

**MEMORANDO**  
**20181400123553**

GD-F-010 V.11

Bogotá D.C., 21/11/2018

Página 1 de 1

**PARA Dra. NATASHA AVENDAÑO GARCIA**  
**Superintendente**

**DE JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**ASUNTO Informe final Auditoría Interna de Gestión 2018 Proceso de Comunicaciones.**

---

Respetada doctora:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Programa Anual de Auditorías de Gestión para la vigencia 2018 y, con el fin de valorar en forma pertinente el desempeño de los procesos y la eficacia y efectividad de los controles y del Sistema de Control Interno, ejecutó la auditoría interna de gestión al Proceso de Comunicaciones, obteniendo como resultado el informe final de auditoría, el cual remitimos para su conocimiento.

Como resultado de dicha auditoría se generaron dos (2) observaciones, por tal motivo el líder del proceso deberá contar con la asesoría de la Oficina de Planeación en la formulación de acciones de mejora, de conformidad con los lineamientos establecidos en el procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora - MC-P-001, en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

La Oficina de Control Interno cumpliendo el ciclo de la presente auditoría, continuará con su labor de seguimiento y asesoría permanente, propendiendo por el mejoramiento continuo en los procesos, lo que redundará en una gestión institucional exitosa.

Cordialmente,



**MYRIAM HERRERA DURÁN**

Anexo: Informe final de auditoría de gestión

Copia: Olga Lucia Staaden - Grupo de Comunicaciones

Lida Constanza Cubillos – Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Maritza Coca - Oficina de Control Interno

Revisó: Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno



<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b> 31	<b>Mes:</b> 10	<b>Año:</b> 2018
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

Proceso:	COMUNICACIONES CÓDIGO: CO-PR-001
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Olga Lucia Staaden - Coordinadora Grupo de Comunicaciones.
Objetivo de la Auditoría:	Realizar la auditoría al Proceso de Comunicaciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin de verificar el cumplimiento del objetivo del proceso " Divulgar a través de los medios de comunicación disponibles, en forma oportuna y confiable, las políticas, planes, programas, proyectos y resultados de la gestión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a sus diferentes públicos de interés, para contribuir al posicionamiento de la entidad y al logro de los objetivos institucionales.", en relación con el procedimiento de Divulgación Institucional y haciendo énfasis en el cumplimiento de la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública.
Alcance de la Auditoría:	Verificación de eficacia y efectividad en la gestión adelantada por el Grupo de Comunicaciones, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2017 al 31 de agosto de 2018 en cumplimiento del objetivo del proceso de Comunicaciones y procedimiento asociado de Divulgación Institucional, de acuerdo con las normas vigentes establecidas.

<b>Jefe oficina de Control Interno</b>	<b>Auditor Líder</b>
Myriam Herrera Duran	Maritza Coca Espinel

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	04	Mes	10	Año	2018	Desde	02/10/2018	Hasta	31/10/2018	Día	20	Mes	11	Año	2018
							D / M / A		D / M / A						

## 1. TABLA DE CONTENIDO

2. METODOLOGÍA .....	2
3. DESARROLLO DEL INFORME.....	2
3.1. Proceso de Comunicaciones CO-PR-001 y procedimiento de Divulgación Institucional CO-P-005 .....	2
3.1.1. Verificación de actividades y puntos de control.....	3
3.1.2. Verificación Plan de Acción Proceso de Comunicaciones 2018.....	4
3.1.3. Verificación Mapa de riesgos.....	7
3.1.4. Recurso Humano y Contratación .....	7
3.1.5. Actualización e Integralidad del MIPG – Dimensión Información y Comunicación.....	8
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	10



## 2. METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno para la realización de la auditoria de gestión al proceso de Comunicaciones V.10 se basa en el procedimiento de auditorías Internas SG-P-002 Versión 13. Una vez realizada la reunión de cierre los resultados se envían al despacho y líder de proceso.

Es de resaltar que la revisión documental fruto del desarrollo de los procedimientos de auditoria se realiza bajo muestra aleatoria, por tanto, no contempla la revisión de la totalidad de actividades realizadas por el proceso en el periodo evaluado. Igualmente, los anexos mencionados hacen parte integral de los papeles de trabajo los cuales reposan en la carpeta compartida de la Oficina de Control Interno.

