

CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL VALLE DEL CAUCA

INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA AL PROCESO P3 COMUNICACIÓN PÚBLICA PERIODO MAYO 2022 - ENERO 2023

PRESENTADO A:


**LIGIA STELLA CHAVES ORTIZ
CONTRALORA DEPARTAMENTAL DEL VALLE DEL
CAUCA**

REALIZADO POR:

LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

FEBRERO DE 2023



	INFORME FINAL AUDITORIA A P3 COMUICACION PUBLICA	ANEXO No.6 M4P11-5 VERSIÓN: 1
---	---	--

INFORME FINAL DE AUDITORIA

El funcionario Auditor de la Oficina de Control Interno, en ejercicio de las funciones legales dispuestas en la Ley 87 del 29 de noviembre de 1993, capítulo III, art. 2.22.2, 3,1 del Decreto 1499 de septiembre 11 de 2017, además de las normas que reglamentan o modifican las anteriores disposiciones normativas en el ámbito de la evaluación del Sistema de Control Interno, presenta el informe final del proceso auditor que se relaciona a continuación:

NOMBRE DEL PROCESO: PROCESO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA

RESPONSABLES DEL PROCESO:

JHON JAIRO CORTES GARCIA, JENNY LAGOS ENRIQUEZ

NOMBRE DE LA AUDITORÍA REALIZADA:

Auditoría Interna y seguimiento al proceso P3 Comunicación Pública, del 1 de Mayo de 2022 al 31 de Enero de 2023.

FECHA DE AUDITORÍA: Febrero del 2023

GRUPO AUDITOR: HARRY TORRES EDWARD

1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Analizar y evaluar integralmente el Proceso de Comunicación Pública de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca.


2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Revisión aleatoria de la ejecución de las actividades realizadas por el proceso de Comunicación Pública, desde el 01 de Mayo de 2022 al 31 de Enero de 2023, en cumplimiento de sus procedimientos, anexos e instructivos.

3. RIESGO DEL PROCESO Y RIESGOS DE LA AUDITORIA

La presentación extemporánea de los soportes para la identificación de los requerimientos o la no presentación de los mismos puede afectar la realización de la auditoria, igualmente puede incidir en la materialización de riesgos del proceso.



	INFORME FINAL AUDITORIA A P3 COMUICACION PUBLICA	ANEXO No.6 M4P11-5 VERSIÓN: 1
---	---	--

RIESGOS DEL PROCESO

La pérdida, modificación o acceso no autorizado a la información debido a inconsistencias o fallas en los sistemas de información. (Corrupción)

El deterioro de la Imagen institucional de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca al que se podría llegar, debido a divulgación de información errada o imprecisa a los diferentes grupos de valor.

Comunicar a los grupos de valor información errada o imprecisa en beneficio propio o de un tercero.

Posibilidad de ocultar o dilatar la publicación de la información institucional en beneficio propio o de un tercero. (Corrupción)

En relación a lo anterior se no se encontró materialización de ninguno de los riesgos mencionados en el periodo auditado.

4. METODOLOGIA UTILIZADA

La presente auditoria se realizó usandolos siguientes medios de comunicación:

Correos electrónicos
Cuestionario al responsable del Proceso,
Trabajo de campo verificación.
Entrevista al responsable del Proceso y/o funcionarios adscritos.

5. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

Así las cosas, se continuó con la ejecución de la auditoria de la siguiente manera:

PLAN DE ACCIÓN

En cuanto a la ejecución del plan de acción con corte a diciembre 2022 se colige lo siguiente:

Al revisar el siguiente indicador de plan de acción (N° de publicaciones realizadas/N° de publicaciones requeridas legalmente (123), se pudo observar que en primer semestre de la vigencia 2022 no hubo avance en el cumplimiento de la meta, quedando programada la meta del segundo trimestre en 35% el tercer trimestre 35% y el cuarto trimestre 30% para así completar el 100%.

