; las metas y objetivos de las unidades administrativas con sus programas operativos y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño.
29	NTCGP 1000:2009 5.2, 7.2.3 MECI 2014: Módulo Control de Planeación de Gestión y Eje Transversal de información y Comunicación	... Su respectivo plan de compras anual, así como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión.
30	NTCGP 1000:2009 5.2, 7.2.3 MECI 2014: Módulo Control de Planeación de Gestión y Eje Transversal de información y Comunicación	... Las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones su tema específico, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011.
31	NTCGP 1000:2009 5.2, 7.2.3 MECI 2014: Módulo Control de Planeación de Gestión y Eje Transversal de información y Comunicación	... Los contratos de prestación de servicios (incluyendo objeto, monto de los honorarios, direcciones de correo electrónico y plazos de cumplimiento), de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas.

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA CONJUNTA
GESTIÓN DE COMUNICACIONES 2015**

Nº.	CLÁUSULA DE LA NORMA APLICABLE	PREGUNTAS / ASUNTO A VERIFICAR / REQUISITO
32	NTCGP 1000:2009 5.2, 7.2.3 MECI 2014: Módulo Control de Planeación de Gestión y Eje Transversal de información y Comunicación	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (artículo 9 Ley 1712 de 2014).
33	NTCGP 1000:2009 5.2, 7.2.3 MECI 2014: Módulo Control de Planeación de Gestión y Eje Transversal de información y Comunicación	La entidad de conformidad con el artículo 11 Ley 1712 de 2014 respecto de sus servicios, procedimientos y funcionamiento, publica y mantiene actualizada en su página Web información relacionada con: ... Toda la información correspondiente a los trámites que se pueden agotar en la entidad, incluyendo la normativa relacionada, el proceso, los costos asociados y los distintos formatos o formularios requeridos (En concordancia con la Ley 962 de 2005, el Decreto Ley 019 de 2012, los lineamientos de Gobierno en Línea, entre otros).
34	NTCGP 1000:2009 5.2, 7.2.3 MECI 2014: Módulo Control de Planeación de Gestión y Eje Transversal de información y Comunicación	... Los informes de gestión, evaluación y auditoría.
35	NTCGP 1000:2009 5.2, 7.2.3 MECI 2014: Módulo Control de Planeación de Gestión y Eje Transversal de información y Comunicación	... Informe Pormenorizado de Control Interno cada 4 meses (artículo 9 Ley 1474 de 2011).
36	NTCGP 1000:2009 5.2, 7.2.3 MECI 2014: Módulo Control de Planeación de Gestión y Eje Transversal de información y Comunicación	... El link de quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de fácil acceso para todos los ciudadanos (artículo 76 Ley 1474 de 2011).
37	NTCGP 1000:2009 5.2, 7.2.3 MECI 2014: Módulo Control de Planeación de Gestión y Eje Transversal de información y Comunicación	... Un registro de las publicaciones con los documentos correspondientes.
38	NTCGP 1000:2009 5.2, 7.2.3 MECI 2014: Módulo Control de Planeación de Gestión y Eje Transversal de información y Comunicación	¿Qué tan eficiente es el mecanismo adoptado por la entidad para la recepción y registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias?
39	NTCGP 1000:2009 5.2, 7.2.3 MECI 2014: Módulo Control de Planeación de Gestión y Eje Transversal de información y Comunicación	¿Qué tan eficiente es el mecanismo adoptado por la entidad para la distribución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias?
40	NTCGP 1000:2009 5.2, 7.2.3 MECI 2014: Módulo Control de Planeación de Gestión y Eje Transversal de información y Comunicación	¿Qué tan eficiente es el mecanismo adoptado por la entidad para el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias?

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA CONJUNTA
GESTIÓN DE COMUNICACIONES 2015**

Nº.	CLÁUSULA DE LA NORMA APLICABLE	PREGUNTAS / ASUNTO A VERIFICAR / REQUISITO
41	NTCGP 1000:2009 5.2, 7.2.3 MECI 2014: Módulo Control de Planeación de Gestión y Eje Transversal de información y Comunicación	¿Qué tan eficiente es el mecanismo adoptado por la entidad para la oportuna respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias?
42	NTCGP 1000:2009 5.2 / 7.2.1 / 7.2.3 / 8.2.1 MECI 2014: Módulo Control de Planeación de Gestión y Eje Transversal de información y Comunicación	En su labor diaria, ¿cómo se comunica y evalúa la satisfacción del cliente?