## 3. DESARROLLO DEL INFORME

Como producto del ejercicio auditor, aplicando procedimientos y pruebas de auditoria; con base en la información suministrada por el Grupo de Comunicaciones y la revisada a través de los diferentes aplicativos en la etapa de la ejecución de la auditoria, los resultados obtenidos, producto de los objetivos específicos evaluados, son:

### 3.1. Proceso de Comunicaciones CO-PR-001 y procedimiento de Divulgación Institucional CO-P-005

Dentro del SIGME la entidad cuenta con el proceso estratégico de Comunicaciones versión 10., el cual se evidencia actualizado el 24/07/2018 como parte de la mejora realizada al mapa de procesos de la entidad en la vigencia 2017.

El objetivo del Proceso de Comunicaciones consiste en *"Divulgar a través de los medios de comunicación disponibles, en forma oportuna y confiable, las políticas, planes, programas, proyectos y resultados de la gestión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a sus diferentes públicos de interés, para contribuir al posicionamiento de la entidad y al logro de los objetivos institucionales."*

De acuerdo con la revisión efectuada a las herramientas de comunicación institucional existentes tanto del proceso de comunicaciones como del procedimiento de Divulgación Institucional, se observa que la entidad cuenta con una **Estrategia y Matriz de Comunicaciones vigencia 2018**, la cual fue diseñada y formulada teniendo en cuenta los objetivos estratégicos<sup>1</sup> 1 y 2 de comunicación con frentes de acción claramente descritos, grupos de interés de la Superservicios involucrados tales como: sector vigilado, usuarios, colaboradores, autoridades nacionales y locales, opinión pública y medios de comunicación, incluyendo mensajes clave, acciones y resultados esperados (metas), canales y medios a utilizar, medición de resultados; con fundamento en los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y Mejora y su Matriz de Comunicaciones en donde aporta al desarrollo del componente transversal de Información y Comunicación.

Producto del análisis y resultados obtenidos en la estrategia de comunicación de la vigencia 2017, se consideraron: Índice de favorabilidad en medios, Incremento de la presencia en medios de comunicación, Índice de influencia en redes sociales, costo publicitario de los espacios en los que se hace referencia a la entidad, por los cuales la entidad no ha hecho erogación (free press).

Igualmente, para verificar su implementación y ejecución se evidencia que la estrategia de comunicación de la entidad, cuenta y se apoya en diferentes canales y medios de divulgación y comunicación tanto internos (Intranet, Boletín virtual, Correo electrónico, Carteleras virtuales y físicas, Espacios formales/informales de interacción), como externos (Portal web, Redes sociales, Correo electrónico, Carteleras virtuales y físicas, Espacios formales de interacción) los cuales funcionan de manera apropiada y efectiva.

<sup>1</sup> 1. Evitar crisis generadas por alteraciones graves en la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios

2. Facilitar a los usuarios el acceso a la información.



La Estrategia y Matriz de Comunicación se soporta en el Plan de acción de cada vigencia, Proceso de Comunicaciones y procedimiento de Divulgación Institucional, así como en Manual de Identidad Visual CO-M-002 y Manual de Divulgación Institucional CO-M-003 versión 5, estos últimos formalizados y actualizados en julio de 2018 en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME.

### **3.1.1. Verificación de actividades y puntos de control**

Con base en la lista de chequeo elaborada por la OCI y teniendo en cuenta las actividades del proceso de comunicaciones y procedimiento asociado, se examinaron y verificaron los registros y evidencias correspondientes a los puntos críticos de control definidos, así:

**Actividad 4 y 5:** Se revisó la Matriz de verificación/Control de Divulgación en Medios de Comunicación Digitales (CO-F-009 ®), en los medios de comunicación digitales: Web, medios internos y redes sociales (Twitter y Facebook), verificando los registros de los Contenidos y piezas aprobadas correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre de 2018 los cuales son requeridos y aprobados por los líderes de procesos y/o solicitantes de las dependencias al administrador de comunicaciones a través del correo electrónico para el recibo, publicación y divulgación de solicitudes de comunicaciones internas: [comunicaciones\\_internas@superservicios.gov.co](mailto:comunicaciones_internas@superservicios.gov.co), conforme lo establece el Manual de Divulgación Institucional. La matriz con los respectivos registros según muestra, se encuentra en los papeles de trabajo como evidencia del control.

