



INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN

PROCESO: COMUNICACIONES

PROCEDIMIENTO: “Comunicaciones interna y externa”

30/06/2023

	<p>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN</p>	Código:DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia:18/03/2019

TABLA DE CONTENIDO

INFORME EJECUTIVO.....	3
1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA	3
2. ALCANCE DE LA AUDITORIA	3
CRITERIOS DE AUDITORÍA	4
3. METODOLOGÍA.....	5
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	5
DESARROLLO DE LA AUDITORÍA.....	10
1. TALENTO HUMANO.....	10
1.1 RECURSO HUMANO ASOCIADO AL PROCESO.....	10
1.2. CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y/O DE APOYO A LA GESTIÓN.....	10
1.3 CAPACITACIÓN.....	13
1.4 POLÍTICA DE INTEGRIDAD.....	13
2. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS.....	16
3. PQRSD	18
4. EVALUACION DE RESULTADOS.....	18
4.1 PLAN DE ACCION	18
4.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL.....	20
5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	22
6. EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DEL RIESGO.....	24

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

INFORME EJECUTIVO.

DATOS GENERALES

Proceso Auditado: Comunicaciones

Procedimientos Auditados:

“Comunicaciones interna y externa” código DG 100- PD- 099 versión 1 vigencia 05/01/2022.

Líder Del Proceso: Juan Esteban Gómez Ramírez

Cargo: Asesor código 1020 grado 07 - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

Responsable del Proceso: Juan Esteban Gómez Ramírez

Cargo: Asesor código 1020 grado 07 - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

Auditor: Angela Patricia Cortés Aldana

Fecha de Apertura de la Auditoría: 5 de Septiembre de 2022

Fecha de cierre de información: 30 de septiembre de 2022

Reunión cierre:

1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Proporcionar aseguramiento respecto del proceso de Comunicaciones, específicamente al procedimiento “Comunicaciones interna y externa” código DG 100- PD- 099 versión 1 vigencia 05/01/2022.

2. ALCANCE DE LA AUDITORIA

El aseguramiento del proceso Comunicaciones, específicamente al procedimiento “Comunicaciones interna y externa” código DG 100- PD- 099 versión 1 vigencia 05/01/2022, su gestión y resultados durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de agosto de 2022, así como planes de mejoramiento, gestión documental, gestión de riesgos, sistemas de información asociados al proceso, información y comunicación y actividades de seguimiento y monitoreo, de la misma vigencia.

	<p style="text-align: center;">FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN</p>	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Constitución Política – 1991
- Ley 361 de 1997 - Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación 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 nacional
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”
- Decreto 612 de 2018 - Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado
- Decreto 1499 de 2017 - Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 - Modelo Integrado de Gestión y Planeación – MIPG.
- Decreto 648 de 2017 - Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública.
- Decreto 1083 de 2015 - Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Guía para la administración del riesgo y diseño de controles en entidades públicas - DAFP
- Guía de Auditoría para entidades públicas – DAFP
- Estatuto de Auditoría Interna – INCI.
- Política de Gestión Documental del INCI.
- procedimiento “Comunicaciones interna y externa” código DG 100- PD- 099 versión 1 vigencia 05/01/2022.

	<p style="text-align: center;">FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN</p>	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

- Valores del Servidor Público - Código de Integridad.

3. METODOLOGÍA

- Verificación normativa
- Solicitud de Información a los responsables
- Aplicación de listas de chequeo y/o entrevistas a los responsables
- Verificación información reportada.
- Consulta otras fuentes de información (página web, ORFEO)

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

En la presente auditoría se realizó una evaluación integral a todos los elementos de control establecidos en el MIPG, Dimensión 7. Control Interno, lo que permitió evidenciar debilidades de control interno y oportunidades de mejora, que aseguren el cumplimiento de las políticas, objetivos, procedimientos, puntos de control establecidos por el INCI para el proceso Comunicaciones, específicamente el procedimiento “Comunicaciones interna y externa” código DG 100- PD- 099 versión 1 vigencia 05/01/2022, así como la gestión de recursos y riesgos asociados.

Se observaron algunos aspectos que no fueron de aplicabilidad en el periodo de evaluación en razón a que no se dieron las condiciones para la ejecución de las mismas dentro de los procedimientos, las cuales se resumen así:

Procedimiento “Comunicaciones interna y externa” código DG 100- PD- 099 versión 1 vigencia 05/01/2022.

- Actividad No 3 “Gestionar si es pertinente, alianzas con entidades del orden nacional y territorial; públicas y privadas para la difusión de información sobre el INCI y la población con discapacidad visual”, dado que durante el periodo objeto de seguimiento no se generaron alianzas con otras entidades.

Adicional a lo anterior, teniendo en cuenta que se presentó el cumplimiento parcial la política No 4 “Las solicitudes de divulgación de información por parte de las dependencias o

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

procesos de la entidad deberán ser remitidas con mínimo con tres días hábiles de anticipación con el propósito de definir el medio de socialización y de revisar y diseñar la pieza comunicativa para su divulgación oportuna” y de que el proceso es transversal a la entidad, se recomienda como segunda línea de defensa, y como responsable del Proceso de Comunicaciones, fortalecer las acciones con estas dependencias para asegurar su adecuado cumplimiento.