NOTA: Algunas preguntas de esta encuesta, fueron tomadas de la encuesta de evaluación del MECI - DAFP para el 2014.

Descripción de las fortalezas

- Los auditados conocen e interpretan y saben dónde consultar la misión y la visión de la entidad.
- Los auditados conocen e interpretan y saben cómo aplicar la política y los objetivos de calidad en la labor diaria dentro de la entidad.
- Los auditados conocen cuáles son los objetivos de calidad alineados a los procedimientos que tienen a su cargo.
- Los auditados conocen el Mapa de Procesos y ubican su proceso dentro de él.
- Los auditados conocen en qué normas fue certificado Canal TR3CE.
- Los auditados conocen los procedimientos del proceso al que pertenecen.
- Los auditados conocen los objetivos de los procedimientos a su cargo.
- Los auditados conocen el medio por el cual se obtiene la última versión de los formatos, procedimientos y manuales pertenecientes a su proceso.
- Los auditados conocen los indicadores que miden la gestión de su proceso.
- Los auditados conocen el estado en que se encuentra el plan de mejoramiento asociado a su proceso.
- Los auditados conocen e identifican las fuentes de información externa.
- Los auditados responden que para la captura, procesamiento, almacenamiento y difusión de la información el Canal cuenta con un Sistema de Información de Gestión Documental – ORFEO.

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA CONJUNTA
GESTIÓN DE COMUNICACIONES 2015**

- Los auditados responden que el Canal cuenta con los siguientes canales de comunicación externos.
 1. Página web
 2. Redes sociales
 - ✓ Facebook
 - ✓ Twitter
 - ✓ Vine
 - ✓ Google +
 - ✓ YouTube
 - ✓ Instagram
- En cuanto a los canales de comunicación interno los auditados informan, que está en proceso de construcción e implementación la versión preliminar de la intranet y que adicionalmente se cuenta con carteleras y correos electrónicos, sin embargo, estos canales internos no son manejados por completo por el área.
- Los auditados responden que el Canal cuenta con una herramienta para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias -PQRD- en la página web.
- Los auditados responden que el área de comunicaciones está en proceso de verificar que los mínimos que exige la norma estén publicados en la página web, para esto se está estableciendo en un documento los protocolos y las responsabilidades de mantener actualizada en la página web la información mínima de acuerdo al artículo 9 Ley 1712 de 2014.
- Que el área de comunicaciones está en proceso de verificar que los mínimos que exige la norma estén publicados en la página web, para esto se está estableciendo en un documento los protocolos y las responsabilidades de mantener actualizada en la página web la información mínima de acuerdo al artículo 11 Ley 1712 de 2014.
- Los auditados responden que el mecanismo el mecanismo adoptado por la entidad para la recepción, el registro, la distribución y la oportuna respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias es eficiente.

La alerta del acuso de recibido de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se realiza de forma manual, indicando a través de correo electrónico al funcionario de planta, que tiene una PQRD por responder.

El seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se hace manual mediante un registro en Excel en donde se consignan la fecha de radicado y los días transcurridos para su respuesta, esto con el fin de no incurrir en atrasos, ya que el sistema no genera alarmas automáticas para la oportuna respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA CONJUNTA
GESTIÓN DE COMUNICACIONES 2015**

Descripción de las debilidades

- Los auditados desconocen el nombre y el cargo del Representante de la Alta Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad y Modelo Estándar de Control Interno.
- Se evidenció que el personal auditado requiere mayor conocimiento de los riesgos asociados a su proceso.
- El Canal no cuenta con un plan de comunicaciones y la política de comunicaciones está en revisión y ajustes.
- Los auditados respondieron que la entidad aún no cuenta con mecanismos para la recolección de información para evaluar la percepción externa de su gestión.
- Los auditados respondieron que el área no cuenta con una herramienta y/o actividad para evaluar y/o medir la satisfacción del cliente.

3. Verificar el cumplimiento de los siguientes procedimientos, los registros y el uso de sus respectivos formatos:

- Comunicaciones internas.
- Contenidos digitales.
- Free press y relaciones públicas.
- PQRD.

a. Procedimiento: Comunicaciones internas.