Con base en la revisión efectuada los contenidos y piezas de comunicación cumplen con lo establecido en los documentos CO-M-002 Manual de Identidad Visual y CO-M-003 Manual de Divulgación Institucional actualizados en julio/2018.

**Actividad 7:** Se examinaron y revisaron los radicados números 20185290038132, 20185290104322, 20185290452422, 20185100000173, 20185100000193, 20185100000031, 20185100000041, 20185100000051, 20185100000006 y 20185100000081; mensajes de carácter general recibidos a través de las cuentas oficiales de redes sociales que puedan ser atendidas por el Grupo de Comunicaciones y que corresponden a peticiones, quejas, reclamos o denuncias PQRD, evidenciando que el control se maneja de manera efectiva, a través de una hoja de trabajo por el responsable de redes, se imprime, se radica y se da respuesta al usuario o, en su defecto, se enruta a la dependencia responsable. Se deja como papel de trabajo la hoja de cálculo como evidencia del control.

**Actividad 8:** Dentro de los puntos de control para efectuar seguimiento a la información de medios de comunicación y redes sociales se encuentran los Informes mensuales que el Grupo de Comunicaciones elabora. Para tal efecto, se seleccionan dos Informes mensuales de presencia en medios de comunicación y redes sociales, compendios del mes de enero y agosto de 2018, en donde se evidencia el resultado y monitoreo de los principales medios de comunicación y redes sociales con periodicidad mensual. Dichos informes son elaborados de acuerdo con los contenidos más relevantes relacionados con la entidad y el sector de servicios públicos para conocimiento de directivos y otros colaboradores claves de la entidad, identificando alertas y/o contenidos críticos para la entidad y toma de decisiones.

Estos informes mensuales se encuentran debidamente documentados y son la fuente para alimentar los indicadores establecidos para el proceso en SIGME.

**Actividad 9:** Si bien, no está identificada como punto de control en el procedimiento, se evidencia la realización de algunos eventos y actividades institucionales, como apoyo del Grupo de Comunicaciones, actividad que queda documentada a través del formato CO-F-002 registra los eventos y actividades institucionales internas y externas. Para verificar la eficacia y eficiencia se examinaron las evidencias en la carpeta del Grupo de Comunicaciones en Fileserver de los siguientes eventos:

- Rueda de prensa Rutty Paola Ortiz. Pliego cargos Doña Juana y Electricaribe del mes de enero de 2018; comunicado de prensa, registro fotográfico, registro en video y redes sociales.



- Reconocimiento a grupos de trabajo por labor previa a ley de garantías. Registro fotográfico para el grupo de talento humano del mes de febrero de 2018; Congreso de NATURGAS del mes de marzo, se verifica la divulgación, por correo y redes (interno) y externo, comunicado de prensa y registro fotográfico
- Actividad prepensionados del mes de abril de 2018.
- Día-servidor Público y Aniversario 24 SSPD- del mes de julio de 2018, convocatoria, presentaciones en PowerPoint, registro fotográfico, video y demás evidencias del evento como reconocimiento funcionarios antiguos.

**Actividad 10 y 12:** La entidad cuenta con el Plan Anual de Publicaciones Institucionales 2018 el cual orienta la ejecución de las actividades necesarias para la producción de las publicaciones y piezas didácticas institucionales, impresas o digitales, dirigidas a los diferentes grupos de interés con el propósito de divulgar temáticas del sector de servicios públicos, según registro CO-F-005 ®. Aun cuando es liderada esta actividad por Oficina Asesora de Planeación, se encuentra dentro del proceso de Comunicaciones por afinidad. Se verifica la matriz Plan de Publicaciones Institucionales y seguimientos trimestrales al cumplimiento de su ejecución generando un reporte que se publica en la página web de la Superservicios. Consecuencia de este seguimiento se reformulan o reprograman las actividades descritas en el documento. La evidencia se revisó a través del portal web en el siguiente enlace: <https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/plan-publicaciones>

**Actividad 13:** Si bien, no está identificada como punto de control en el procedimiento, se examina esta actividad con el fin de evaluar la percepción o comportamiento de los usuarios frente a los canales, medios y herramientas de comunicación institucional, se verifica el informe producto de la encuesta anual de comunicaciones correspondiente al año 2017 con corte a diciembre 2017 con los respectivos resultados. Se evidencia que producto del análisis realizado, dicha información fue tomada para elaborar la estrategia de comunicaciones del año siguiente 2018.