Con respecto a la evaluación de resultados de la gestión de proceso, se evidencia una adecuada gestión, teniendo en cuenta los indicadores de cumplimiento del Plan de Acción, que presenta un nivel de ejecución del 91% al corte evaluado, con solo 1 meta del proceso que no alcanza el 100% de ejecución.

5.1. FORTALEZAS

- El proceso de Comunicaciones se encuentra establecido, implementado y documentado, de acuerdo con la normatividad vigente.
- Competencia técnica del personal vinculado al proceso.
- Capacitación del personal de planta a través del curso virtual “Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción” creado por la Vicepresidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Escuela Superior de Administración Pública corrupción
- Respuesta oportuna a las PQRSD.
- Seguimiento y monitoreo a los planes y proyectos institucionales por parte del líder y/o responsable del proceso.

5.2. HALLAZGOS Y DEBILIDADES.

5.2.1 Modelo de operación por procesos.

Procedimiento “Planeación Estratégica Código DG-100-PD-046 Versión 7, Vigencia: 28/08/2019”

	<p style="text-align: center;">FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN</p>	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

Observaciones:

- Cumplimiento parcial de la política No 4 “Las solicitudes de divulgación de información por parte de las dependencias o procesos de la entidad deberán ser remitidas con mínimo con tres días hábiles de anticipación con el propósito de definir el medio de socialización y de revisar y diseñar la pieza comunicativa para su divulgación oportuna.” Por cuanto, de acuerdo a lo informado por el auditado, en algunas ocasiones no se cumple con el plazo definido.
- Duplicidad en las políticas No 5 y 9 “La oficina asesora de comunicaciones valida y aprueba el uso de imágenes, diseño y logos de acuerdo con el Manual de Identidad de la entidad establecido con el fin de velar por la identidad Institucional”, dado que, de acuerdo a lo evidenciado en el procedimiento, presenta similitud en su redacción.
- Inaplicabilidad de la actividad No 3 “Gestionar si es pertinente, alianzas con entidades del orden nacional y territorial; públicas y privadas para la difusión de información sobre el INCI y la población con discapacidad visual”, por cuanto no se dieron las condiciones para su ejecución

5.2.4. Evaluación de Resultados.

Observación:

- Debilidades en la definición de metas del compromiso No 3 “Ejecutar las campañas del plan de comunicaciones” por cuanto no se aproximan a la realidad de su ejecución lo que puede conllevar a la sobre ejecución de la misma al finalizar la vigencia.

5.2.5 Información y Comunicación.

Observación:

- A partir de las herramientas digitales identificadas para la adecuada ejecución del proceso, se recomienda evaluar la pertinencia de la inclusión de los activos digitales dentro de los riesgos de gestión.

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

5.2.6. Evaluación a la gestión de riesgos:

Hallazgo:

Debilidades en el análisis de causas generadoras de riesgo y por consiguiente en el diseño de los controles que mitiguen de manera adecuada su materialización, siendo inefectivos para reducir la criticidad del riesgo que se mantiene moderadas.

5.2.7 Líneas de Defensa.

Observación:

Debilidades en la gestión como primera línea de defensa en el seguimiento y monitoreo permanente del proceso, teniendo en cuenta las observaciones del procedimiento “Comunicaciones interna y externa” y la identificación adecuada de riesgos del proceso auditado, que permitan mitigar de manera directa la criticidad del riesgo.

5.4 RECOMENDACIONES:

De acuerdo con lo anterior, se proponen las siguientes recomendaciones para la mejora del proceso:

- Fortalecer los controles internos de tal manera que se asegure el cumplimiento adecuado de las políticas, procedimientos, lineamientos establecidos en la entidad; así como las actividades, puntos de control, registros y documentación, definidos en los procedimientos vigentes por parte de los responsables, con el fin de dar cumplimiento a las normas institucionales en relación con el Sistema de Control Interno y el MIPG.
- Fortalecer la gestión como primera línea de defensa en el seguimiento y monitoreo permanente del proceso, su gestión y resultados y como segunda línea de defensa en el aseguramiento y efectividad de los controles implementados.
- Revisar y fortalecer la gestión de los riesgos asociados al proceso, y realizar una revisión general de los riesgos de acuerdo con la Guía para la administración de riesgos y el diseño de controles del DAFP. Versión 5 de diciembre de 2020, así como revisar y actualizar la política de administración de riesgo del INCI.

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Código:DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia:18/03/2019

- Fortalecer el monitoreo y seguimiento permanente, como primera y segunda líneas de defensa, a las metas y actividades del proceso de Comunicaciones establecidas dentro del plan de acción para la vigencia en curso, que permita garantizar su cumplimiento, por parte del líder y responsable del proceso.