- Se evidenció que el objetivo del procedimiento "*Implementar la estrategia de comunicación interna del Canal.*", no explica concretamente el propósito que se espera cumplir con el procedimiento.
 - Se evidenció que es necesario identificar para cada actividad, el resultado o producto de la misma.
 - En cuanto a necesidades de las áreas, en el plan y la estrategia de comunicaciones debe estar definido claramente el mecanismo por el cual se conocen o se identifican éstas.
 - Se evidenció al consultar al equipo auditado que no está documentada la estrategia de difusión que se menciona en la actividad número dos (2) "*Definir la estrategia de difusión (medios en los que se difundirá según el público objetivo y contenido de la misma)*", ya que como está planteada la actividad debe generar un registro.
 - Entre los registros está "redes sociales" y se evidenció que este no es el resultado de ninguna actividad.
-

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA CONJUNTA
GESTIÓN DE COMUNICACIONES 2015**

- Se sugiere que la política de comunicación una vez esté revisada y ajustada sea divulgada suficientemente.
- Se sugiere hacer los ajustes pertinentes en el contenido de las actividades, las condiciones generales y los registros del procedimiento.

b. Contenidos digitales.

- Se evidenció que el objetivo del procedimiento "*Promover los contenidos del Canal TR3CE en las diferentes plataformas de emisión.*", se debería ampliar ya que no explica completamente el propósito que se espera cumplir con el procedimiento.
- El equipo auditor evidenció que se deben replantear los responsables de cada una de las actividades teniendo en cuenta las funciones y los cargos.
- Se evidenció al consultar al equipo auditado que no está documentada la estrategia de convergencia la cual se menciona en las actividades dos (2) y seis (6).
- El equipo auditor evidencia que el procedimiento carece de una actividad relacionada con la aprobación de las piezas la cual puede especificarse en las observaciones generales del procedimiento para abarcar todo lo correspondiente a esta actividad, teniendo en cuenta que la realizan pero no está indicada en el procedimiento en cuanto a imagen y logos de los programas.
- Se evidencia la necesidad de ampliar la actividad número tres (3) "*Producir el contenido convergente (malla de contenidos, piezas audiovisuales, fotográficas e infográficas)*" indicando que esta actividad se realiza de acuerdo a los parámetros de autopromos.
- En el análisis del procedimiento se observó que la actividad número cuatro (4) "*Publicar las piezas en las plataformas que se determinen (ingesta de contenidos, página web)*" del procedimiento, se puede unificar con la actividad número cinco (5) "*Viralizar el contenido y las piezas en redes sociales*".
- El equipo auditor sugiere que se revisen las condiciones generales del procedimiento en cuanto a redacción y pertinencia y utilidad para realizar aclaraciones y ampliar la información del procedimiento.

c. Free press y relaciones públicas.

- El equipo auditor evidenció que se deben replantear los responsables de cada una de las actividades teniendo en cuenta las funciones y los cargos.
 - El equipo auditor indagó sobre la evidencia del resultado o producto de la actividad número uno (1) "*contenidos relevantes para dar a conocer*", los auditados respondieron que la evaluación conjunta con los directores, productores y ejecutivos del Canal sobre los contenidos relevantes para dar a conocer, se da en las reuniones de tráfico y la evidencia
-

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA CONJUNTA
GESTIÓN DE COMUNICACIONES 2015**

de la mismas son las actas que se elaboran en el formato control de reunión y asistencia - ME-MC-F04.

El equipo auditor sugiere que se tenga el registro de las actas de reunión de tráfico en un archivo, ya que al momento de la auditoría, no se pudo verificar este registro, de igual forma se sugiere que se especifique mejor el resultado o producto de la actividad número uno (1) en el procedimiento.

- Se evidenció al consultar al equipo auditado que no está documentada la estrategia de comunicación externa que se menciona en la actividad número dos (2) "*Definir la estrategia de comunicación externa*" así mismo, se sugiere que se amplíe esta actividad en las condiciones generales o se explique de mejor manera.
- Se evidenció que no se tiene un registro de la "*información grabada*" que está indicada como resultado de la actividad "*Hacer un trabajo de campo para los insumos que se utilizarán en los boletines (entrevistas, recolección de datos)*" por tal razón se debe revisar y ajustar el registro, ya que de acuerdo a lo indicado por los auditados la información es borrada.

Por lo anterior el equipo auditor sugiere que se revise o especifique el resultado o el producto de esta actividad ajustada a la realidad.