Se deja como evidencia el informe de análisis sobre la encuesta 2017 donde determina tendencias y genera datos para la toma de decisiones. Se recomienda continuar las buenas prácticas e identificar las oportunidades de mejora, para optimizar el proceso, pues en términos generales, según los resultados se aprecia un buen posicionamiento de comunicaciones y gestión de medios de información satisfactorio para el año 2017.

Se concluye que las actividades y punto de control establecidos en el Proceso de Comunicaciones y Procedimiento de Divulgación Institucional, se cumplen de conformidad, se encuentran documentados y contribuyen al cumplimiento de la gestión de divulgación y comunicación de la entidad.

### **3.1.2. Verificación Plan de Acción Proceso de Comunicaciones 2018**

Dentro de la verificación de las actividades y productos generados se excluye la revisión del Plan de Acción de la vigencia 2017 y primer semestre del 2018, toda vez que fue cubierto y evaluado en el Informe de Ley Gestión por Dependencias. Por tal razón, se examina el cumplimiento de las actividades y productos generados para el segundo semestre 2018, específicamente los meses de julio a septiembre de 2018.



lunes, 22 de octubre de 2018

Auto servicio | Cerrar Sesión

Usuario: Maritza Coca Espinel

Login: mcoca

Vigencia: 2018

BUSCAR: Ingrese su búsqueda...

**Informe Indicadores frente al año - Secretaría General - Agosto**

ALERTA	DEPENDENCIA	PROG.	EJECUC.	CUMPL.
●	Secretaría General	69.94%	73.5%	105.09%

  

ALERTA	PRODUCTO	PROG.	EJECUC.	CUMPL.
●	Notificaciones y publicaciones de los actos administrativos tramitados.	66.66%	66.66%	100%
●	SECOP II Validado	76.66%	72.26%	94.26%
●	Resultados de la gestión, eventos y actividades institucionales de relevancia divulgadas a los grupos de interés.	85.55%	85.55%	100%
●	Dirigir el proceso de transformación tecnológica de los sistemas de información Orfeo y de aplicaciones internas (Sanccionados, C <sup>3</sup> C, contribuciones y JBPM) para ser implementados con posterioridad en la nube.	68.57%	88.57%	129.17%
●	LINEAS DE ACCIÓN IMPLEMENTADAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UNA CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL MARCO DEL SG - MIPG V2	50%	50%	100%
●	Efectuar el seguimiento a los planes de acción de la dirección administrativa y financiera estableciendo las alertas que impidan el incumplimiento de los mencionados planes	50%	50%	100%
●	Alertas y publicaciones de prensa sensibles para la entidad y el sector vigilado divulgadas al nivel directivo, para su valoración y toma de decisiones internas.	88.62%	88.62%	100%
●	Comunicación institucional fortalecida	100%	100%	100%
●	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano implementado	75%	75%	100%

1. **Descripción del producto:** Resultados de la gestión, eventos y actividades institucionales de relevancia divulgadas a los grupos de interés. **28 productos generados** - Meta cumplida al 100%

**Actividad:** Elaborar y divulgar información institucional de interés público mediante comunicados, convocatorias, notas de interés, boletines virtuales, campañas informativas, entre otros recursos.

En el mes de julio se divulgaron 1 comunicado de prensa y 6 notas de interés en el portal web; se realizaron 4 campañas de divulgación en redes sociales (Participación superintendencia en Congreso Andesco, Plan de Choque Caribe en Riohacha, Día Nacional del Usuario y del Vocal de control); se prepararon y divulgaron 6 boletines internos "Infórmate" para todos los colaboradores y 11 correos sectorizados a grupos de interés para dar a conocer temas institucionales al personal.