Cordialmente,

**ORIGINAL FIRMADO POR
ANGELA PATRICIA CORTÉS**
Auditor

Vo.Bo.:

**ORIGINAL FIRMADO POR
MARIA HELENA ORDOÑEZ BURBANO**
Asesor de control Interno (E)

FIN DEL DOCUMENTO

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

1. TALENTO HUMANO.

1.1 RECURSO HUMANO ASOCIADO AL PROCESO

El proceso de Comunicaciones en desarrollo del procedimiento “Comunicaciones interna y externa” código DG 100- PD- 099 versión 1 vigencia 05/01/2022, cuenta solamente con un servidor así:

- Asesor código 1020 grado 07: Núcleo básico de Comunicación Social, Periodismo y Afines. Título profesional y cuarenta meses (40) de experiencia profesional relacionada

Verificados los requisitos del cargo, establecidos en el manual de funciones y competencias laborales adoptado mediante Resolución No 2018111002013 del 9 de agosto de 2018 y 2018111003343 del 13 de noviembre de 2018, publicado en la página web de la entidad, se observó que el líder del proceso cuenta con los requisitos establecidos en el manual, dado que es profesional en Comunicación social con énfasis en publicidad y maestría en proceso de convalidación en Dirección de Marketing y Gestión comercial y más de 80 meses de experiencia profesional relacionada.

1.2. CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y/O DE APOYO A LA GESTIÓN.

En cuanto a los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión mediante la modalidad de contratación directa se presenta los siguientes perfiles:

Identificación	No de Contrato	Objeto Contractual	Tiempo	Perfil Profesional.
-----------------------	-----------------------	---------------------------	---------------	----------------------------



FORMATO INFORME DE AUDITORÍA
INTERNA DE GESTIÓN

Código: DG-100-FM-229

Versión: 3

Vigencia: 18/03/2019

52.587.662	023-2022	Prestación de servicios profesionales para la difusión de contenido institucional en medios de comunicación y obtención de free press	11 meses	Título profesional en comunicación social y título de posgrado; 13 meses de experiencia profesional relacionada. De acuerdo con la información publicada en el Secop II, se observa formación profesional en Comunicación social y periodismo y 44 meses de experiencia relacionada, por lo que se cumple con lo requerido.
1.022.987.900	024-2022	Prestación de servicios profesionales como diseñador gráfico para la elaboración de piezas y contenidos institucionales para los diferentes canales de información del Instituto Nacional para Ciegos	11 meses	Título profesional en diseño gráfico y 30 meses de experiencia profesional relacionada, manejo de software especializado en diseño gráfico, producción editorial y digital. De acuerdo con la información publicada en el Secop II, se observa formación profesional en diseño gráfico y 55 meses de experiencia profesional relacionada, cumpliendo con lo requerido.
80.173.273	025-2022	Prestación de servicios profesionales como web master para la administración de los portales y canales digitales del INCI	11 meses	Título profesional en diseño gráfico con estudios en marketing digital, google analytics, diseño web o título de ingeniería de sistemas o diseñador web y 10 meses de experiencia en propuestas digitales basadas en pensamiento estratégico y creativo. De acuerdo con la información publicada en el Secop II, se observa formación profesional en diseño gráfico, master universitario y 102 meses de experiencia, cumpliendo con los requisitos solicitados en el estudio previo.
1.015.455.220	026-2022	Prestación de servicios profesionales para la actualización y administración de los contenidos en redes sociales del INCI	11 meses	Título profesional en comunicación social, administración de empresas y 3 meses de experiencia profesional relacionada. De acuerdo con la información publicada en el Secop II, se observa título profesional en Administración de empresas y 54 meses de experiencia relacionada, cumpliendo con los requisitos del estudio previo.

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

1.070.008.731	052-2022	Prestar servicios profesionales como asistente de comunicaciones para la generación de contenidos de los diferentes canales de información del inci.gov.co, Inci radio y redes	11 meses	<p>Título profesional en comunicación social, periodismo, comunicación organizacional y 30 meses de experiencia profesional en creación de contenidos de comunicación, trabajo con medios masivos e investigación. De acuerdo con la información publicada en el Secop II, se observa formación profesional en Comunicación social,</p> <p>Especialización en relaciones públicas y 48 meses de experiencia, por lo que se cumple con el requerimiento del estudio previo.</p>
---------------	----------	--	----------	--

Fuente: Página Web Inci.gov.co/Transparencia/3.2.Publicación de la información contractual y Secop II.

Hallazgo: Cumplimiento parcial de la Circular Externa 021 del 22 de febrero de 2017 emitida por el Archivo General de la Nación “Uso del Secop II para crear, conformar y gestionar los expedientes electrónicos del proceso de contratación”.

La Circular Externa 021 del 2017 indica que “El SECOP II genera un expediente electrónico siempre que una Entidad Estatal crea un Proceso de Contratación. El expediente electrónico del SECOP II cumple con los criterios para crear, conformar, organizar, controlar y consultar los expedientes de archivo del Proceso de Contratación de acuerdo con el Capítulo III del Acuerdo 002 de 2014 del Archivo General de la Nación.”

Así mismo, señala que “Los expedientes electrónicos de los procesos de contratación que genera el SECOP II hacen que no sea necesario tener un expediente físico adicional. En los casos en los que el documento original haya sido producido en físico, la entidad estatal debe conservar su original por el tiempo que indiquen sus tablas de retención documental e incorporar una copia electrónica del mismo al expediente electrónico” (subrayado propio).

