



## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA A LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA Y DIVULGACIÓN MINERO ENERGÉTICA

### INFORME DE AUDITORÍA

Auditoría a los procesos de Comunicación  
Estratégica y Divulgación Minero Energética

### Líder del proceso

Juan Carlos Arce – Jefe Oficina Gestión de la  
Información

### Elaborado por:

Rosa Maria Buitrago B. - Profesional Especializado  
Bertha Sofía Ortiz Gutiérrez- Asesor Control Interno

### Revisado y Aprobado por:

Bertha Sofía Ortiz Gutiérrez  
Asesor de Control Interno

### Fecha del Informe:

Abril 29 de 2020

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO.....	3
2.	ALCANCE.....	3
3.	METODOLOGÍA UTILIZADA.....	3
4.	ASPECTOS RELEVANTES DE LA AUDITORÍA.....	3
4.1.	Criterios de Auditoría.....	3
5.	FORTALEZAS Y DEBILIDADES.....	5
5.1.	Fortalezas.....	5
5.2.	Debilidades.....	6
6.	RESULTADOS DE AUDITORÍA.....	6
6.1.	Oportunidades de Mejora.....	6
6.2.	Hallazgos .....	9
7.	SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORÍAS ANTERIORES .....	9
8.	SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO.....	10
9.	RECOMENDACIONES.....	11
10.	CONCLUSIÓN.....	12

## 1. OBJETIVO

Verificar la implementación de mecanismos de control en el proceso de comunicación interna y externa, así como la divulgación de la información sobre la planeación minero energética generada por la entidad, en cumplimiento de sus fines institucionales.

## 2. ALCANCE

El ejercicio de Auditoria corresponde a la gestión adelantada por el proceso, durante las vigencias 2019 y 2020 a la fecha.

## 3. METODOLOGÍA UTILIZADA

En el Programa Anual de Auditoria Interna de la vigencia 2020 se programaron las auditorías a los Procesos de Divulgación Minero Energética y de Comunicación Estratégica, para los meses de marzo y abril respectivamente; teniendo en cuenta que los dos procesos son liderados por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Información, se concertó con él y su equipo de trabajo, realizar las dos Auditorias en un solo ejercicio y generar un solo informe; por tanto, se realizaron actividades de planificación y análisis que permitieron identificar aspectos fundamentales a evaluar a través de la aplicación de la lista de verificación en reuniones de trabajo, en las que se identificaron fortalezas y debilidades de los procedimientos de los procesos, además de establecer observaciones y hallazgos que se deberán subsanar en función del logro de los objetivos institucionales.

Con el fin de establecer un grado de madurez promedio de los procesos, se aplicó una calificación definida dentro de un rango, de acuerdo con el número de Observaciones y Hallazgos, tal como se expresa en la siguiente Tabla:

Grado de Madurez	Calificación	Hallazgos	Observaciones
<b>Alto</b>	Mayor a 4.5	0-1	1-2
<b>Medio</b>	Entre 3.5 – 4.5	2-3	3-5
<b>Bajo</b>	Menor 3.5	4 ó más	6 ó más

Tabla 1. Cálculo del Grado de Madurez Promedio del Procedimiento Auditado.

## 4. ASPECTOS RELEVANTES DE LA AUDITORÍA

Los procesos de Comunicación Estratégica y Divulgación de la Información Minero Energética son liderados por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Información, quien cuenta con un equipo de trabajo conformado por profesionales especializados y cuenta con los recursos del Proyecto de Inversión, “*Consolidación Integral de Información Minero Energética a Nivel Nacional - C-2106-1900-3-0-2106019-02*” para dar respuesta a las necesidades de comunicación interna y externa de la UPME.