**Evidencias revisadas:**

- <https://www.superservicios.gov.co/sala-de-prensa/comunicados>
- <https://www.superservicios.gov.co/sala-de-prensa/de-interes>
- <https://twitter.com/Superservicios/status/1015246455622307842>
- <https://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD/videos/vb.317172438365672/1752074654875436/?type=3&theater>
- <https://twitter.com/Superservicios/status/1019639857042337794>
- <https://twitter.com/Superservicios/status/1016811337106763777>
- <https://twitter.com/Superservicios/status/1017149097537671169>
- <https://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD/photos/a.832388360177408.1073741826.317172438365672/1753931828023052/?type=3&theater>

Fileser Grupo de Comunicaciones /Divulgación/Comunicaciones internas/2018/Correos internos/Julio

2. **Descripción del producto:** Alertas y publicaciones de prensa sensibles para la entidad y el sector vigilado divulgadas al nivel directivo, para su valoración y toma de decisiones internas. **21 productos generados** - Meta cumplida al 100%

**Actividad:** Elaborar informe diario de publicaciones de medios de comunicación y redes sociales con la información de mayor impacto para la entidad con destino a directivos y grupo específico de funcionarios de la entidad.

En el mes de agosto se elaboraron y reportaron 21 compendios de prensa con las noticias monitoreadas sobre la superintendencia y el sector de servicios públicos.

**Evidencias revisadas:**

File-server Carpeta Grupo de Comunicaciones/Divulgación/Compendios Noticias/2018/Junio. Allí se encuentran los compendios elaborados.

**3. Descripción del producto:** Comunicación institucional fortalecida - **1 nueva plataforma** - Meta cumplida al 100%

**Actividad:** *Implementar los frentes identificados para el fortalecimiento de la comunicación institucional.*

En julio, la Oficina de Informática bajo el diseño realizado por el Grupo de Comunicaciones realizó el desarrollo de la nueva plataforma del portal web e inició la migración de contenidos.

**Evidencias revisadas:** Se continuo proyecto de reestructuración de contenidos del portal web. Plataforma de prueba en <http://172.16.0.96/> Este enlace de prueba no estará disponible una vez se ponga el servicio el portal.

Controles de asistencia en expediente 201851002080001E, anexos 47 y 49

[https://drive.google.com/file/d/1m4VLz6uNFn73ZymGt\\_cmGpKnfqDi\\_Gzg/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1m4VLz6uNFn73ZymGt_cmGpKnfqDi_Gzg/view?usp=sharing)

**4. Descripción del producto:** Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano implementado - Meta cumplida al 100%

**Actividad:** Diseñar y ejecutar una estrategia para promover el buen uso del Canal de Denuncias y Consultas Éticas

En agosto se realizó divulgación del vídeo del canal de denuncias y consultas éticas, el cual fue publicado en Intranet, carteleras virtuales y redes sociales.

**Evidencias revisadas:** <http://intranet.superservicios.gov.co/zona-audiovisual/>

Carteleras virtuales de julio (diapositiva 13) en Fileser Grupo de Comunicaciones /Divulgación/Comunicaciones internas/2018/Carteleras/Agosto

Se resalta la gestión desarrollada por el Grupo de Comunicaciones y dentro de las acciones más relevantes a septiembre de 2018, se encuentran las siguientes:

- Más de 1.300 actividades de divulgación interna y externa en agosto y septiembre 2018, representadas en comunicados de prensa, publicaciones en portal web, redes sociales y canales internos (intranet, carteleras y correos electrónicos).
- Mantenimiento de la presencia institucional de la superintendencia en los medios de comunicación masiva monitoreados, particularmente, con la entrega de resultados del Plan Choque Caribe y el avance del proceso de intervención de Electricaribe.
- Acompañamiento a debates de control político sobre búsqueda de un nuevo operador-inversionista para Electricaribe, realizados en Comisión de Ordenamiento Territorial, Comisión Quinta de Senado, Comisión VI de Cámara y Plenaria de Senado, así como en Audiencia Pública de Rendición de Cuentas convocada por la Procuraduría General de la Nación en Barranquilla.
- Mantenimiento del índice de favorabilidad en medios dentro del rango esperado (superior al 80%).
- Campañas de divulgación interna: código de ética (principios y valores éticos) y canal de denuncias éticas.
- Última fase de rediseño del portal web para su puesta en servicio entre octubre y noviembre de 2018.