De acuerdo con la verificación realizada a los contratos en la plataforma transaccional del SECOP II se observó que, para el caso del contrato No 024-2022, se encuentra pendiente de publicar cuatro (4) informes de supervisión, correspondientes a los periodos de mayo,

	<p style="text-align: center;">FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN</p>	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

junio, julio y agosto; el contrato No 025 -2022, no cuenta con ningún informe de supervisión publicado; el contrato No 052-2022, le faltan los informes de supervisión de los meses de julio y agosto.

Por lo anterior, se recomienda al Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, como supervisor de los contratos, dar cumplimiento a lo previsto en el numeral 6.3.2 Funciones de las Supervisiones e Interventores, teniendo en cuenta que allí indica que “Es obligatorio para el interventor o supervisor entregar sus órdenes por escrito y los requerimientos o informes que realice deben publicarse en el SECOP II.” y además, el numeral 12 de la sección 6.3.2.2 funciones de tipo administrativo se señala también que se debe “Garantizar la publicación de los documentos del contrato en el SECOP II, de acuerdo con la ley.”, es decir al principio de transparencia y publicidad de conformidad con la Ley 1712 de 2014.

1.3 CAPACITACIÓN

La sexta dimensión del MIPG, Gestión del conocimiento y la Innovación, busca propiciar el desarrollo de acciones para compartir el conocimiento entre los servidores públicos, con el objetivo de garantizar su apropiación y aprovechamiento, así mismo, promueve la construcción de una cultura de análisis y retroalimentación para el mejoramiento continuo, además de impulsar a las organizaciones a estar a la vanguardia en los temas de su competencia.

En este sentido no se aportaron capacitaciones específicas que permitiera evidenciar el fortalecimiento del proceso y al mejoramiento de sus competencias para el desempeño de sus funciones, por lo que se requiere que se establezcan las acciones necesarias para asegurar que el personal vinculado al proceso de Comunicaciones fortalezca competencias en la materia.

1.4 POLÍTICA DE INTEGRIDAD.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.22.2.1. Políticas de Gestión y Desempeño Institucional del Decreto 1499 de 2017 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en su versión 2 del 2018, mediante la dimensión de direccionamiento estratégico y planeación, se estableció la apuesta por la integridad

	<p>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN</p>	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

pública la cual consiste en la unión y coordinación de acciones que se desarrollan por parte de las entidades, los servidores y los ciudadanos.

En cumplimiento de esta normativa, el INCI emitió el Código de Integridad publicado en la página web en el enlace <https://www.inci.gov.co/codigo-de-integridad>, como lineamiento de las actuaciones para los funcionarios de la entidad.

Además, mediante correo electrónico del 25 de mayo de 2020, la Coordinación de Gestión Humana y de la Información informó a todos los funcionarios de la Entidad la disponibilidad de la plataforma de función pública para la capacitación virtual de “Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción”. En relación con lo expuesto, se presentó una certificación del curso realizado por el líder del proceso.

De otro lado, con el fin de evidenciar la implementación del Código de Integridad en el proceso auditado, se realizó una encuesta a los funcionarios y contratistas del proceso auditado, la cual ha sido sugerida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP a través de la caja de herramientas “Código de integridad”. Dicho instrumento mide el impacto de los cinco (5) valores en la cotidianidad de los servidores públicos. Para este fin se cuenta con seis (6) indicadores de percepción con los cuales se analiza la apropiación de integridad en los servidores.

Cada indicador cuantifica mediante la información obtenida en una encuesta de 30 preguntas, adaptadas a situaciones cotidianas de trabajo y enfocadas en integridad. La composición de cada bloque varía según el peso relativo, el cual ha sido estipulado en 100% para el primer indicador y 20% para los demás.

El primer indicador muestra la apropiación del Código de Integridad en el diario vivir de cada persona y los demás indicadores señalan la percepción que tiene el servidor público de sus compañeros y el comportamiento con base en la integridad.

La fórmula de cálculo se realizó a partir de la sumatoria de todos los datos recolectados por pregunta, sobre el número de personas que contestaron la encuesta, que para el caso solo fue una (1) persona quien la diligenció

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

Se halla el estado de la encuesta a partir de la sumatoria de los resultados de todas las preguntas, sobre número total de preguntas utilizadas en cada indicador.

Por último, se suman los resultados obtenidos en todos los estados de la encuesta de un indicador, es decir, se promedian los resultados obtenidos en los indicadores con excepción del primer indicador denominado “Código de Integridad”.

Los resultados obtenidos se calculan en una escala de 1 a 100% en donde los resultados de 1 a 20% se dirá que la entidad no ha implementado el Código de Integridad, del 21 a 40% se entenderá que la receptividad es ineficiente en el proceso auditado, del 41 al 60% corresponde a un nivel medio, en el cual se debe reforzar las actividades ejecutadas en la entidad, esto con el fin de afianzar el comportamiento de los servidores públicos del 61 al 80% se entenderá que la apropiación del Código y el comportamiento de los servidores públicos son adecuados en términos de integridad. Por último, cuando sea mayor al 81% se observará que los servidores públicos han tomado con apropiación el Código de Integridad como herramienta para el actuar y pensar.

Los resultados arrojados por la encuesta de percepción fueron los siguientes:

	INDICADOR	ESTADO DE LA ENCUESTA
1	CODIGO DE INTEGRIDAD	95%
2	HONESTIDAD	80%
3	RESPETO	85%
4	COMPROMISO	70%
5	DILIGENCIA	75%
6	JUSTICIA	75%

Fuente: Encuesta de percepción de integridad realizada a 1 funcionario.