### a. Criterios de Auditoría

- ✓ **Ley 87 de 1993.** “Por medio de la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado”.
- ✓ **Ley 1474 de 2011.** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

	<b>INFORME PRELIMINAR DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Código: F-CI-01 Pág. 4/12
---	--	------------------------------

- ✓ **Decreto 1258 de 2013.** “Por el cual se modifica la estructura de la Unidad de Planeación Minero Energética - UPME.”
- ✓ **Decreto 1259 de 2013.** “Por el cual se modifica la planta de personal de la Unidad de Planeación Minero Energética - UPME y se dictan otras disposiciones”.
- ✓ **Ley 1712 de 2014.** "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública".
- ✓ **Decreto 1073 de 2015.** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Minas y Energía”.
- ✓ **Decreto 1082 de 2015.** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional”.
- ✓ **Decreto 1499 de 2017.** “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.
- ✓ **Resolución 207 de 2018.** Por medio de la cual se adopta la Política de Gestión Integral de Riesgos de la Unidad de Planeación Minero Energética UPME y otras disposiciones”.
- ✓ **Resolución 208 de 2018.** “Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se conforma el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la Unidad de Planeación Minero Energética”.
- ✓ **Resolución 372 de 2018.** “Por la cual se expide el Manual de Contratación de la Unidad de Planeación Minero Energética - UPME”.
- ✓ **Resolución 607 de 2019.** "Por la cual se modificó la Resolución 208 del 26 de abril de 2018 que adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se conforma el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la UPME".
- ✓ **Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - Dimensión 5, Información y Comunicación.** DAFP. Versión 2.0.
- ✓ **Plan Estratégico de Comunicaciones - PECO 2018.**
- ✓ **Plan Estratégico de Comunicaciones - Diciembre 2019.**
- ✓ **Procedimiento Diseño e Implementación del Plan Estratégico de Comunicaciones.** P-CE-01. Versión No. 04.
- ✓ **Procedimiento Redes Sociales.** P-DI-01. Versión No.02.
- ✓ **Procedimiento Participación en Eventos.** P-DI-02. Versión No. 02.
- ✓ **Procedimiento Elaboración y Divulgación de Comunicados de Prensa.** P-DI-03. Versión No. 02.
- ✓ **Procedimiento Publicaciones Web.** P-DI-04. Versión No. 03.
- ✓ **Procedimiento Coordinación Editorial de Documentos.** P-DI-05. Versión No. 02.
- ✓ **Procedimiento Participativo para la adopción y actualización del esquema de publicación.** P-DI-06. Versión No. 01.
- ✓ **Procedimiento Formulación, Ejecución y Seguimiento a Proyectos de Inversión** P.DE-03. Versión No. 03
- ✓ **Caracterización Procesos.** Divulgación Minero Energética y Comunicación Estratégica.
- ✓ **Planes de Acción Oficina Gestión de la Información – vigencias 2019 y 2020.**
- ✓ **Mapa de Riesgos Oficina Gestión de la Información – vigencias 2019 y 2020.**
- ✓ Demás normatividad aplicable.

	<b>INFORME PRELIMINAR DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Código: F-CI-01 Pág. 5/12
---	--	------------------------------

## 5. FORTALEZAS Y DEBILIDADES

### 5.1. Fortalezas

#### Proceso de Comunicación Estratégica.

- Durante la vigencia 2019 se dio continuidad a las estrategias y tácticas que se programaron en el Plan Estratégico de Comunicaciones - PECO 2016-2018, el cual de conformidad con los informes de seguimiento presentados, se cumplió en un 100%.
- El diseño del PECO 2020-2022 se fundamentó en un diagnóstico previo, realizado mediante la implementación de encuestas a una muestra representativa de los grupos de valor, lo cual, permitió identificar las necesidades de información, tanto en el ámbito interno, como externo de la UPME, dicho plan fue presentado y aprobado por el Comité de Comunicaciones, en sesión del 09 de marzo de 2020.
- El PECO 2020-2022 se encuentra en la etapa de priorización de tácticas, de acuerdo al plan de acción aprobado, disponible en el sitio web de la UPME para conocimiento, tanto de los grupos de valor internos como externos, en el siguiente link: <https://www1.upme.gov.co/Entornoinstitucional/NuestraEntidad/Planeacioninstitucional/Paginas/Plan-comunicaciones.aspx>