Cuadro No.1

Actividad	1)N° DE PUBLICACIONES REALIZADAS/N° DE PUBLICACIONES REQUERIDAS LEGALMENTE (123)	1 TRIMESTRE		2 TRIMESTRE		3 TRIMESTRE		4 TRIMESTRE	
		Meta	Avance	Meta	Avance	Meta	Avance	Meta	Avance
Seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014		0%	0%	35%	32%	35%	31%	30%	30%

Fuente: plan de acción dic 2022

Así las cosas, al verificar el número de publicaciones realizadas por trimestre se observó que en cada trimestre se realizaron las siguientes publicaciones:

Cuadro No. 2

TRIMESTRE	primero	Segundo	tercero	cuarto
NUMERO DE PUBLICACIONES EXTERNAS REALIZADAS	0	107	107	123

Observándose que en el segundo trimestre se realizaron 107 publicaciones lo cual generó un avance de cumplimiento de meta de 87% en el mismo así:

Cuadro No.3

107 PUBLICACIONES / PUBLICACIONES REQUERIDAS LEGALMENTE(123)	2 TRIMESTRE	
	Meta	Meta
	0%	87%

El anterior cuadro nos muestra que, con solo 107 publicaciones externas realizadas en el segundo trimestre, ya se cumple prácticamente la meta del año en un solo trimestre.


Cuadro No. 4

N° DE PUBLICACIONES REALIZADAS/N° DE PUBLICACIONES REQUERIDAS LEGALMENTE (123)	1 TRIMESTRE		2 TRIMESTRE		3 TRIMESTRE		4 TRIMESTRE	
	Meta	Avance	Meta	Avance	Meta	Avance	Meta	Avance
	0%	0%	35%	87%	35%	87%	30%	247%
	Cero publicaciones		107 publicaciones		107 publicaciones		123 publicaciones	

El cuadro anterior nos muestra la cantidad de publicaciones realizadas por trimestre en la vigencia 2022. Valores que al tabular con la fórmula del indicador número de publicaciones realizadas / número de publicaciones requeridas legalmente (123), nos arroja el resultado de avance por trimestre de la siguiente manera:

Es decir que con solo el número de publicaciones realizadas en el segundo trimestre (107) casi se había cumplido la meta del año, lo cual invita a replantear el denominador



	INFORME FINAL AUDITORIA A P3 COMUICACION PUBLICA	ANEXO No.6 M4P11-5 VERSIÓN: 1
---	---	--

y aumentar las exigencias, pues la mejora del proceso es continua y esto conlleva a mayor exigencia en la medida que se van superando metas y con la línea base del denominador del indicador (123) ya se superaron todas.

Cuadro 5

Actividad	Indicador	1 TRIMESTRE		2 TRIMESTRE		3 TRIMESTRE		4 TRIMESTRE	
		Meta	Avance	Meta	Avance	Meta	Avance	Meta	Avance
2)Elaboración de 2 boletines informativos semanales para la página WEB , redes sociales y medios regionales, sobre la gestión de la Entidad	N° de boletines publicados/N° de boletines programados (106)	0%	0%	30%	30%	40%	26%	30%	40%

Fuente plan de acción a dic 2022

De acuerdo a lo verificado en la actividad “Elaboración de 2 boletines informativos semanales para la página WEB, redes sociales y medios regionales, sobre la gestión de la Entidad”, el proceso realizó y promocionó en redes sociales 428 publicaciones, entre los que se cuentan los boletines de prensa, notas informativas y demás publicaciones relacionadas con la gestión de la Entidad.

Lo anterior se verifico que en el primer trimestre 2022 no hubo avance, en el segundo trimestre se realizaron 35 boletines, en el tercer semestre 13 al final de acuerdo a lo explicado la dependencia decide incluir boletines publicados en redes sociales por lo cual aumenta la cantidad de publicaciones a 428, lo anterior se refleja de la siguiente así:

Cuadro 6

Actividad	indicador	1 TRIMESTRE		2 TRIMESTRE		3 TRIMESTRE		4 TRIMESTRE	
		Meta	Avance	Meta	Avance	Meta	Avance	Meta	Avance
3) Elaboración de 2 boletines informativos semanales para la página WEB, redes sociales y medios regionales, sobre la gestión de la Entidad	N° de boletines publicados/N° de boletines programados (106)	0%	0%	30%	33%	40%	12%	30%	403%
		Boletines publicados 0		Boletines publicados 35		Boletines publicados 13		Boletines publicados 428	

Lo anterior muestra que al igual a la medición del indicador anterior el producido es mayor, ampliamente superando lo programado.