- Se evidencia la necesidad de ampliar la actividad número cuatro (4) "*Editar la información para realizar los comunicados de prensa.*", en las condiciones generales de procedimiento con el objetivo de que esta sea más clara.
 - El equipo auditor evidencia que el procedimiento carece de una actividad relacionada con la aprobación de los comunicados de prensa.
 - Se evidencia que en la actividad número cinco (5) se menciona enviar los comunicados a una "*base de datos*". El personal del área auditada, informa que la base de datos le pertenece a las personas encargadas del free press y relaciones públicas, por lo anterior no es pertinente que se mencione en la actividad.
 - Se evidencia la necesidad de ampliar la actividad número seis (6) "*Corroborar que la información haya sido recibida para lograr su publicación.*" indicando el medio por el cual se corrobora el recibo de dicha información teniendo en cuenta la realidad.
 - El equipo auditor sugiere que la actividad número siete (7) "*Hacer seguimiento a las publicaciones suministradas por la empresa encargada del monitoreo de medios y socializarlas con las áreas interesadas.*" del procedimiento, se separe en dos, una el seguimiento a las publicaciones indicando el mecanismo y dos la socialización con las áreas interesadas.
 - Los auditores consideran importante que en el procedimiento se mencione la disposición final de las publicaciones realizadas, teniendo en cuenta que en este momento están
-

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA CONJUNTA
GESTIÓN DE COMUNICACIONES 2015**

manejando archivos digitales donde consolidan dichas publicaciones pero no se relaciona en el procedimiento.

- Se sugiere que se incluya una actividad en donde se evidencie quién y cómo se aprueban las piezas a publicar, así como, el (os) documento (s) base (s) y/o insumos para desarrollar los comunicados.
- Se sugiere hacer los ajustes pertinentes en el contenido y redacción de las actividades, las condiciones generales, los responsables, los resultados y los registros del procedimiento.

d. PQRD.

- El equipo auditor sugiere que se especifique en condiciones generales lo que sucede cuando se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias por medios verbales.
- Se sugiere incluir como registro los correos electrónicos de alerta que se mencionan en la actividad número (6).
- Se evidenció que la herramienta de PQRD carece de un mecanismo de alarmas para el control de las respuestas en los tiempos establecidos.
- Se sugiere hacer los ajustes pertinentes al procedimiento.

4. Verificar el mapa de riesgos.

En relación con el mapa de riesgos del proceso de gestión de comunicaciones, se tiene que:

INSTITUCIONAL

RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	CONTROLES EXISTENTES	PROBABILIDAD	IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO
Errada comunicación externa en las cuentas de las redes sociales del Canal (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram)	Alto volumen de trabajo, fallas en la revisión, falta de claridad, urgencia en la publicación de las comunicaciones y falta de entendimiento en la trasmisión del mensaje a publicar.	Desgaste administrativo y pérdida de prestigio y credibilidad en la imagen institucional.	Revisión de la comunicación que sale del Canal a las redes sociales.	3	POSIBLE	3 MODERADO
						15 MODERADO

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA CONJUNTA
GESTIÓN DE COMUNICACIONES 2015**

RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	CONTROLES EXISTENTES	PROBABILIDAD	IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO
Errada comunicación externa en la página web	Alto volumen de trabajo, fallas en la revisión, falta de claridad, urgencia en la publicación de las comunicaciones y falta de entendimiento en la trasmisión del mensaje a publicar.	Desgaste administrativo y pérdida de prestigio y credibilidad en la imagen institucional.	Revisión de la comunicación que sale del Canal a la página web.	3 POSIBLE	3 MODERADO	18 MODERADO
Errada comunicación externa en la prensa	Alto volumen de trabajo, fallas en la revisión, falta de claridad, urgencia en la publicación de las comunicaciones y falta de entendimiento en la trasmisión del mensaje a publicar.	Desgaste administrativo y pérdida de prestigio y credibilidad en la imagen institucional.	Revisión de la comunicación que sale del Canal a la prensa.	3 POSIBLE	3 MODERADO	18 MODERADO
Deficiente, insuficiente e inoportuna comunicación interna	Inexistencia de un plan de bienestar debidamente estructurado en el proceso de comunicación interna.	Inconformidad de los funcionarios y contratistas.	Reunión del Comité de Tráfico y socialización de la información mediante el boletín interno y las carteleras.	3 POSIBLE	3 MODERADO	18 MODERADO
Inadecuado manejo de la marca, sus colores y la tipografía, entre otros.	Inexistencia de un manual de imagen corporativa actualizado.	Pérdida de credibilidad en la imagen institucional.	Política de manejo de imagen. Revisión de los programas y las comunicaciones, entre otras, para garantizar su adecuado uso.	2 IMPROBABLE	4 MAYOR	23 ALTO
Bloqueo de la información de interés publicada en YouTube para los	Uso de información disponible en la Internet con restricción en el aplicativo.	Pérdida de información para compartir con los seguidores del Canal.	Obtención de un sitio electrónico alternativo para subir y compartir información.	3 POSIBLE	3 MODERADO	14 MODERADO