Se concluye que los productos y metas ejecutadas conforme a la planeación establecida en Sisgestión con fecha de corte septiembre 2018, presenta un grado de cumplimiento del 100%, observando consistencia y calidad de la información suministrada en la Estrategia de Comunicación y el Plan de acción 2018.



### 3.1.3. Verificación Mapa de riesgos

El proceso de Comunicaciones describe en su mapa los siguientes riesgos:

**Riesgo 1:** Gestión inadecuada de la información del proceso de Comunicaciones

**Riesgo 2:** Disminución en el grado de favorabilidad esperado en medios masivos de comunicación.

**Riesgo 3:** Divulgación de información institucional incorrecta y/o inoportuna hacia los diferentes públicos de interés de la entidad.

**Observación 1:** Debilidades en la metodología aplicada en torno a la administración de riesgos (en cuanto a identificación, análisis y valoración) vigente para el Proceso de Comunicaciones, debido a que se identifican, para los tres riesgos, lo siguiente:

- Inadecuada Identificación del riesgo 1.
- Debilidades en la definición de las causas vs. el riesgo 1 definido.
- No se establecieron consecuencias a algunas causas descritas en los riesgos 1, 2 y 3.
- No se identifican de manera adecuada los controles establecidos para cada causa en el riesgo 1.
- Problemas en el diseño del control, debido a que no cumple los criterios y variables descritos en la metodología del DAFP, ya que se evidencia en el riesgo 1 el Formato GT-F-004 V.4 sin que este asociado el registro Control de divulgación en medios de comunicación digitales CO-F-009 de la actividad 5 de Procedimiento de Divulgación; en el riesgo 2 el Manual de divulgación institucional (CO-M-003) y, en el riesgo 3 política de operación descrita en la actividad 5 del procedimiento.

El solo hecho de establecer un procedimiento o contar con una política por sí sola, no va a prevenir o detectar la materialización del riesgo o una de sus causas. Un control que se ejecute y esté mal diseñado, no va a contribuir a la mitigación del riesgo.

Importante; considerar desde la redacción del mismo, las siguientes variables establecidas por el DAFP:

1. Debe tener definido el responsable de la actividad de control, estar asignado a un cargo específico;
2. Debe tener una periodicidad definida para su ejecución;
3. Debe tener un propósito que indique para qué se realiza el control y que ese propósito conlleve a prevenir las causas que generan el riesgo (verificar, validar, conciliar, comparar, revisar, cotejar)
4. Debe definir ¿Cómo se realiza la actividad del control?;
5. Debe definir ¿Qué pasa con las consecuencias derivadas de la actividad? y;
6. Debe dejar evidencia de la ejecución del control desarrollado.

Se reafirma que los procedimientos, manuales, formatos e instructivos, no son controles, dado que el control debe documentarse cumpliendo criterios anteriormente descritos.

Por lo anterior, se recomienda revisar los riesgos definidos en el Proceso de Comunicaciones y actualizar el mapa de riesgos, con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, teniendo en cuenta los lineamientos y directrices establecidos en la última guía del DAFP en cuanto a herramientas para identificar, analizar, evaluar los riesgos de gestión y determinar niveles de responsabilidad frente al manejo de riesgos (Esquema de las Líneas de Defensa). Igualmente, tener presente los nuevos aspectos aprobados en la Política de Riesgos Institucional contenida en el Código de Buen Gobierno.

### 3.1.4. Recurso Humano y Contratación

Mediante resolución no. 20125240036265 del 21/11/2012 se crea el Grupo de Comunicaciones, adscrito al Despacho de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. A partir del 1º. De septiembre de 2017 mediante resolución





no.20175240145065 del 22/08/2017 se asigna al Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones al despacho de la Secretaria General y se designa una coordinación.

Adicional a los 4 funcionarios de planta, el Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones, actualmente tiene en ejecución 7 contratos por prestación de servicios profesionales, por un valor total de \$405.149.295, con fecha de finalización última el 18/12/2018.