Teniendo en cuenta lo anterior, los niveles de apropiación del código de integridad se encuentran en el 95% y el promedio de percepción que tiene el servidor público con base en la integridad es del 77%. En general el promedio de la implementación del código de

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

integridad es del 86%, es decir, en su gran mayoría los servidores públicos han tomado los valores del código de integridad como una herramienta para pensar y actuar.

2. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

2.1. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS:

El mapa de procesos institucional fue modificado en 30/08/2019, tal como se evidencia en la carpeta pública SIG, estableciéndose dentro de los procesos misionales el proceso Comunicaciones, que incluye el procedimientos “Comunicaciones interna y externa” código DG 100- PD- 099 versión 1 vigencia 05/01/2022.

2.1.1 Verificación cumplimiento de las Políticas

Verificadas las nueve (9) políticas definidas en el procedimiento “Comunicaciones interna y externa”, se evidenció que se presentan las siguientes situaciones:

Cumplimiento parcial de la política No 4.

Nº de política	Descripción	Observaciones
4	Las solicitudes de divulgación de información por parte de las dependencias o procesos de la entidad deberán ser remitidas con mínimo con tres días hábiles de anticipación con el propósito de definir el medio de socialización y de revisar y diseñar la pieza comunicativa para su divulgación oportuna.	De acuerdo con lo informado por el auditado, en la mayor parte de las solicitudes, se han cumplido el plazo definido para la publicación. Sin embargo, también se indica que, en algunas ocasiones no se cumplió el término, por lo cual ante la ausencia de un control tangible, se elaboró un formato que está en proceso de publicación en el SIG y que será incluido en el procedimiento.

Observación: Duplicidad en las políticas 5 y 9.

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

N° de política	Descripción	Observaciones
5	La oficina asesora de comunicaciones valida y aprueba el uso de imágenes, diseño y logos de acuerdo con el Manual de Identidad de la entidad establecido con el fin de velar por la identidad Institucional.	De acuerdo a lo evidenciado en el procedimiento, la política No 5 y No 9 presenta similitud en su redacción, por lo cual se sugiere eliminar la una de ellas a fin de facilitar la ejecución y cumplimiento de las mismas.
9	La oficina asesora de comunicaciones valida y aprueba el uso de imágenes, diseño, logos de acuerdo con la Normatividad establecida con el fin de velar por la identidad Institución	

2.1.2 Actividades.

Verificadas las once (11) actividades definidas en el procedimiento “Comunicaciones interna y externa”, se evidenció que se presentan las siguientes situaciones:

Observación: Inaplicabilidad de una (1) actividad, por cuanto no se dieron las condiciones para su ejecución.

N° de Actividad	Descripción	Observaciones
3	Gestionar si es pertinente, alianzas con entidades del orden nacional y territorial; públicas y privadas para la difusión de información sobre el INCI y la población con discapacidad visual Responsable: Asesor de Comunicaciones	Durante el periodo objeto de evaluación no se gestionaron alianzas con ninguna entidad desde la oficina asesora de comunicaciones, por lo que no se logró efectuar su evaluación.

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

Control: No aplica Registro: Acta de reunión	
---	--

3. PQRSD

De acuerdo con la revisión efectuada a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias del periodo evaluado, se observó que el INCI cuenta con el procedimiento “Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias” Versión 4.

En ese sentido, se verificó las PQRSD del proceso Comunicaciones recibidas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de agosto de 2022 con base en el reporte generado a través del sistema de gestión documental ORFEO, evidenciándose la recepción de una sola PQRSD en la vigencia, siendo ésta resuelta a los cuatros días hábiles siguientes, es decir, dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente.

4. EVALUACION DE RESULTADOS

4.1 PLAN DE ACCION

El INCI para la vigencia 2022 estableció el Plan de Acción Anual, en el cual se contemplaron dos (2) proyectos de inversión, siendo el primero “Mejoramiento de las condiciones para la garantía de los derechos de las personas con discapacidad visual en el país” y el segundo el “Fortalecimiento de procesos y recursos del INCI para contribuir con el mejoramiento de servicios a las personas con discapacidad visual nacional”.

Para el caso del proceso de Comunicaciones, en el primer proyecto se contemplo la meta “Desarrollar campañas de comunicación relacionadas con la temática de discapacidad visual y el quehacer institucional” y para el segundo proyecto, se contemplo como meta “Implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el INCI”, el cual presenta una ejecución del 91%, como se evidencia a continuación:

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES	MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	META ANUAL	RESULTADO AL 31 DE AGOSTO DE 2021 (%)	ANÁLISIS DE RESULTADOS
Meta No 1. Desarrollar campañas de comunicación relacionadas con la temática de discapacidad visual y el quehacer institucional			
Ejecutar el cronograma para la actualización de los contenidos de los micrositos de la página web	1	100%	Actividad cumplida desde enero. Se evidencia elaboración del cronograma de campañas internas, externas, que componen el documento en excel, el cual se encuentra publicado en el Share Point a través del link Cronograma_2022.xlsx
Elaborar el plan de comunicaciones	1	100%	Se evidencia elaboración y publicación del plan de comunicaciones a través de la página web a través del link https://inci.gov.co/transparencia/43-plan-de-accion-0
Ejecutar las campañas del plan de comunicaciones	20	100%	Se evidencia a través del seguimiento mensual aportado por el auditado a la OAP que se ejecutaron al corte evaluado el total de las campañas programadas. Teniendo en cuenta los resultados, se recomienda realizar ajustes a la meta de la actividad anual, para que al finalizar la vigencia no se presente sobre ejecución de la misma.