#### Proceso de Divulgación Minero Energética.

- Durante la vigencia 2019 se publicaron eventos y noticias en redes sociales, de acuerdo con las solicitudes recibidas en el área de Comunicaciones; igualmente, se dio respuesta a los mensajes recibidos por este medio y algunos por su complejidad, se les dio tratamiento como PQRSD; por último se siguieron sitios relacionados con el sector minero energético, como el Instituto de Ambientes de Estocolmo, Fondo de Energías del Ministerio de Minas y las Gobernaciones de Norte de Santander y Casanare, entre otros, dando cumplimiento con las actividades definidas en el procedimiento de Redes Sociales (P.DI-01).
- En el marco del Contrato de Logística CI-027-2019, se participó en el Congreso de ANDESCO 26, 27, 28 de junio; se celebraron dos (2) eventos: los 25 años de la UPME, realizado el día 23 de julio y el evento sobre el desarrollo de una herramienta de modelamiento y optimización para la introducción de gas natural a pequeña escala, realizado el 12 de noviembre, dando cumplimiento al procedimiento de Participación en Eventos (P.DI-02).
- Para garantizar la calidad de la información suministrada al ciudadano, mediante los comunicados de prensa, se tiene establecido un esquema de pirámide invertida denominado "5W", que responde a las preguntas Quién, Qué, Cuándo, Cómo y Dónde; así mismo dichos comunicados cuentan con la revisión y aprobación de la Dirección, en cumplimiento con las actividades establecidas en el procedimiento Elaboración y Divulgación de Comunicados de Prensa (P.DI-03).

	<b>INFORME PRELIMINAR DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Código: F-CI-01 Pág. 6/12
---	--	------------------------------

- Como mecanismo de control de las publicaciones, se evidenció que para la vigencia 2019 se implementó el Formato único para solicitud de publicaciones web (F-DI-08), a partir del cual las áreas deben solicitar, mediante correo electrónico, al área de Comunicaciones las respectivas publicaciones de información que requieran, dando cumplimiento con el procedimiento Publicaciones Web (P.DI-04).

## 5.2 Debilidades

- El Plan de Eventos presentado en el Comité de Comunicaciones, según Acta # 1 de enero de 2019, no cuenta con seguimiento de lo programado frente a lo realizado, de tal forma que le permita ajustar lo planeado de acuerdo a las necesidades de divulgación.
- Se evidenciaron actividades que se realizan y no se encuentran documentadas en los procedimientos, tales como, el seguimiento y medición a las visitas recibidas en redes sociales y el envío de notificación al solicitante sobre la publicación realizada; así como documentos que no se encuentran formalizados dentro del Sistema Integrado de Gestión de la UPME.
- Debilidades en los controles implementados para la ejecución de los recursos asignados por concepto de inversión.