Dentro de la muestra seleccionada, los contratos que fueron objeto de observación fueron:

- **Contrato 250-2018 Claudia Marcela Rincón Caicedo**

Se verificaron 3 informes de actividades entre el 23/04/2018 al 23/07/2018 donde se pudo corroborar el cumplimiento de todas las obligaciones específicas y las evidencias de los productos respectivos; así como la verificación de cumplimiento por parte de la Supervisora del Contrato.

**Observación 2:** No se evidencia los informes sobre las actividades desarrolladas correspondientes a los meses de agosto, septiembre y octubre de 2018, incumpliendo lo establecido en el literal d. del numeral 3. Obligaciones Generales del contrato suscrito, que establece la presentación de los informes dentro de los cinco primeros días de cada mes de ejecución, generando para la entidad retrasos en la ejecución presupuestal y acumulación de pagos por tres meses por valor de \$36.000.000.

Igualmente, se evidencia que en el radicado Orfeo 20185291122742 el asunto aparece erróneo para el informe de actividades de junio-julio del 2018 describiendo el informe de agosto-septiembre del 2018. Igual sucede con el número de la cedula de la contratista, se encuentra equivocada en los 3 informes de actividades revisados, registra 523331364, siendo el correcto 52331364.

- **Contrato 594-18 Buenos y Creativos S.A.S.**

Se genera una alerta de enfoque preventivo, sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales, en la entrega de los productos, de manera oportuna, debido a que verificado el expediente 2018527150100594E en Orfeo, no se evidencia informes sobre las actividades desarrolladas ni productos entregados, teniendo en cuenta que el plazo de ejecución del contrato es de cuatro (4) meses, contados a partir de la suscripción del acta de inicio (16/08/2018). Además, y conforme lo establece el manual de supervisión, no se evidencia en el expediente requerimiento alguno por parte de las supervisoras al contratista (Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y de la Profesional Especializado del Grupo de Comunicaciones), cuyas consecuencias podrían generar posible incumplimiento del contratista e inadecuado seguimiento de la ejecución contractual. Igualmente, en el expediente de Orfeo el aviso de invitación pública proceso de selección mínima cuantía SSPD-025-2018 no se encuentra firmada por todos los miembros del Comité Evaluador donde se evidencie su revisión y validación, para la respectiva publicación, según anexo 5 del radicado 20181200072613.

### **3.1.5. Actualización e Integralidad del MIPG – Dimensión Información y Comunicación**

El Grupo de Comunicaciones viene aportando durante la vigencia del 2018 al desarrollo de la quinta Dimensión de MIPG: Información y Comunicación, a través de la ejecución de las actividades descritas en su Plan de Acción y Estrategia de Comunicaciones, que buscan que la información y la comunicación institucional sean adecuadas a las necesidades de la entidad y divulgadas hacia los diferentes públicos de interés. De igual forma participó en sesiones de trabajo para la elaboración de autodiagnósticos de las políticas asociadas a esta dimensión, como: - Gestión Documental, Transparencia y Acceso a la Información y Lucha contra la corrupción.



La Política de Comunicaciones se encuentra descrita en el Código de Buen Gobierno Código DE-D-002, Versión 3, documento que fue actualizado en septiembre de 2018 y divulgado a través de los medios de comunicación internos y externos existentes de manera oportuna y confiable, tal como se evidencia en los siguientes links:

<https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/codigos-etica-y-buen-gobierno>

[https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/codigo de bueno gobierno v1 sssp-atjmh2.pdf](https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/codigo%20de%20bueno%20gobierno%20v1%20sssp-atjmh2.pdf)

En el marco de la Ley de Transparencia, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha publicado en la página web de la SSPD toda la información que envían las áreas, relacionada con información de interés y relevancia para el conocimiento y toma de decisiones de sus diferentes públicos de interés, así:

1. Página web de la entidad Transparencia y Acceso a la Información en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/transparencia-y-acceso-informacion-publica>, la cual se mantiene actualizada periódicamente con la información institucional requerida.
2. Plan anticorrupción y de atención al ciudadano <https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano>.
3. Informe seguimiento OCI al Plan Anticorrupción a 31 de agosto de 2018 publicado matriz página web SSPD <https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/informes-de-ley>  
<https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Nuestra%20Entidad/Control%20Interno/2018/Oct/20180516-segpaac-icuatrimestre2018consolidadorriesgosyrendicionfinal.pdf>

En articulación con el Grupo de Comunicaciones, la entidad establece una estrategia de comunicación y socialización, para la implementación y mejora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y a los Sistemas Integrados de Gestión de la entidad, la cual será implementada en los próximos meses.