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Código:DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia:18/03/2019

Meta No 2. Implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el INCI			
Actualizar los documentos del SIG del proceso de comunicaciones y gestionar su migración al Software SIG	100%	82%	De acuerdo con el cronograma de actualización de documentos del SIG de la OAP publicado en el OneDrive a través del link 01. Direccionamiento Estratégico, se observa que el cumplimiento para el auditado es del 82%, quedado pendiente por actualizar el Manual de Identidad Institucional
Total	100%	91%	

Fuente: Plan de Acción Anual vigencia 2022.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el periodo evaluado, se recomienda realizar los ajustes pertinentes en las actividad No 3 de la primera meta, con el fin de no presentar sobre ejecución al final de la vigencia.

4.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

Mediante el Acuerdo 20211100000075 del 28-12-2021 “Por el cual se fija el presupuesto de rentas y gastos del Instituto Nacional para Ciegos- INCI – para la vigencia 2022” el INCI realizó la apropiación del presupuesto para gastos de funcionamiento e inversión del presupuesto por valor de \$ 7.507.208.393 de conformidad a las apropiaciones contenidas en el Decreto No 1793 del 21 de diciembre de 2021

En este sentido, la Resolución 20221000000103 del 05-01-2022 “Por la cual se desagrega al detalle el Anexo del Decreto 1793 del 21 de noviembre de 2021 correspondiente a las cuentas de Gastos de Personal, Adquisición de bienes y servicios e inversión del presupuesto de gastos del INCI para la vigencia fiscal 2022” detalla los valores asignados en el Decreto 1793 de 2021 en los niveles establecidos en el plan de cuentas presupuestales al inicio de la vigencia.

	<p>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN</p>	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

En relación con lo anterior, El INCI mediante la Circular No 20221000000074 del 05-01-2022 se adoptó el Plan Anual de Adquisiciones de la vigencia 2022 por valor total de \$ 2.201.173.324 financiándose con 87.2% de recursos nación y 12.7% de recursos propios, además de contener los bienes y servicios que soportan la ejecución de las acciones contempladas en los proyectos de inversión y presupuesto de funcionamiento de la entidad en cumplimiento de los objetivos señalados en el Plan Estratégico 2019-2022 y Plan de Acción Anual 2022.

De acuerdo con lo anterior, se realizó la verificación a los recursos presupuestales establecidos para la Oficina Asesora de Comunicaciones para la vigencia 2022, dentro del plan de adquisiciones evidenciándose la asignación de \$165.875.556 correspondiente a Recursos Nación.

Efectuado el seguimiento a la ejecución presupuestal del proceso Comunicaciones y al Plan Anual de Adquisiciones con corte al 31 de agosto de 2022, se observó que se presentó una ejecución del 66% de los recursos asignados, los cuales están destinados para cubrir la suscripción de contratos de prestación de servicios profesionales por un periodo de once meses, a partir del mes de enero, como se evidencia a continuación:

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

Meta	Descripción	Valor Estimado en la Vigencia actual (Valor inicial)	Modificación presupuestal	Valor real del contrato	Valor utilizado RP	Saldo RP	% de ejecución de recursos frente al RP
Desarrollar campañas de comunicación relacionadas con la temática de discapacidad visual y el quehacer institucional	Contratación de servicios profesionales para la difusión de contenido institucional en medios de comunicación y obtención de free press	\$35.409.000	0	\$35.409.000	\$23.606.000	\$11.803.000	66,7%
Desarrollar campañas de comunicación relacionadas con la temática de discapacidad visual y el quehacer institucional	Prestación de servicios profesionales para la actualización y administración de los contenidos en redes sociales del INCI	\$22.000.000	0	\$22.000.000	\$14.666.667	\$7.333.333	66,7%
Producir y emitir contenidos radiales para promover la inclusión de las personas con discapacidad visual	Prestar servicios profesionales para realizar y acompañar la producción técnica y locución de contenidos radiales de la población con discapacidad visual, de la programación de la emisora virtual del Instituto Nacional para Ciegos- INCI, INCIRadio La Radio Incluyente. Se cambia por: Prestar servicios profesionales como asistente de comunicaciones para la generación de contenidos de los diferentes canales de información del INCI.gov.co, INCI digital, INCIRadio y redes.	\$34.433.278	0	\$34.433.278	\$21.912.086	\$12.521.192	63,6%
Mejorar la seguridad de la información	Contratación de servicios profesionales de un web master para la administración de los portales y canales digitales del INCI	\$39.600.000	0	\$39.600.000	\$26.400.000	\$13.200.000	66,7%
Mejorar la seguridad de la información	Contratación de servicios profesionales de un diseñador gráfico para la elaboración de piezas y contenidos institucionales.	\$34.433.278	0	\$34.433.278	\$22.955.519	\$11.477.759	66,7%
Total		\$165.875.556	\$0	\$165.875.556	\$109.540.272	\$56.335.284	66,0%

Fuente: Plan Anual de Adquisiciones (institucional) vigencia 2022, Secop II, cálculos propios.

