

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código: CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión: 3
			Fecha: 20/05/2022

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 27	Mes: 01	Año: 2025
------------------------------	---------	---------	-----------

Informe No.	SECI No. -22	Informe Final: x
Nombre del Seguimiento	Evaluación de Comunicaciones Internas y Externas de la ADRES	
Objetivo del Seguimiento	Realizar seguimiento al cumplimiento del proceso estratégico de Comunicaciones Internas y Externas de la ADRES, cuyo objetivo es verificar el cumplimiento de los requisitos legales, los procedimientos, los riegos y controles y las políticas aplicables por la ADRES.	
Alcance del Seguimiento	Se focalizó en la caracterización del proceso, los procedimientos y los productos del Eje Transversal de Información y Comunicación del Modelo Estándar de Control Interno y evaluar la efectividad de los mecanismos de información interna y externa (disponibilidad, confiabilidad, integridad y seguridad). Fecha de corte del 25 de noviembre 2024.	
Normatividad	Ley 87 de 1993, artículo 1 y parágrafo, artículo 2 literal e, artículo 4 - literales b, i. artículo 12 - establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado 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 y se dictan otras disposiciones" Decreto 943 de 2014, Modelo Estándar de Control Interno, Eje Transversal información y comunicación "por el cual se actualiza el modelo estándar de control interno (MECI)". Decreto 103 de 2015 "por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones" (derogado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015). Política de comunicaciones GECO-PL01, versión 4 del 15 de diciembre de 2023. Procedimiento de comunicación interna - GECO-PR01. Versión 3 del 29 de noviembre de 2023 Procedimiento de comunicación externa GECO-PR02, versión 02 del 01 de junio de 2021 Mapa de riesgos y controles del proceso.	

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

1. ANÁLISIS Y OBSERVACIONES

1.1 VERIFICACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.

El Proceso Estratégico de Gestión de Comunicaciones cuenta con los procedimientos de comunicación interna - GECO-PR01, versión 3 del 29/11/2023 y comunicación externa GECO-PR02 versión 2 del 01/06/2021, los cuales se encuentra aprobados y publicados en la Página Web de la ADRES en el enlace:

adres.gov.co/planeacion/procesos-y-procedimientos/procesos-estrategicos

Dado lo anterior, se verificó que en la política se incluyera los referentes de aplicación en comunicación pública, que corresponde al Enfoque al Ciudadano y Servicio, Imagen, Formación y la Gerencia integral, coordinación y direccionamiento. Así mismo, se validó en Eureka los procedimientos de comunicaciones internas y externas observando que se encuentran publicados.

La información y Comunicación Externa e Interna hace referencia a la interacción de la entidad con los diferentes grupos de valor y de interés, es a través de este mecanismo que se garantiza la difusión de información de la entidad pública sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente, con el propósito de generar confianza, mediante la definición de políticas de comunicación y la formulación de parámetros que orienten el manejo de la información.

Mediante el oficio Radicado con el Nro. 20241100567723 del 18 de noviembre de 2024, se efectuó requerimiento a la Dirección de Comunicaciones de la ADRES para que hiciera entrega de manera electrónica de lo siguiente:

- Base de datos que contenga el listado de las comunicaciones internar adelantadas para la entidad de la vigencia 2024 por proceso y soportes de cada uno o enlaces de publicación.
- Base de datos que contenga el listado de las comunicaciones externas adelantadas para la entidad de la vigencia 2024 por proceso y soportes de cada uno o enlaces de publicación.
- Indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del procedimiento.
- Reporte y seguimiento a las acciones de mejora de Plan de Mejoramiento vigente con la Oficina de Control Interno.
- Reporte FURAG 2024 comunicaciones.
- Plan de comunicaciones

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

Es necesario señalar de la información entregada por la Dirección de Comunicaciones, mediante correo electrónico, suministrada el 05 de noviembre de 2024, adjuntan la información solicitada para la evaluación de Comunicaciones Internas y Externas los cuales se encuentra publicados en el siguiente enlace:

[Proceso de Comunicación - Control interno - Todos los documentos](#)