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA CONJUNTA
GESTIÓN DE COMUNICACIONES 2015

RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	CONTROLES EXISTENTES	PROBABILIDAD	IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO
seguidores de Canal TR3CE.						
Fallas técnicas con el streaming.	Daño de la fibra óptica o desactivación involuntaria por parte del Programador Web, entre otros.	Pérdida de audiencia.	Monitoreo constante del funcionamiento del streaming en la página web.	2 RARO	4 MAYOR	21 ALTO

CORRUPCIÓN

Manejo inadecuado de la marca, los colores y la tipografía, entre otros.	1. Uso de la marca por parte de personas sin autorización. 2. Utilización de la marca con fines diferentes a los de la Entidad por personas inescrupulosas. 3. Mal manejo de la marca, los colores, la tipografía, entre otros, por parte de los proveedores.		1. Manual de manejo de la imagen del Canal. 2. Política de manejo de imagen. 3. Revisión de los programas y las comunicaciones que hacen uso de la imagen del Canal para garantizar que sea adecuada. 4. Defensoría del televidente - Yo soy Tr3ce y página web.	5 Catastrófico	3 Posible	15 Zona de riesgo extrema, evitar el riesgo, reducir el riesgo, compartir o transferir.
Respuesta no conforme con el objeto de la petición, queja, reclamo o sugerencia.	1. Asignación equivocada. 2. Falta de conocimiento del tema. 3. Falta de claridad en la queja, reclamo o sugerencia por parte del usuario.		1. Control de PQRS y respuestas en la página web, correos electrónicos y redes sociales. 2. Se contrató una persona para el control y el seguimiento de todos los PQRS de la Entidad.	5 Catastrófico	3 Posible	15 Zona de riesgo extrema, evitar el riesgo, reducir el riesgo, compartir o transferir.

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA CONJUNTA
GESTIÓN DE COMUNICACIONES 2015**

No se evidencia en el Manual de Riesgos Institucional de la entidad bajo qué parámetros de medición se obtiene los resultados.

El equipo auditado manifestó que no participó en la elaboración del mapa de riesgos.

5. Revisar los indicadores de gestión del proceso.

La información fue tomada del informe de indicadores de gestión tercer trimestre de 2015 elaborado por Planeación.

- a. Nombre del indicador: Visibilización del Canal en medios de comunicación.
- Objetivo del indicador: Garantizar que los temas noticiosos del Canal se visibilicen en los medios de comunicación.
 - Meta del indicador: 90%
 - Análisis: *El resultado de la medición del indicador presenta un cumplimiento de la meta, al reportarse, para los meses de febrero a septiembre de 2015, el ciento por ciento de cumplimiento.*

Formula: N° de boletines realizados / N° de solicitudes realizadas

- Se observó en la matriz de indicadores que para los meses junio, julio, agosto y octubre los resultados del indicador superaron el 100%.
- Se sugiere revisar el indicador en relación con el análisis que se hace del mismo.

b. Nombre del indicador: Variación en el número de seguidores del Canal en redes sociales.

- Objetivo del indicador: Comprobar la efectividad de las actividades en redes sociales para aumentar el número de seguidores.
- Meta del indicador: 90%
- Análisis: *cumplimiento el 100%*

Formula: N° seguidores en redes sociales mes actual / N° seguidores en redes sociales mes anterior

Ejemplo análisis mes de enero de 2015.