## 6. RESULTADOS DE AUDITORÍA

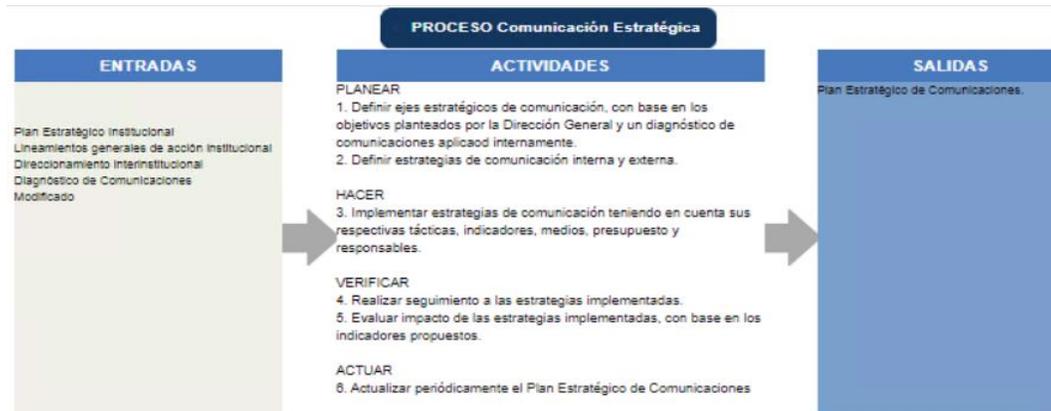
### 6.1. Oportunidades de Mejora

**6.1.1.** Una vez revisadas las caracterizaciones del proceso estratégico de Comunicación Estratégica y del proceso misional Divulgación Minero Energética, se identificó que la estructura de los mismos no responde al ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar); dado que el primero cuenta con un (1) solo procedimiento<sup>1</sup> (Planear), el cual se gestiona cada cuatro años para el diseño del Plan Estratégico de Comunicaciones – PECO; y su implementación (Hacer), se realiza a través del otro proceso, el de Divulgación de la Información Minero Energética, mediante seis (6) procedimientos<sup>2</sup>, situación que demuestra que los dos procesos comparten una misma cadena de valor, fundamentada en el Planear estratégicamente las comunicaciones internas y externas y en Divulgar la información de la Planeación Minero Energética generada por la UPME a sus clientes y partes interesadas, aplicando las tácticas y estrategias que fueron propuestas en el PECO.

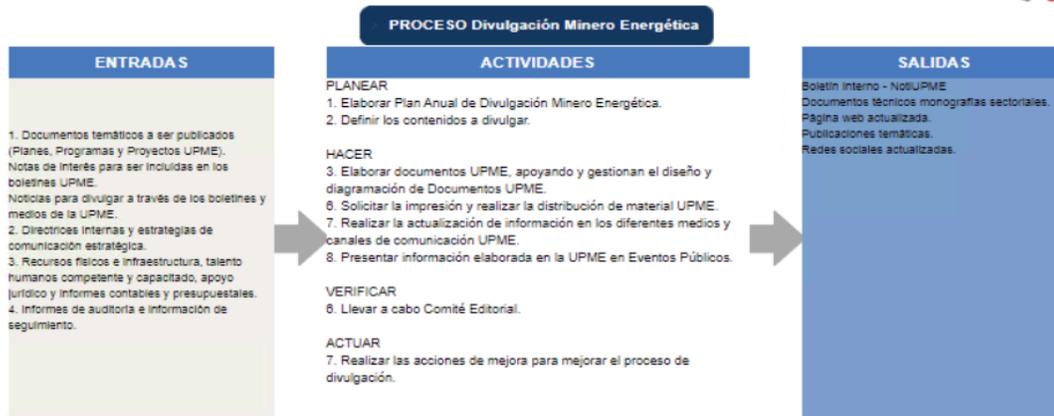
Lo anterior teniendo en cuenta el enfoque de procesos de los Sistemas de Gestión de Calidad, donde se establece que “(...) la gestión de los procesos y el Sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados” incluido en la norma ISO:9001:2015, numeral 0.3.1; así mismo, los atributos de calidad a tener en cuenta en la Dimensión 5 Información y Comunicación del MIPG, señalan a la Comunicación como un proceso que hace posible difundir y transmitir información interna y externa de calidad que se genera en toda la entidad para los grupos de valor y el Producto del proceso es información con diversos usos y actores.

<sup>1</sup> Procedimiento Diseño e implementación del Plan Estratégico de Comunicaciones-PECO

<sup>2</sup> Procedimientos i) Redes sociales, ii) Participación en eventos, iii) Elaboración y divulgación de comunicados de prensa, iv) Publicaciones web, v) Coordinación editorial de documentos y vi) Adopción y actualización del esquema de publicación.



Fuente: Sistema de Información Gerencial Unificado de Monitoreo y Evaluación SIGUEME - UPME



Fuente: Sistema de Información Gerencial Unificado de Monitoreo y Evaluación SIGUEME -UPME

**6.1.2.** En los documentos del proceso de Divulgación Minero Energética, además de los seis (6) procedimientos enunciados anteriormente, se encuentran siete (7) formatos; Formato de Oficio, Memorando interno, Plantillas Masivas, Plantilla Presentación Institucional, Plantilla Lista de asistencia, Acta, Plantilla Resoluciones Internas y el Instructivo Firma correos electrónicos, los cuales no se encuentren asociados a un procedimiento. Algunos de los citados formatos podrían pertenecer al proceso de gestión documental como parte de la generación documental y otros a un procedimiento de Comunicaciones o directrices para la imagen institucional.