1.2 REVISION PUNTOS DE CONTROL PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES INTERNAS

Para la verificación de la adecuada ejecución y efectividad de los puntos de control del **procedimiento de comunicaciones internas GECO-PR01 versión 3 del 29/11/2023**, la OCI efectuó revisión en la herramienta EUREKA y verificó los soportes suministrados por el proceso de los registros del punto de control descrito en el citado procedimiento, con los siguientes resultados:

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA					
No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro	Observación OCI
<u>1</u>	Solicitar la divulgación de información	Las áreas de la entidad realizan la solicitud de divulgación interna de información a través del formato de solicitud de publicación GECO-FR01, al correo electrónico comunicaciones@adres.gov.co. Las solicitudes pueden efectuarse por parte de colaboradores del equipo, diferentes al director, jefe, coordinador o líder de proceso. No obstante, los jefes inmediatos deben aparecer copiados en el mensaje de correo electrónico con la solicitud, indicando que corresponde a un requerimiento informado o solicitado por el director, jefe o coordinador de área.	Director (a) técnico, jefe de oficina, coordinador, líderes de procesos o sus delegados (previa autorización de jefe inmediato o supervisor).	Correo Electrónico Formato de Solicitud de publicación GECO-FR01	La OCI validó en los soportes suministrados por el área de comunicaciones, el recibido de los correos electrónicos solicitando publicaciones de la Adres, Se observó la Implementación del formato GECO-FR01 para publicaciones.
<u>2 PC</u>	Recibir y revisar la solicitud	La persona encargada del proceso de Comunicación Interna recibe la solicitud generada por las áreas de la entidad y el asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quién éste delegue, revisa que el formato se encuentre debidamente diligenciado y que la información anexa contenga los insumos para completar el proceso de comunicación. Así mismo, se debe revisar que la información a divulgar cumpla con lo establecido en la política de operación de este procedimiento.	Asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quién éste delegue.	Registro formato "Control solicitudes" GECO-FR03 Correo electrónico.	Se corroboró la Implementación y registro del formato GECO-FR03 para publicaciones.
<u>3</u>	Producción y divulgación de la pieza de comunicación	El asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quién éste delegue,	Asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario	Actas de reunión y/o listados de asistencia o la trazabilidad por	De los elementos materiales probatorios

		PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		Código:	CEGE-FR12
		FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN		Versión:	3
					Fecha:	03/05/2022
		junto con el área solicitante acuerdan la estrategia de comunicación e inician su ejecución con el apoyo de los funcionarios y contratistas de la Dirección General de área de Comunicaciones, teniendo en cuenta los recursos disponibles y medios solicitados. Durante estos espacios de entendimiento se informará al área la fecha en la que se generará la publicación del mensaje remitido, los avances de la pieza de comunicación y las versiones previas a la versión final, en caso de que existan. En caso de que el medio de divulgación sea el Boletín Sintonía Adres, deberá someterse al filtro editorial del Comité de los martes.	encargado de las comunicaciones institucionales, o quién éste delegue.	correo electrónico. Piezas de comunicación divulgada o publicada.	aportados para la auditoria se evidenció que se realizan reuniones, por la herramienta colaborativa teams y aunado a lo anterior se evidenció la trazabilidad por correo electrónico.	
4	Comunicar al área solicitante el resultado de la solicitud.	El asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quién éste delegue, informa al área solicitante el resultado de su requerimiento y envía las evidencias correspondientes para su trazabilidad, con el fin de recibir la aprobación, previa publicación y divulgación.	Asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quién éste delegue.	Correo electrónico con la respuesta del caso.	Se constató la remisión de correo electrónico del área de comunicaciones al área solicitante con el resultado.	
5 PC	Aprobación del contenido a comunicar	El director, jefe o coordinador de área remitirá correo electrónico de aprobación de la pieza de comunicación remitida, autorizando su publicación en el medio definido.	Director (a) técnico, jefe de oficina, coordinador, líderes de procesos o sus delegados	Registro formato "Control solicitudes" GECO-FR03 Correo electrónico	De los soportes remitidos se observó la aprobación del contenido y se deja registro en el formato GECO-FR03. En el campo PIEZA APROBADA. Y FECHA DE APROBACIÓN Aunado el correo electrónico donde el área solicitante aprueba la pieza o solicita cambios de la misma.	
6	Publicación de la pieza y actualización del estado de la solicitud	Cada vez que se recibe correo de aprobación por parte del área solicitante o no se reciben comentarios frente al contenido del Boletín, la asesora de la dirección general, encargada de las comunicaciones, publica y divulga la información por el medio definido en la fecha acordada. En el registro del formato "Control solicitudes" GECO-FR03 se actualizará la fecha de publicación y se actualizará el estado a "finalizado".	Asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quién éste delegue.	Pieza divulgada Correo electrónico Registro formato "Control solicitudes" GECO-FR03	De los elementos materiales probatorios aportados se pudo constatar la publicación de las piezas solicitadas y el medio de divulgación.	