De acuerdo con la matriz de indicadores en diciembre de 2014, el Canal contaba con 395.339 seguidores y en enero de 2015, 401.559 seguidores. La diferencia entre enero 2

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA CONJUNTA
GESTIÓN DE COMUNICACIONES 2015**

015 y diciembre de 2014, es de 6.220 seguidores, lo que quiere decir que hubo un crecimiento del 1.57% en el número de seguidores en redes sociales en enero de 2015 en relación con diciembre de 2014.

Si se aplica la fórmula como está planteada, el resultado del indicador es 101.57%. Este resultado es el reportado a planeación.

- Se sugiere revisar el objetivo del indicador en relación con el análisis que se hace del mismo, pues si se trata de comprobar la efectividad de las actividades en redes sociales para aumentar el número de seguidores, la meta, el resultado y el análisis del mismo no corresponden.
- c. Nombre del indicador: Variación en el número de consultas directas a la página web.
 - Objetivo del indicador: Establecer el nivel de consulta directa a la página web del Canal.
 - Meta del indicador: 90%
 - Análisis: *Con excepción del mes de marzo de 2015, en donde no se cumplió la meta del indicador debido al cambio de servidor en la página web institucional, enero, febrero, abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2015 presentaron un cumplimiento satisfactorio del indicador gracias a la innovación en el número y variedad de contenido actual que se publica en la página web. El Canal 'es tendencia con noticias exclusivas del mundo del espectáculo, videojuegos y tecnología. De igual forma, el trabajo realizado de SEO (SEARCH ENGINE OPTIMIZATION) ha logrado que la página web del Canal tenga una mejor posición en motores de búsqueda como Google, generando una conexión directa con la audiencia.*

Formula: Número de visitas a la página web/ N° visitas a la página web del mes anterior

Ejemplo análisis mes de enero de 2015.

De acuerdo con la matriz de indicadores en diciembre de 2014, se hicieron 30.202 visitas a la página web y en enero de 2015, 29.063 visitas a la página web. La diferencia entre enero de 2015 y diciembre de 2014, es de (1.139) visitas a la página web lo que quiere decir que hubo un decrecimiento del 3.77% en el número de visitas a la página web en enero de 2015 con relación a diciembre de 2014.

Si se aplica la fórmula como está planteada, el resultado del indicador es 96.23%. Este resultado es el reportado a planeación.

- Se sugiere revisar el objetivo del indicador en relación con el análisis que se hace del mismo, pues si se trata de medir la Variación en el número de consultas directas a la página web, la meta, el resultado y el análisis del mismo no corresponden.
-

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA CONJUNTA
GESTIÓN DE COMUNICACIONES 2015**

d. Nombre del indicador: Número de piezas convergentes.

- Objetivo del indicador: Garantizar que los temas noticiosos del Canal se viralicen a través de las diferentes plataformas convergentes.
- Meta del indicador: 90%
- Análisis: *El resultado de la medición del indicador presenta un cumplimiento de la meta, al reportarse, para los meses de enero a septiembre de 2015, el ciento por ciento de cumplimiento.*

Formula: N° de notas de convergencia realizadas / N° de notas de convergencia solicitadas

- Se observó en la matriz de indicadores que para los meses julio y septiembre los resultados del indicador superaron el 100%.
- Se sugiere revisar el indicador en relación con el análisis que se hace del mismo.

e. Nombre del indicador: Número de boletines internos.

- Objetivo del indicador: Informar a los funcionarios y contratistas del Canal, las novedades relacionadas con la entidad.
- Meta del indicador: 90%
- Análisis: *El resultado de la medición del indicador presenta un incumplimiento de la meta para los meses de enero, junio julio y agosto de 2015. El mes de enero se explica por la ausencia de la Coordinadora de Comunicaciones quien se encontraba de vacaciones. Igual caso se presenta en el mes de junio toda vez que quedó en vacancia el cargo de Coordinador de Comunicaciones y Sistemas. Para septiembre se desarrollaron cuatro (4) boletines internos.*
- Se sugiere revisar la meta.

f. Nombre del indicador: Nivel de PQRS atendidas.

- Objetivo del indicador: Determinar el nivel de atención de las PQRS recibidas.
- Meta del indicador: 90%
- Análisis: *El resultado de la medición del indicador presenta un cumplimiento de la meta, al reportarse, para los meses de enero a septiembre de 2015, el ciento por ciento de cumplimiento.*

El equipo auditor estima conveniente que se revisen los indicadores, los objetivos y las metas para la siguiente vigencia.