**6.1.3.** Igualmente, en el Proceso de Comunicación Estratégica no se cuenta con un procedimiento para la comunicación interna en el que se definan las políticas de operación, actividades, responsables, controles, registros, niveles de servicio, lineamientos para la imagen institucional o para el manejo de las herramientas de comunicación interna, como las pantallas digitales, el correo interno, los boletines, la UPMENET, las piezas de comunicación, la producción audiovisual, entre otras, dirigidos a fomentar en los servidores un sentido de pertenencia, una cultura organizacional en torno a una gestión íntegra, eficiente y eficaz que proyecte su compromiso con la rectitud y la transparencia, como gestores y ejecutores de lo público, contribuyendo al fortalecimiento continuo del clima laboral, tal como lo propone el Manual Operativo del MIPG, en el numeral 5.2.1 *Recomendaciones para una adecuada gestión de la información y comunicación.*

**6.1.4** Se evidenció que el indicador “*Cumplimiento del Plan de Comunicaciones*”, del proceso de Comunicación Estratégica a diciembre de 2018 presentó un cumplimiento del 100% y el indicador “*Eventos Divulgados*”, del proceso de Divulgación Estratégica presentó a diciembre de 2019 un cumplimiento del 17%; sin embargo, dichos indicadores son de cumplimiento, lo cual no permite identificar la efectividad de las actividades planteadas en el Plan Estratégico de Comunicaciones o el impacto de los eventos programados para cada vigencia y no son utilizados para la toma de decisiones o para identificar acciones de mejora en las estrategias y tácticas de comunicación.

**6.1.5** Al revisar la información entregada por la Oficina de Gestión de Información sobre la ejecución presupuestal sobre la ejecución de recursos asignados a la actividad “*Articular el posicionamiento institucional en espacios de divulgación estratégicos*”, así como el resumen ejecutivo del proyecto de inversión<sup>3</sup>, publicado en el Sistema de Seguimiento de Proyectos de Inversión SPI-DNP y la versión 6 del Plan Anual de Adquisiciones - PAA-2019, publicado en el SECOP II, se reporta únicamente la suscripción del contrato interadministrativo CI-027-2019 de Logística, para atender la Divulgación Minero Energética, bajo el esquema tipo bolsa por valor de **\$106.000.000** de los cuales se ejecutaron **\$74.273.257**; es decir que en ninguno de los tres reportes se incluye la asignación de **\$6.426.000** a la actividad de inscripción de funcionarios al Congreso del MEM con la OS 200-2019-050, como un aporte a la divulgación estratégica de la Entidad; situación que denota debilidades en los controles implementados tanto por el líder de los procesos auditados como por los responsables del monitoreo y seguimiento de la ejecución de los recursos financieros asignados, tal como se evidencia en el siguiente cuadro:

**Ejecución Presupuestal de los recursos apropiados para “implementar las fases del Plan Estratégico de Comunicaciones”**

Objetivo Específico	Actividades	Apropiación Inicial	Obligado	Saldo sin ejecutar	Contratos	Contratista
Implementar las fases del Plan Estratégico de Comunicaciones	Articular el posicionamiento institucional en espacios de divulgación estratégicos.	\$ 127.308.000	\$ 74.273.257	\$ 46.608.743	CI-027-2019. Prestar los servicios de apoyo logístico para la participación de la UPME en los diferentes eventos que por su misión requiera	Sociedad Hotelera Tequendama SA
			\$ 6.426.000		OS 200-2019-050. Inscripción de (7) servidores públicos al 25 Congreso MEM .	Patrimonios Autónomos Administrados por la Sociedad Fiduciaria Daviendia
	Implementar el Plan Estratégico de Comunicaciones.	\$ 190.962.000	\$ 42.137.280	\$ 148.824.720	C-020-2019. Prestar servicios de apoyo a la gestión al área de comunicaciones en la creación de piezas de diseño gráfico y	Hanz Frederick Nieto Tibatá
	Desarrollar elementos multimediales de Comunicación.	\$ 63.654.000	\$ 36.000.000	\$ 27.654.000	C-038-2019. Diseñar el plan de comunicaciones de la UPME	Alba Lucía Montealegre Motta
	Gravámen de Movimientos Financieros - GMF		\$ 352.401		GMF	DIAN
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 381.924.000</b>	<b>\$ 159.188.938</b>	<b>\$ 223.087.463</b>		