"En la siguiente lista de chequeo se desglosa cada una de las actividades desarrolladas para las solicitudes de publicaciones internas recibidas por el área de comunicaciones de la entidad, con el objetivo de determinar si han sido gestionadas y atendidas conforme al procedimiento establecido para estas; una vez revisadas por la OCI se puede constatar el cumplimiento del proceso definido."

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

Actividad	Solicitar la divulgación de información.	Recibir y revisar la solicitud 2. Punto de Control	Producción y divulgación de la pieza de comunicación.	Comunicar al área solicitante el resultado de la solicitud.	Aprobación del contenido a comunicar 5. Punto de control.	Publicación de la pieza y actualización del estado de la solicitud
Evidencia	Correo electrónico, Formato y de Solicitud publicación GECO-FR01	Correo electrónico y GECO-FR03	Actas de reunión y/o listados de asistencia o la trazabilidad por correo electrónico y Piezas de comunicación divulgada o publicada.	Correo electrónico con la respuesta del caso.	Correo electrónico GECO-FR03 y	Pieza divulgada y Correo electrónico, GECO-FR03.
Oficina de Control Interno. Tema: Autocontrol en la entidad	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Oficina de Control Interno. Tema: Integración 2024 OCI	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Oficina asesora de planeación y riesgos Solicitud campañas Fortalecimiento MIPG 1 Planeación	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Oficina asesora de planeación y riesgos Solicitud campañas Fortalecimiento MIPG 2 Planeación	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Oficina asesora de planeación y control de riesgos Solicitud campañas Fortalecimiento MIPG 3 Planeación	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Dirección de otras prestaciones Horario de atención	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple

De las 4 actividades y 2 puntos de se observó que el area de comunicaciones internas realiza el procedimiento en cada actividad y punto de control del procedimiento de comunicaciones internas.

1.3 REVISION PUNTOS DE CONTROL PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES EXTERNAS

Para la verificación de la adecuada ejecución y efectividad de los puntos de control del procedimiento de **comunicaciones externas GECO-PR02** versión 2 del 01/06/2021, la OCI efectuó revisión en la herramienta EUREKA y verificó los soportes suministrados por el proceso de los registros del punto de control descrito en el citado procedimiento, con los siguientes resultados:

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

Procedimiento de comunicación externa					
No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro	Observación OCI
1	Solicitar la divulgación de información	La dirección u oficina de la ADRES realiza la solicitud de divulgación externa de información a través del formato de solicitud de publicación de pieza de comunicación GECO-FR01, al correo electrónico comunicaciones@adres.gov.co.	Director (a) técnico, jefe de oficina, coordinador, líderes de procesos o sus Delegados (previa autorización de jefe inmediato o supervisor).	Solicitudes recibidas a través de correo electrónico. Formato: Solicitud de publicación de piezas de comunicación GECO-FR01	La OCI evidenció en los soportes suministrados por el área de comunicaciones el recibido de los correos electrónicos solicitando publicación de temas sobre la Adres, pero no se evidencia la utilización del formato GECO-FR01 en todas las solicitudes. observación 1.
2 PC	Recibir y revisar la solicitud	El GO de operaciones o contratista designado recibe la solicitud de comunicación externa generada por las áreas de la entidad y el asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quien éste delegue, revisa que el formato se encuentre debidamente diligenciado y que la información anexa contenga los insumos para completar el proceso de comunicación. Así mismo, se debe revisar que la información a divulgar cumpla con lo establecido en las políticas de operación de este procedimiento.	Asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quien éste delegue.	Registro formato "Control solicitudes" GECO-FR03 Correo electrónico.	El formato de Registro formato "Control solicitudes GECO-FR03 es utilizado por el área de comunicaciones para el registro donde se registra la trazabilidad de lo solicita por las áreas. El formato presenta los siguientes campos: 1. DEPENDENCIA O PERSONA SOLICITANTE, 2.FECHA DE SOLICITUD, 3.TIPO DE PROCEDIMIENTO, 4.TIPO DE CONTENIDO. 5. MEDIO DE DIVULGACIÓN. 6.TEMA. 7.INFORMACIÓN COMPLETA. 8.FECHA INFORMACIÓN ADICIONAL, 9.PIEZA APROBADA, 10. ESTADO (En producción, aprobado, Finalizado), 11.FECHA DE APROBACIÓN, 12.FECHA DE PUBLICACIÓN O ENTREGA.
3	Producción y divulgación de la pieza de comunicación	El asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quien éste delegue, junto con el área solicitante acuerdan la estrategia de comunicación e inician su ejecución con el apoyo de los funcionarios y contratistas de la Dirección General de área de Comunicaciones, teniendo en cuenta los recursos disponibles y medios solicitados. Durante estos espacios de entendimiento se informará al área la fecha en la que se generará la publicación del mensaje remitido, los avances de la pieza de comunicación y las versiones previas a la versión final, en caso de que existan. Las solicitudes se deben realizar con mínimo tres (3) días hábiles de antelación a la fecha de divulgación que se necesite.	Asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quien éste delegue.	Actas de reunión y/o listados de asistencia o la trazabilidad por correo electrónico. Piezas de comunicación divulgada o publicada.	De los elementos materiales probatorios aportados para la auditoria el area mostro que se realizan reuniones por la herramienta colaborativa teams y aunado a lo anterior se evidenció la trazabilidad por correo electrónico.
4	Comunicar al área solicitante el resultado de la solicitud.	El asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quien éste delegue, informa al área solicitante el resultado de su requerimiento y envía las evidencias correspondientes para su trazabilidad.	Asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quien éste delegue.	Correo electrónico con la respuesta del caso.	Se evidenció correo electrónico del área de comunicaciones al área solicitante con el resultado.

		PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		Código: CEGE-FR12
		FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN		Versión: 3
					Fecha: 03/05/2022
5 PC	Aprobación del contenido de la pieza a comunicar.	El director, jefe o coordinador de área remitirá correo electrónico de aprobación de la pieza de comunicación remitida, autorizando su publicación en el medio definido.	Director (a) técnico, jefe de oficina, coordinador, líderes de procesos o sus Delegados.	Registro formato "Control solicitudes" GECO-FR03 Correo electrónico	En los soportes remitidos reflejo la reprobación del contenido y se deja registro en el formato GECO-FR03. En el campo PIEZA APROBADA. Y FECHA DE APROBACIÓN Aunado el correo electrónico donde el área solicitante aprueba la pieza o solicita cambios de la misma.
6	Publicación de la Pieza y actualización del estado de la solicitud.	Cada vez que se recibe correo de aprobación por parte del área solicitante, la asesora de la dirección general, encargada de las comunicaciones, publica y divulga la información por el medio definido en la fecha acordada. En el registro del formato "Control solicitudes" GECO-FR03 se actualizará la fecha de publicación y se actualizará el estado a "finalizado".	Asesor (a) de comunicaciones de la Dirección General o el funcionario encargado de las comunicaciones institucionales, o quién éste delegue.	Pieza divulgada Correo electrónico Registro formato "Control solicitudes" GECO-FR03	De los elementos materiales probatorios aportados se evidenció la publicación de las piezas solicitadas y el medio de divulgación. Con soporte de la dependencia solicitante de la publicación por Correo electrónico y se deja registro en el formato GECO-FR03.

Observación OCI No 1.

Criterio.

Actividad 1 del procedimiento de comunicaciones externas GECO-PR02 versión 2 del 01/06/2021.

Condición.

De la revisión a los procedimientos de comunicaciones externas, se observó que no se dio cumplimiento a la **actividad 1 "Solicitud de publicación de piezas de comunicación en el formato GECO-FR01"** por parte de la Dirección General y por las demás áreas de la Adres.