Se genera una alerta de enfoque preventivo, en el Código de Buen Gobierno<sup>2</sup>, debido a que no está señalada la *Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción*, conforme lo establece el manual operativo del MIPG<sup>3</sup> asociadas a la dimensión de Información y Comunicación, en donde se describa su utilidad para la entidad e indicadores que midan los componentes que la conforman tales como: *Transparencia activa, Transparencia pasiva, Seguimiento acceso a la información pública, Divulgación política de seguridad de la información y de protección de datos personales, Instrumentos de gestión de la información, Criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública y Conocimientos y criterios sobre transparencia y acceso a la información pública*.

Aun cuando se evidencia el indicador construido por la entidad dentro del proceso de Mejoramiento Continuo vigencia 2019, denominado *Cobertura en la publicación de la información mínima de la Ley 1712 de 2014*, no es suficiente para medir los componentes que instituye el MIPG, anteriormente descritos. Es de anotar que dentro del SIGME la codificación de la AM-DE-011 con la cual se construyó este indicador es del proceso Dirección Estratégico y aparece relacionado al proceso de Mejoramiento Continuo vigencia 2019, lo que dificulta su trazabilidad dentro del sistema de gestión en el momento del cierre y eficacia de la acción.

La anterior alerta con enfoque preventivo, involucra a la Oficina Asesora de Planeación, como líder del proceso de Mejora Continua y responsable dentro de las líneas de defensa de la dimensión de Información y Comunicación del MIPG.

<sup>2</sup> Documento donde se establecen las políticas de la entidad

<sup>3</sup> <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3> págs. 70-76



**4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. El proceso de comunicaciones cumple con el objetivo formulado en SIGME y la divulgación es efectiva ya que cuenta con diversos canales de comunicación tanto internos como externos, identificados y apropiados, donde se difunde información sobre las políticas, el direccionamiento estratégico, la planeación y los resultados de gestión de la entidad.
2. El Grupo de Comunicaciones demuestra una adecuada gestión en el desarrollo y cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en los diferentes planes y estrategias de comunicación, promoviendo la transparencia en la gestión y la integridad de los servidores públicos.
3. La entidad cumple con la Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública (1712 de 2014), publicando y divulgando, información de interés y relevancia para el conocimiento y toma de decisiones de sus diferentes públicos de interés.
4. La información y los documentos que soportan la gestión (escrito, electrónico, audiovisual, entre otros) son gestionados de manera eficiente que facilitan la operación de la entidad, el desarrollo de sus funciones, la seguridad y protección de datos y garantizan la trazabilidad de la gestión, contribuyendo a que la información y comunicación de la entidad, tanto interna como externa en cada proceso, sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor.
5. Finalmente, la comunicación tanto en las redes sociales como en los medios tradicionales responde a una misma estrategia y a unos objetivos institucionales.

Como resultado de este informe, la Oficina de Control Interno en su rol de enfoque hacia la prevención recomienda:

- Actualizar el mapa de riesgos del Proceso de Comunicaciones de acuerdo con la metodología aplicada en torno a la administración de riesgos y a la política de riesgos de la entidad.
- Documentar en el documento Código de Buen Gobierno, las políticas de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción asociadas a la dimensión de información y comunicación del MIPG, describiendo su utilidad e indicadores que midan los componentes que la conforman.
- Revisar, validar y ajustar los registros de los expedientes de contratación que fueron objeto de observación.
- Evaluar la ubicación actual de las carteleras digitales en las direcciones territoriales.

Es preciso recordar que la aplicación de las recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno, queda sujeta a la discrecionalidad del líder del proceso, ya que puede determinar otras acciones correctivas, preventivas o de mejora, para eliminar las situaciones manifiestas en la auditoría.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Myriam Herrera Duran	Jefe Oficina Control Interno	

c.c. Lida Constanza Cubillos – Jefe Oficina Asesora de Planeación  
c.c. Olga Lucia Staaden – Coordinadora Grupo de Comunicaciones