Cuadro 7

Actividad	Indicador	1 TRIMESTRE		2 TRIMESTRE		3 TRIMESTRE		4 TRIMESTRE	
		Meta	Avance	Meta	Avance	Meta	Avance	Meta	Avance
4) Elaboración de boletines informativos dirigidos a los grupos de valor a través de la plataforma Mailchimp	N° de boletines publicados/N° de boletines programados (36)	0%	0%	35%	69	35%	100%	30%	113%
		Boletines 0		25		36		41	

Verificadas las actividades se observa que también se superó la meta en este indicador.

Cuadro 8

Actividad	Indicador	1 TRIMESTRE		2 TRIMESTRE		3 TRIMESTRE		4 TRIMESTRE	
		Meta	Avance	Meta	Avance	Meta	Avance	Meta	Avance
5) Generar estrategias de comunicación para aumentar el número de seguidores en Facebook	N° de seguidores/N° de seguidores proyectado (4.409(+15%))	0%	0%	35%	8.4%	35%	16%	30%	% 18
		0		389		757		844	

De acuerdo al indicador se alcanzó un avance anual de 42.4%.

Cuadro 9


Actividad	Indicador	1 TRIMESTRE		2 TRIMESTRE		3 TRIMESTRE		4 TRIMESTRE	
		Meta	Avance	Meta	Avance	Meta	Avance	Meta	Avance
6) Generar estrategias de comunicación para aumentar el número de seguidores en Instagram	N° de seguidores/N° de seguidores proyectado (+15%)			30%	11.3%	35%	17%	30%	100%
				184		284		4842	

De acuerdo a lo verificado se observa un cumplimiento de la meta por encima de lo proyectado, pues se alcanzó 128.3%.

Cuadro 10

Actividad	Indicador	1 TRIMESTRE		2 TRIMESTRE		3 TRIMESTRE		4 TRIMESTRE	
		Meta	Avance	Meta	Avance	Meta	Avance	Meta	Avance
7) Boletín interno bimensual	N° de boletines publicados/N° de boletines programados (5)			35%	60%	35%	20%	30%	0
		0		3		1		0	



	INFORME FINAL AUDITORIA A P3 COMUICACION PUBLICA	ANEXO No.6 M4P11-5 VERSIÓN: 1
---	---	--

Lo anterior muestra un avance de 80%

En consecuencia, a lo anterior se colige lo siguiente:

Cuadro 11


Nro	Actividad	Indicador	Avance anualidad 2022 %
1	Seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014	N° de publicaciones realizadas/N° de publicaciones requeridas legalmente (123)	421%
2	Elaboración de 2 boletines informativos semanales para la página WEB, redes sociales y medios regionales, sobre la gestión de la Entidad	N° de boletines publicados/N° de boletines programados (106)	451%
3	Elaboración de boletines informativos dirigidos a los grupos de valor a través de la plataforma Mailchimp	N° de boletines publicados/N° de boletines programados (36)	282%
4	Generar estrategias de comunicación para aumentar el número de seguidores en Facebook	N° de seguidores/N de seguidores proyectado (4.409(+15%))	42.4%
5	Generar estrategias de comunicación para aumentar el número de seguidores en Instagram	N° de seguidores/N de seguidores proyectado (+15%)	128%
6	Boletín interno bimensual	N° de boletines publicados/N° de boletines programados (5)	80%

Los indicadores 1, 3,5 están sobrevalorados ya que superan muy por encima la meta esperada lo cual invita a que se reprogramen los mismos.

En cuanto a los indicadores 4, 5 concernientes a las redes sociales se observa, que de acuerdo al informe de gestión de comunicaciones, estas tuvieron un aumento comparativo frente al año pasado siendo la de mayor crecimiento Instagram.