Teniendo en cuenta lo mencionado, la actividad 1 no se está llevando a cabo, "Solicitar la divulgación de información." teniendo en cuenta que no se deja registro en el formato: Solicitud de publicación de piezas de comunicación **GECO-FR01**.

Causa.

Falta de revisión y seguimiento periódico a la actividad 1 del procedimiento de comunicaciones externas, en razón a que no hay evidencia del diligenciamiento del formato Solicitud de publicación de piezas de comunicación **GECO-FR01**.

Efecto.

Posibles afectaciones relacionados con la ejecución del procedimiento, que podría llegar a materializar riesgos, dado que no se contribuye a la mitigación de estos, al no cumplir con lo establecido.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

Respuesta del Auditado a la Observación N°1

El auditado proporciona respuesta a la observación 1. por medio de correo electrónico el día 24 de diciembre de 2024.

Buenos días,

Ya revisado el informe preliminar de la evaluación de comunicaciones internas y externas de la ADRES por parte del equipo, tenemos en cuenta lo siguiente:

Los productos de comunicación externa surgen del mismo proceso o vienen directamente de la dirección general, por lo que se debe considerar el formato solicitud de publicación de piezas de comunicación GECO-FR01

Se deben asumir retos en el indicador de redes sociales

No siendo más, estamos de acuerdo con sus observaciones y serán tenidas en cuenta para mayor agilidad en los procesos. Muchas gracias.

Comentario Final de la OCI: De acuerdo con la respuesta a través de correo electrónico del 24 de diciembre de 2024, emitida por el proceso de comunicaciones de la Dirección General, relacionada con evaluación de Comunicaciones Internas y Externas de la Adres, y teniendo en cuenta los argumentos se mantiene la observación y por consiguiente se genera plan de mejoramiento.

1.4 Verificación Mapa de Riesgos y Controles.

En la herramienta EUREKA, se verificó la identificación de eventos de riesgo del proceso de Gestión de Comunicaciones -GECO. La OCI evidenció que se analizaron los aspectos metodológicos de administración de riesgos indicados en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-DAFP Versión 6 noviembre 2022, partiendo de la política de administración de riesgos hasta la valoración del riesgo y seguimiento de primera línea de defensa a la efectividad de puntos de control. **Ver evaluación documento Excel Anexo No.1- Hoja Riesgos.**

Se verificaron los riesgos del proceso, observando que tiene

- Riesgo de Corrupción: GECO-RC01
- Riesgo de corrupción: GECO-RS01
- Riesgo de Gestión: GECO-RG01

Se observan identificados y asociados al procedimiento de comunicaciones internas y externas, riesgos de corrupción, Riesgos de seguridad de la información y Riesgos de gestión.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

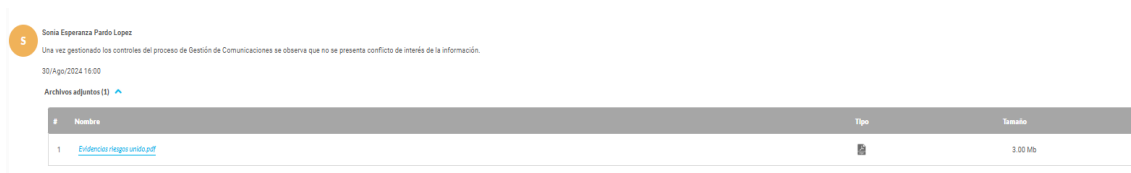
➤ RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

El Riesgo de gestión GECO-RC01, referente a Posibilidad de que en la divulgación realizada por el proceso se entregue, modifique o se omita información en beneficio propio y de un tercero. Se evidenció que se monitoreo el 30/08/2024.

Se observó que el riesgo de gestión se encuentra en zona de riesgo inherente ALTO y después de aplicar controles se ubica el riesgo en riesgo residual MODERADO, por lo tanto, el riesgo se encuentra en la zona de aceptación de acuerdo con la política de riesgos de la entidad.

Controles:

Una vez evaluados los controles identificados para el riesgo de Corrupción y partiendo que este se encontraba ubicado en una zona ALTO, se observó disminución en la probabilidad y el impacto, ubicando el riesgo residual en zona Moderada.