Fuente: SIIF- GIT Planeación – Proyecto de Inversión Consolidación Integral de Información Minero Energética a Nivel Nacional - C-2106-1900-3-0-2106019-02

## 6.2. Hallazgos

**6.2.1** Se evidenció que lo reportado por el GIT de Planeación de la UPME en el Sistema de Seguimiento a Proyectos de Inversión – SPI del Departamento Nacional de Planeación, no

<sup>3</sup> [https://spi.dnp.gov.co/App\\_Themes/SeguimientoProyectos/ResumenEjecutivo/2018011001070.pdf](https://spi.dnp.gov.co/App_Themes/SeguimientoProyectos/ResumenEjecutivo/2018011001070.pdf)

es consistente con la información registrada en el SIIF ya que las actividades relacionadas con el objetivo específico “Implementar las fases del Plan Estratégico de Comunicaciones”, para las que se asignó una apropiación por valor de **\$381.924.000**, se reporta una ejecución del **100%**; sin embargo, al revisar la información registrada en SIIF-Nación se observa una ejecución real por valor de **\$159.188.938**, que corresponde al **42%**, igualmente, en SIIF se observa una reducción en la apropiación total del proyecto de inversión por valor de **\$170.000.000**; sin embargo, no se logró identificar en el reporte del SPI-DNP el valor que se redujo para cada una de las actividades del proyecto evaluadas, incumpliendo el numeral 5.2, actividad 5, del Procedimiento Formulación, Ejecución y Seguimiento a Proyectos de Inversión (P.DE-03), en donde se establece que es responsabilidad del Profesional Especializado 2028 – 19 de la Dirección General “Realizar seguimiento de los proyectos de inversión a través del SPI”, así como con las condiciones de calidad de la información establecida en el artículo 2.2.6.2.3 del Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015 “1. Autoevaluación. El responsable en cada entidad de suministrar información del Sistema Unificado de Inversión Pública velará por la veracidad, precisión y cumplimiento de los estándares exigidos a la información que le corresponda suministrar al sistema, de conformidad con la normatividad aplicable al sector y con lo establecido en el presente decreto”.

#### Ejecución Proyecto de Inversión en SPI- DNP<sup>4</sup>

Indicador	Meta Total 2019 - 2019	Acumulado 2018	Meta 2019	Avance 2019	Cumplimiento 2019
Informes de divulgación realizados Unidad de medida: Número	5,0000	0,0000	5,0000	5,0000	100%

Actividad	Fuente	Inicial	Vigente	Obligado	Observación
Articular el posicionamiento institucional en espacios de divulgación estratégicos	PGN Otras Fuentes	\$127.308.000 \$0	\$127.308.000 \$0	\$127.308.000 \$0	Corresponde a obligaciones del contrato CI-027 realizadas en los meses de julio septiembre y diciembre para participación de la UPME en diferentes eventos.
Implementar el Plan Estratégico de Comunicaciones	PGN Otras Fuentes	\$190.962.000 \$0	\$190.962.000 \$0	\$190.962.000 \$0	Se concluye la actualización del Plan estratégico de comunicaciones
Desarrollar elementos multimediales de comunicación	PGN Otras Fuentes	\$63.654.000 \$0	\$63.654.000 \$0	\$63.654.000 \$0	Servicios de apoyo al área de comunicaciones en la creación de piezas de diseño gráfico y audiovisual para distintos canales de la UPME.
<b>TOTAL</b>		<b>\$381.924.000</b>	<b>\$381.924.000</b>	<b>\$381.924.000</b>	

Fuente: Sistema de seguimiento a Proyectos de Inversión –SPI. DNP cumplimiento 2019

## 7. SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO DE AUDITORIAS ANTERIORES

Se evidenció que los procesos auditados no presentan acciones de mejora abiertas.