Cuadro 12

RED SOCIAL	SEGUIDORES 2021	SEGUIDORES 2022	% INCREMENTO
FACEBOOK	4.409	5424	23
INSTAGRAM	1.412	6377	351
TWITTER	1.885	2467	31

	INFORME FINAL AUDITORIA A P3 COMUICACION PUBLICA	ANEXO No.6 M4P11-5 VERSIÓN: 1
---	---	--

De la misma manera se observa, que aunque algunas redes mostraron más crecimiento que otras, todas alcanzaron la meta esperada, lo que exhorta al replanteo de los indicadores.

ROCEDIMIENTO ACOPIO Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA MIP3-01

El objetivo de este procedimiento es acopiar la información de interés público de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca con el fin de difundirla de forma veraz y oportuna a las partes interesadas, conforme a las normas constitucionales y legales.

El alcance de dicho Procedimiento inicia con la acción de recordar mensualmente a los líderes de proceso, a través del correo institucional o en Comité Técnico, la información que debe ser publicada y/o actualizada, y termina con el monitoreo de los medios regionales para determinar el impacto de la información difundida e identificar otra información de interés para la Entidad.

RESPONSABILIDADES: Jefe de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones TIC como responsable del proceso.


Se inició la verificación a través solicitud de información y revisión en campo, así mismo, en la respuesta dada al cuestionario, por parte del proceso auditado y en el trabajo de campo se pudo establecer:

Que en cumplimiento de la ley 1712 de 2014 y la circular directiva No. 026 de la procuraduría general de la nación, se diligencio en el 2022 la información (ITA) Índice de Transparencia y Acceso a La Información, vigencia 2022.

Que en el periodo auditado se realizaron 108 piezas externas publicadas en redes sociales, 81 Videos Externos publicados en redes sociales 220 piezas internas socializados a través de correo usuarios@cdvc.gov.co

De la misma manera se verifico las propuestas de la Oficina de Comunicaciones de la Entidad, presentadas a los líderes de los diferentes procesos, alta dirección y delegado para su visto bueno, el diagnóstico del proceso y una síntesis del Plan (propuestas) fueron presentados de conformidad al procedimiento, a su vez como resultado de una reunión de todo el equipo de Comunicación y la señora Contralora del Departamento, se determinó, contratar una asesoría externa con el Proveedor Nexura, para que acompañara por un tiempo la ejecución de las estrategias presentadas, haciendo énfasis en el rediseño de la página WEB y el fortalecimiento de las redes sociales de la Entidad, resultado que se puede observar en los cambios positivos que se han realizado en la página web institucional; como el rediseño de la misma, definiendo las nuevas estrategias de creación de contenido para redes sociales y posicionamiento de # (hashtag)



	INFORME FINAL AUDITORIA A P3 COMUICACION PUBLICA	ANEXO No.6 M4P11-5 VERSIÓN: 1
---	---	--

#ControlDesdeElTerritorio, acompañado del concepto integral que lo encierra, producto de este trabajo conjunto con Nexura se puede evidenciar en la nueva página WEB de la contraloría Departamental del Valle del Cauca.

Es menester destacar que, de acuerdo a lo observado, cada publicación y acción de comunicación pasa siempre por la revisión previa de la Señora Contralora y el Jefe de la Oficina TIC, lo cual se ha definido que sea vía WhatsApp para garantizar oportunidad e inmediatez, así mismo cuando la información es un boletín de prensa, se elabora con el responsable del proceso correspondiente, quien da la aprobación final vía correo electrónico.

De las nuevas propuestas para las redes la entidad le apostó a los contenidos audiovisuales (videos) para promocionar las diferentes actividades de gestión y también por los videos didácticos, como los “Tips para el control”.

El crecimiento de las redes sociales y de las interacciones, nos señala que la entidad está avanzando tecnológicamente de acuerdo a las exigencias de la época digital en que vivimos.

Pero como se menciona en párrafos anteriores, es menester seguir fortaleciendo las redes que están por debajo de Instagram.