➤ RIESGOS DE GESTION:

El Riesgo de gestión GECO-RG01, referente a Posibilidad de afectación reputacional por aumento de menciones negativas de la marca ADRES en redes sociales y medios de comunicación, debido a la difusión masiva de información incorrecta, inoportuna, incompleta o falsa sobre la gestión de la ADRES. Se evidenció que se monitoreo el 30/08/2024

Se observó que el riesgo de gestión se encuentra en zona de riesgo inherente ALTO y después de aplicar controles se ubica el riesgo en riesgo residual BAJO, por lo tanto, el riesgo se encuentra en la zona de aceptación de acuerdo con la política de riesgos de la entidad.

Controles:

Una vez evaluados los controles identificados para el riesgo de gestión y partiendo que este se encontraba ubicado en una zona ALTA, se observa una reducción en la probabilidad y en el impacto ubicando el riesgo residual en zona Baja.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

Sonia Esperanza Pardo Lopez

Una vez gestionado los controles del proceso de Gestión de Comunicaciones se observa que se dio cumplimiento a lo definido en el revisión de la información que contempla la verificación, pertinencia y mensajes de divulgación, seguimiento y evaluación de las comunicaciones internas, externas, redes sociales y PQRSD no se registra even riesgo, donde se concluye que los controles han sido efectivos.

30/Ago/2024 18:00

Archivos adjuntos (12)

#	Nombre	Tipo	Tamaño
1	AGOSTO (1).xlsx		71.00 Kb
2	Autocontrol GECCO.xlsx		14.00 Kb
3	Boletín Sintonía.pdf		15.00 Mb
4	Formato de control de solicitudes - EXTERNAS.xlsx		71.00 Kb
5	JULIO.xlsx		71.00 Kb
6	JUNIO (1).xlsx		73.00 Kb
7	Matriz de solicitudes MAYO.xlsx		71.00 Kb
8	Matriz monitoreo de medios ADRES - Agosto 2024.xlsx		166.00 Kb
9	Matriz monitoreo de medios ADRES - Julio.xlsx		155.00 Kb
10	Matriz monitoreo de medios ADRES - Junio.xlsx		130.00 Kb
11	Matriz monitoreo de medios ADRES - Mayo.xlsx		151.00 Kb
12	Reporte redes.pdf		3.00 Mb

➤ **RIESGOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:**

El Riesgo de seguridad de la información GECCO-RS01, referente a Posibilidad de pérdida de integridad y confidencialidad de los activos de información del proceso de comunicaciones, por divulgación no autorizada de información y daño parcial o total a la misma, debido a desconocimiento o no aplicación de las políticas de seguridad y privacidad de la información, deficiencia en la autorización de permisos de acceso a la información y ausencia de copias de respaldo o backups de la información,

Se observó que el riesgo de seguridad de la información se encuentra en zona de riesgo inherente **ALTA** y después de aplicar controles se ubica el riesgo en zona residual **BAJO**, por lo tanto, el riesgo se encuentra en la zona de aceptación de acuerdo con la política de riesgos de la entidad.

Controles:

Una vez evaluados los controles identificados para el riesgo de seguridad de la información y partiendo que este se encontraba ubicado en una zona ALTO, se observa disminución en la probabilidad y el impacto, ubicando el riesgo residual en zona Baja.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

S Sonia Esperanza Pardo Lopez

Una vez gestionado los controles del proceso de Gestión de Comunicaciones se observa que se dio cumplimiento a lo definido en el revisión de la información que contempla la verificación, de permisos de acceso a la información y ausencia de copias de respaldo o backups de la información, no se registra evento de materialización de riesgo, donde se concluye que los controles han sido efectivos.