<sup>4</sup> <https://spi.dnp.gov.co/Consultas/Detalle.aspx?vigencia=2019&periodo=12&proyecto=2018011001070>

## 8. SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO.

El Mapa de Riesgos de los dos procesos cuenta con seis (6) riesgos, con sus respectivos controles y a la fecha no han presentado materializaciones, de conformidad con las evidencias aportadas, así:

<b>Proceso Comunicación Estratégica:</b>		
<b>Riesgo</b>	<b>Controles</b>	<b>Acciones</b>
Filtración de información confidencial a medios de comunicación (Corrupción)	Comité de Comunicaciones	Informar de manera articulada al área de Comunicaciones de Minenergía las solicitudes y requerimientos de periodistas para evitar información asimétrica
Rezago tecnológico frente a tendencias mundiales e impacto en las comunicaciones institucionales. (Tecnológico)	Actualizaciones Tecnológicas / Seguimiento a gestión en redes sociales / Actualización de la Página Web (Portal UPME)	Actualizar matriz DOFA del PECO
Fallas en la divulgación de la información (Estratégico)	Consolidación del Plan Anual de Publicaciones y Divulgación Institucional	Publicación de contenidos en Carteleras Virtuales
<b>Proceso de Divulgación Minero Energética.</b>		
<b>Riesgo</b>	<b>Controles</b>	<b>Acciones</b>
Desconocimiento de la entidad por parte de la comunidad no especializada (De imágien)	Actividades de apalancamiento interinstitucional (rendición de cuentas conjunta). Al respecto la UPME ha avanzado en la consolidación de una estrategia de rendición de cuentas permanente, independientemente de la audiencia pública que anualmente organiza. (Día UPME, eventos)	Monitorear noticias del sector y Consolidar la matriz de actividades (eventos) anuales
Incumplimiento del Habbeas Data (De Información)	Custodia y salvaguarda de la información	Unificación de bases de datos en Mailchimp
Inadecuado uso de redes sociales (De Información)	Seguimiento y monitoreo permanente a redes sociales. Centralización de la instancia administradora	Consolidar Informes de Redes Sociales con análisis de seguidores y analítica digital

Fuente: Mapa de riesgos institucionales y de Corrupción corte a 31 dic 2018

Los controles de los riesgos identificados no cuentan con los criterios establecidos por el DAFP<sup>5</sup> para el diseño de controles, tales como: Segregación y autoridad del responsable, periodicidad de su ejecución, propósito, cómo se realiza la actividad del control, qué pasa con las observaciones o desviaciones detectadas y evidencia de la ejecución del control igualmente, no están formalmente adoptados dentro de los procedimientos, con excepción del Comité de Comunicaciones, el cual se encuentra documentado en el procedimiento Diseño e Implementación del Plan Estratégico de Comunicaciones.

<sup>5</sup> Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Versión 4 - Octubre de 2018

	<b>INFORME PRELIMINAR DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Código: F-CI-01 Pág. 11/12
---	--	-------------------------------