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia adecuada ejecución de los recursos asignados por cuanto al corte evaluado, se ha ejecutado el 100% de lo estimado.

5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

5.1 Sistema de información.

Para la gestión de los procedimientos “Comunicaciones interna y externa” Código DG-100-PD-099 Versión 1 - Vigencia: 05/01/2022, la Oficina Asesora de Planeación hace uso de los siguientes sistemas de información:

	<p>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN</p>	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

- “Slack”, es una aplicación de mensajería instantánea de uso libre y gratuito que facilita la comunicación del equipo de trabajo de la OAC, mediante un espacio digital. A través de ella, el Jefe de la Oficina, efectúa seguimiento a los diferentes canales establecidos. El acceso a la aplicación se puede realizar mediante teléfonos o equipo de cómputo y su seguridad está adherida a certificaciones de cumplimiento como SOC 2, SOC 3 e ISO 27000. Las conversaciones pueden quedar grabadas en la nube a las cuales el administrador puede acceder a ellas. Es por ello, que se recomienda la inclusión del aplicativo dentro del sistema integrado de gestión y evaluarse como un activo digital.
- “Adobe” es un paquete de software desarrollado con el objetivo de compilar un paquete de aplicaciones para la edición y diseño de contenido multimedia. Este software se encuentra licenciado en la entidad, para lo cual se ha suscrito contrato No 085-2022 con el fin de cubrir la necesidad. Este aplicativo es de uso permanente en la OAC y a través de ella se elaboran piezas que finalmente son publicadas en las redes sociales y la página web institucional.
- Sistema Integrado de Gestión – SIG, el cual es una herramienta de gestión compuesta por diversos elementos que permiten dirigir, evaluar y mejorar el desempeño institucional, definiéndose diversos elementos que permiten dirigir, evaluar y mejorar el desempeño de la entidad. Dentro de estos instrumentos se destacan: la caracterización del proceso, procedimiento, formatos, manuales, entre otros.
- “Suite Visión Empresarial” Software arrendado mediante el SECOP II, como solución tecnológica, el cual cuenta con gerente de proyecto, consultor líder de implantación, consultor líder técnico, e ingenieros de soporte, tanto de la empresa contratista como por parte del INCI. Allí se gestionan el nuevo sistema integrado de gestión, los controles de los riesgos de gestión, corrupción y los indicadores definidos para cada uno de los procesos.
- Sistema de Gestión Documental – ORFEO. El proceso Comunicaciones hace uso del sistema para la gestión de los documentos en cumplimiento de los procedimientos “Correspondencia Externa Recibida” y “Correspondencia Externa Enviada” del proceso de Gestión Documental. Dicho sistema fue desarrollado por la Superintendencia de Servicios Públicos con licencia pública. Este SGD emplea las normas técnicas y prácticas para la administración de los flujos documentales

	<p>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN</p>	Código:DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia:18/03/2019

y archivísticos con el fin de garantizar la calidad de los procesos documentales dentro de una entidad. El sistema de gestión documental Orfeo, se ejecuta a través de página web, lo cual permite al INCI acceder fácilmente desde cualquier navegador, internet o intranet para gestionar la trazabilidad de los documentos institucionales recibidos o enviados.

6. EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DEL RIESGO.

Hallazgo: Debilidades en el análisis de causas generadoras de riesgo y por consiguiente en el diseño de los controles que mitiguen de manera adecuada su materialización, siendo inefectivos para reducir la criticidad del riesgo que se mantiene moderadas.

El INCI mediante Resolución 20151000000563 de 13-03-2015 adoptó y reglamentó la Política de administración de Riesgos, modificada mediante Resolución No 20191010001973 del 12-08-2019, que se encuentra vigente para el periodo de alcance de la auditoría.

Para esta auditoría se toma como referencia el mapa de riesgos de gestión versión 2 y publicado en la página web a través del link <https://inci.gov.co/transparencia/43-plan-de-accion-0> :

Objetivo del proceso: Desarrollar acciones comunicativas que visibilicen los procesos de educación inclusiva, sociocultural de la población con discapacidad visual y demás servicios del INCI además de fortalecer la cultura organizacional y la imagen institucional de la Entidad.

Se recomienda revisar la redacción del objetivo del proceso teniendo en cuenta la Guía para el diseño de procesos en el marco de MIPG del DAFP, octubre 2019, de tal manera que sea específico, medible, realista, relevante.

Riesgo 1: Posibilidad de pérdida reputacional por la falta de divulgación de las acciones desarrolladas para la inclusión de las personas con discapacidad visual, debido al uso inadecuado de los contenidos de comunicación.

Tipo de riesgo: Gestión – Reputacional

	<p>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN</p>	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

Causas No inmediata: Falta de divulgación de las acciones desarrolladas para la inclusión de las personas con discapacidad visual.