Lo anterior representa el crecimiento en redes y el link es la evidencia de las piezas audiovisuales posteadas como contenido en nuestras redes:
<https://fb.watch/iTgeeYnKpj/>

Evidencia de los Tips para el control: <https://fb.watch/iTg9u1Uuuy/>
Otro video didáctico: <https://fb.watch/iTgbGAUV01/>

Igualmente se verifico que en el período Octubre 2022- Enero 2023, se publicaron 15 boletines de prensa en nuestra página WEB, así mismo, dichos boletines se socializaron a través de las redes sociales de la Entidad , como se evidencia en el siguiente link:
<https://www.facebook.com/100064777144503/posts/pfbid02QUxN8Kf3ifFzWgEd5HMPnhsTEa54mZXehqWdwRdw9wGsF9UtiBqrFyMVMZWjo4iul/?mibextid=cr9u03>.

De este mismo boletín, se socializó también a través de la plataforma de envío de correos masivos, llamada “ MailChimp”, la cual tiene adscritas a 3.668 personas (a través de sus correos electrónicos) que pertenecen a los grupos de valor de la entidad (periodistas, veedores, jóvenes, sujetos de control, etc.), entre los cuales se cuentan más de 400 comunicadores sociales (periodistas del Valle del Cauca), en el cumplimiento de las actividades del procedimiento, relacionadas con “enviar informe de convocatorias a periodistas regionales y boletines de prensa elaborados y enviados a medios que no acudieron” periodo octubre 2022 –enero 31 2023.





Este boletín, se envió a través del CHAT de periodistas de la Entidad, denominado “Noticias Contraloría”, al cual están adscritos (por invitación), 112 periodistas,


Por otra parte, en el período auditado se constató que se realizaron boletines de internos, una rueda de prensa, a la cual asistieron 12 medios regionales, entre ellos: Noti 5, el País, Caracol radio, etc. La rueda de prensa y el boletín informativo que en ella se socializó, se evidenció en las redes sociales de la Contraloría Departamental del Valle, no solo para los medios que no asistieron al evento, sino para toda la ciudadanía.

Por otro lado, al realizar seguimiento a la actividad 1 del proceso MIP3-01 (*“Actualización del sitio web de la entidad con la información legal requerida 1. Recordar mensualmente a los líderes de proceso, a través del correo institucional o comité técnico, la información que debe ser publicada y/o actualizada de acuerdo con la guía para el suministro y actualización de la información en el sistema de comunicación de la entidad”*), se pudo evidenciar que en el link Transparencia y Acceso a la Información Pública las siguientes publicaciones estaban desactualizadas:

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA/ INFORMACIÓN ADICIONAL

Al revisar el Link Directorio Institucional se encontró que algunas publicaciones estaban desactualizada, pero al mismo tiempo están eran situaciones de forma, susceptibles a subsanar, las cuales una vez comunicadas a la oficina de comunicaciones fueron corregidas.



	INFORME FINAL AUDITORIA A P3 COMUICACION PUBLICA	ANEXO No.6 M4P11-5 VERSIÓN: 1
---	---	--

CONCLUSIONES

En ocasión al seguimiento realizado a la oficina de Comunicación procedimiento MIP3-01, se colige que esta oficina va en crecimiento en relación al desarrollo tecnológico que la globalización actual exige, pues al revisar las actividades del procedimiento se verifico que están cumpliendo cada una de ellas.

Verificados los indicadores del plan de acción de comunicaciones, se observó que no hay coherencia entre el numerador y la línea base del denominador, ya que este permite que la meta sea superada considerablemente, por eso es menester que se replantee la línea base del indicador.

RECOMENDACIONES

Una vez concluida la revisión y análisis del procedimiento, se observó que como se dijo anteriormente se cumplieron las metas por encima de lo promediado, situación en parte por un lado, por la eficiencia y eficacia de la oficina de comunicaciones, pero también por otro, es evidente que la medición de los indicadores también permitió que esta se superara, muy por encima de la programado, razón por la cual la oficina de control interno, reitera que los indicadores deben ser replanteados en su cálculo de la meta del denominador o línea base.