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA CONJUNTA
GESTIÓN DE COMUNICACIONES 2015**

OBSERVACIONES

1. El equipo auditado conoce: dónde consultar la misión y la visión de la entidad, como aplicar la política y los objetivos de calidad en la labor diaria dentro de la entidad, cuáles son los objetivos de calidad alineados a los procedimientos que tienen a su cargo, el Mapa de Procesos y ubican su proceso dentro de él, en qué normas fue certificado Canal TR3CE, los procedimientos del proceso al que pertenecen, el medio por el cual se obtiene la última versión de los formatos, procedimientos y manuales pertenecientes a su proceso, indicadores que miden la gestión de su proceso y el estado en que se encuentra el plan de mejoramiento asociado a su proceso.
2. Las auditadas desconocen el nombre y el cargo del Representante de la Alta Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad y Modelo Estándar de Control Interno.
3. El Canal no cuenta con un plan y una estrategia de comunicaciones y la política de comunicaciones está en proceso de ajustes.
4. El área no cuenta con una herramienta para comunicar y evaluar la satisfacción del cliente.
5. Está en proceso de construcción e implementación la versión preliminar de la intranet y que adicionalmente se cuenta con carteleras y correos electrónicos, sin embargo, la líder del proceso indica que la comunicación interna en varios aspectos es manejada por la dirección jurídica y administrativa, lo cual debe evidenciarse en los procesos del área.
6. El área de comunicaciones está en proceso de verificar que los mínimos que exige la norma estén publicados en la página web, para esto se está estableciendo en un documento los protocolos y las responsabilidades de mantener actualizada en la página web la información mínima de acuerdo al artículo 9 Ley 1712 de 2014 y el artículo 11 Ley 1712 de 2014.
7. El área auditada requiere mayor conocimiento de los riesgos asociados a su proceso.
8. Se observó que no se ha contemplado un procedimiento para el manejo de la página web.
9. Se observó la necesidad de revisar y replantear la totalidad de los indicadores.

RECOMENDACIONES

1. Hacer los ajustes pertinentes en el contenido de los procedimientos, siendo específicos en las actividades, las condiciones generales y los registros de los procedimientos, existe una notoria diferencia entre la redacción del procedimiento de PQRD y los demás procedimientos, que hacen parte de Gestión de Comunicaciones, es importante hacer una revisión y los ajustes necesarios.
 2. Actualizar el mapa de riesgos.
-

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA CONJUNTA
GESTIÓN DE COMUNICACIONES 2015**

3. Realizar los ajustes de la política el plan y la estrategia de comunicaciones.
4. Elaborar y socializar el documento los protocolos y las responsabilidades de mantener actualizada en la página web la información mínima de acuerdo al artículo 9 Ley 1712 de 2014.
5. Evaluar la pertinencia de elaborar un procedimiento para el manejo de la página web.
6. Evaluar la viabilidad de desarrollar un mecanismo de alarmas para la herramienta de PQRD.
7. Generar mecanismos para conocer y evaluar la satisfacción del cliente y de los públicos objetivos.
8. Revisar la pertinencia, contenido y redacción de los indicadores de gestión, teniendo en cuenta:

“Estructura Básica de un Indicador ¹

Objetivo. Señalar el para qué se establece el indicador y qué mide.

Definición. Debe ser simple y clara, e incluir además solo una característica.

Responsabilidad. Indica el proceso dueño del indicador y, por lo tanto, los responsables de las acciones que se deriven del mismo.

Recursos. De personal, instrumentos, informáticos, entre otros.

Periodicidad. Debe ser la suficiente para informar sobre la gestión.

Nivel de referencia. Pueden ser metas, datos históricos, un estándar establecido, un requerimiento del cliente o de la competencia, o una cifra acordada por consenso en el grupo de trabajo.

Puntos de lectura. Debe tenerse claro en qué punto se llevará a cabo la medición, al inicio, en una etapa intermedia o al final del proceso.”

ADRIANA MARCELA BERMÚDEZ FRANCO
Soporte de Mercadeo

PAULA CRISTINA CATAÑO AGUIRRE
Coordinadora de Calidad y Planeación

MARIA FREDY OLAYA CAMPOS
Administradora de Emisión

CARLOS ALBERTO ACOSTA CANCINO
Profesional de Control Interno

¹ Guía para la Construcción de Indicadores de Gestión del Departamento Administrativo de Función Pública – Página 38