Causa Raíz: Debilidades en la planeación de los temas y las campañas de comunicación

Control 1: El profesional de la Oficina Asesora de Comunicaciones revisa y aprueba las necesidades de divulgación de información con los procesos de la Entidad, las registra en el plan de comunicaciones y solicita los recursos para la incorporación dentro del plan de adquisiciones de cada vigencia.

Control 2: El profesional de la Oficina asesora de Comunicaciones verifica el cumplimiento de los lineamientos establecidos en los manuales del proceso con el propósito de divulgar la información de la gestión institucional en forma clara y accesible.

Tipo de control: Preventivo

Acción asociada al control: Realizar seguimiento mensual a la ejecución del plan de comunicaciones a través el software SIG.

Se evidencia identificación del contexto interno, externo y de proceso. Aunque se mejora el diseño del control, no es efectivo en razón a que aplicado, el riesgo residual continúa con calificación extrema, dado que no afectan ni la probabilidad de ocurrencia ni el impacto de su materialización. La solidez individual del diseño y ejecución del control se califican como fuertes, sin embargo, la solidez del conjunto de controles es débil, por lo que se recomienda su revisión. Se evidencia la ejecución del control y las acciones asociadas al control.

En terminos generales, la OAC ha realizado avances importantes en el análisis, identificación y diseño de controles, no obstante, persisten debilidades en su redacción, dado que no permiten identificar claramente el objetivo del control, no se determina mediante verbos que indiquen la acción que deben realizar como parte del control (verificar, validar, cotejar, comparar, entre otros), así como en el diseño y solidez de controles establecidos, por cuanto aplicados los controles, el riesgo residual se mantiene en niveles moderados, es decir que no logran reducir la probabilidad de ocurrencia del riesgo, ni su impacto.

	<p>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN</p>	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

No se evidencia identificación de activo digital, pese a que el proceso se apoya de manera importante en sistemas de información, por lo tanto, se recomienda considerar el riesgo tecnológico.

Finalmente se recomienda revisar los riesgos identificados para el proceso a la luz la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de los Controles en entidades públicas, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. Versión 5, Diciembre de 2020.

Riesgo de corrupción.

De acuerdo a la matriz de riesgos de corrupción publicada en la página web para el periodo auditado, no se identificaron riesgos de corrupción. Sin embargo, recomendamos la revisión de aspectos que puedan considerarse como un potencial riesgo de corrupción

7. LINEAS DE DEFENSA.

Con el fin de apoyar la institucionalización y comprensión del modelo de líneas de defensa en el contexto del Proceso Comunicaciones, se presentan las siguientes observaciones:

PRIMERA LINEA DE DEFENSA

Responsables: (Lideres de Proceso y /o Gerentes operativos de programas o proyectos): Jefe de Oficina Asesora de Comunicaciones.

Responsabilidades: Gestión operacional del proceso.

Se encarga del mantenimiento efectivo de controles internos, ejecutar procedimientos de riesgo y el control sobre una base del día a día. Identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos del Proceso comunicaciones, así como el procedimiento de “Comunicaciones interna y externa”

Evaluación: De acuerdo con el desarrollo de la auditoría, se evidenciaron debilidades en la gestión operacional del procedimiento “Comunicaciones interna y externa”, por

	<p style="text-align: center;">FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN</p>	Código: DG-100-FM-229
		Versión: 3
		Vigencia: 18/03/2019

parte de la primera línea de defensa, en razón al cumplimiento parcial de políticas y en la identificación adecuada de riesgos del proceso auditado, que permitan mitigar de manera directa la criticidad del riesgo.

SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA

Responsables: Jefe Oficina Asesora de Planeación.

Responsabilidades: Asegurar que la primera línea de defensa esté diseñada y opera de manera efectiva.

Evaluación: Teniendo en cuenta que la OAP cumple igualmente los roles de segunda línea de defensa, se recomienda el fortalecimiento en la operación como segunda línea de defensa, en lo relacionado con el aseguramiento de los controles y la gestión de riesgos realizada por parte de la primera línea de defensa, enfocado al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, a la ejecución de recursos presupuestales, así como a la mitigación de los riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos institucionales.

TERCERA LÍNEA DE DEFENSA

Responsable: Asesora de Control Interno

Responsabilidades: Proporciona información sobre la efectividad del Sistema de Control Interno implementado para el Proceso Comunicaciones específicamente en los procedimientos “Comunicaciones interna y externa” y sobre la operación de la Primera y Segunda Líneas de Defensa, con enfoque basado en riesgos.

Evaluación: Se ejecutan las funciones como tercera línea de defensa con el desarrollo de las siguientes actividades de evaluación independiente:

- Auditoria al proceso Comunicaciones, específicamente al procedimiento “Comunicaciones interna y externa”, en el cual se evidencian debilidades en el sistema de control interno del procedimiento y evaluación a la Gestión de Riesgos Institucional, en el cual se evaluó la gestión de riesgos del proceso.

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN	Código:DG-100-FM- 229
		Versión: 3
		Vigencia:18/03/2019

- Identificación de los riesgos de gestión.
- Definición de las metas establecidas para actividades del plan de acción

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO POR

Angela Patricia Cortés

Auditor

Vo.Bo.:

Firmado Original

María Helena Ordoñez Burbano

Asesor de control Interno (E)

FIN DEL DOCUMENTO