## 9. RECOMENDACIONES

1. Revisar la cadena de valor de los procesos evaluados, teniendo en cuenta el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) con el fin de establecer si es pertinente tener los dos procesos o si por el contrario se requiere fusionarlos y en consecuencia actualizar la caracterización, con sus respectivos procedimientos, instructivos y formatos.
2. Revisar la pertinencia los indicadores de cumplimiento existentes, de tal forma que incorporen indicadores para medir la efectividad de las actividades planteadas en el PECO y/o el impacto de los eventos realizados, como insumo para la toma de decisiones y para identificar las acciones de mejoras requeridas en las estrategias y tácticas de comunicación.
3. Documentar procedimiento (s) para la comunicación interna en el que se definan las políticas de operación, actividades, responsables, controles, registros, niveles de servicio, lineamientos para el manejo de las herramientas de comunicación interna y asociar los formatos e instructivos que actualmente no pertenecen a ningún procedimiento, como por ejemplo el *“Protocolo de coordinación de eventos y convocatoria hacia la comunidad”*, y el *“Manual para el manejo de situaciones de crisis”*, documentos que hacen parte de los procesos y se requiere que sean conocidos por la comunidad institucional.
4. Revisar si los seis (6) procedimientos del Proceso de Divulgación Minero Energética son necesarios o se pueden fusionar en un Procedimiento de Comunicación Externa con políticas de operación, actividades, responsables, controles, registros, y lineamientos para la imagen institucional y el manejo de los canales de comunicación tales como Redes Sociales, Portal Web y demás, en el que se incluyan las actividades que actualmente se realizan pero no se encuentran documentadas en un procedimiento o estando documentadas como el Procedimiento Participativo para la adopción y actualización del esquema de publicación. P-DI-06, amerita llevarlo a instructivo. Igualmente, revisar el alcance del Plan Anual de Publicaciones, en razón a que su contenido no da cuenta de los componentes mínimos de un plan (objetivo, actividades, metas, indicadores, cronograma, recursos, etc).
5. Teniendo en cuenta que el diseño del PECO se realiza cada cuatro años, se recomienda aplicar, por lo menos una vez al año, instrumentos para determinar las necesidades de información de los grupos de valor, con el fin de identificar cambios en el entorno y dar respuesta a las mismas de manera oportuna; así mismo realizar un informe final sobre el desarrollo de eventos y estrategias de comunicación, que permita identificar si las actividades programadas se cumplieron y las razones por las cuales no se realizaron otras.
6. Establecer y documentar los controles a la ejecución de los recursos financieros asignados a las actividades propias de los procesos, con el fin de evitar desinformación y dar certeza sobre la ejecución del gasto, conforme a lo programado para el cumplimiento del PECO, tanto en el Proyecto de Inversión, como en el Plan Anual de Adquisiciones.
7. Tener en cuenta los criterios establecidos por el DAFP para el diseño de los controles de los riesgos en la Guía para la Administración del Riesgo; así mismo se recomienda documentar dichos controles en los procedimientos de los procesos de tal forma que se facilite el aseguramiento de su ejecución.

	<b>INFORME PRELIMINAR DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Código: F-CI-01 Pág. 12/12
---	--	-------------------------------

8. Se recomienda al Grupo Interno de Trabajo de Planeación, verificar que los reportes de avance de los Proyectos de Inversión en el Sistema de Seguimiento a Proyectos de Inversión – SPI, se realicen y sean coherentes con las obligaciones realizadas en virtud de los contratos celebrados en la vigencia y reportadas en el SIIF-Nación, realizando los ajustes necesarios en la metas, con sus respectivas justificaciones ya sea por reducción o bloqueo de las apropiaciones, con el fin de garantizar la integridad y disponibilidad de la información para la consulta de cualquier interesado y/o ente de control.

## **10. CONCLUSION**

De acuerdo con el objetivo definido en la auditoria a los procesos de Comunicación Estratégica y Divulgación de la Información Minero Energética, se verificó la gestión, así como los controles y procedimientos establecidos, identificando cinco (5) oportunidades de mejora, y siete (7) recomendaciones, ubicando al proceso en un Grado de Madurez Promedio Medio, resultados que le permitirán al proceso identificar acciones de mejora para fortalecer la gestión.

De otra parte, se identificó un (1) hallazgo y una (1) recomendación en el Proceso de Direccionamiento Estratégico, los cuales serán trasladados al Líder del Proceso para su conocimiento y tratamiento respectivo, Igualmente se dará traslado de la Oportunidad de Mejora 6.2.5 para que sea tratada desde los ámbitos de su competencia.

**Bertha Sofía Ortiz Gutiérrez**  
**Asesora de Control Interno**

Rosa María Buitrago Barón - Profesional Especializada de Control Interno