30/Ago/2024 17:59

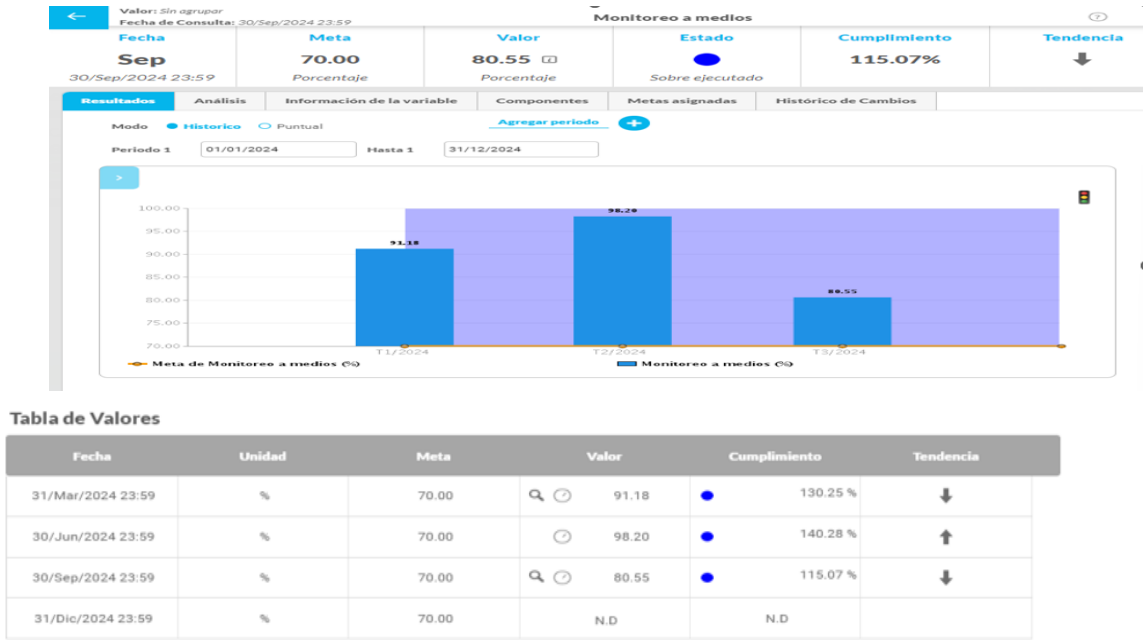
Archivos adjuntos (3)

#	Nombre	Tipo	Tamaño
1	Herramientas colaborativas.png	img	44.00 Kb
2	Permisos.png	img	43.00 Kb
3	miembros del equipo.png	img	66.00 Kb

INDICADORES:

Se observa que el proceso de gestión de comunicaciones tiene cuatro indicadores de gestión así:

- Monitoreo de medios:**

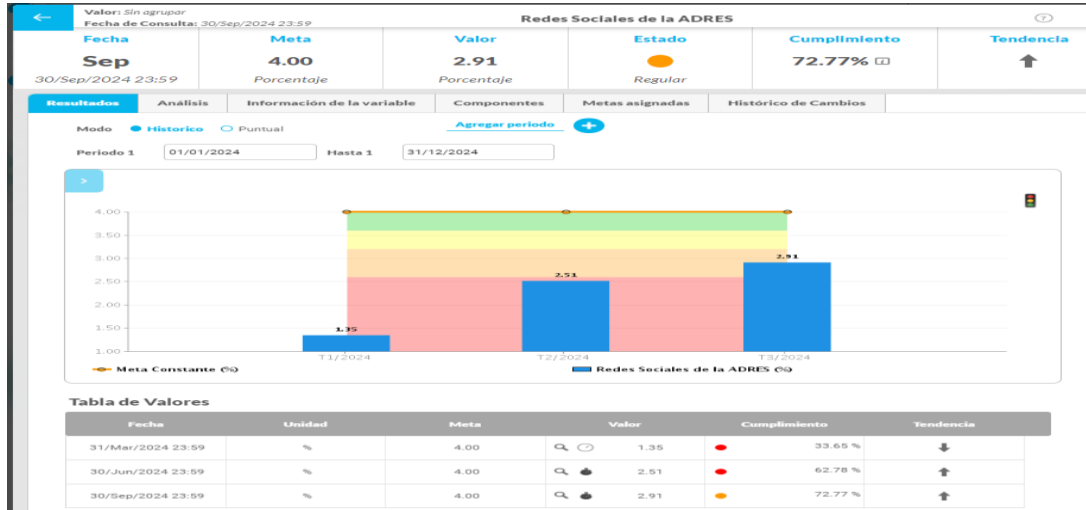


Este indicador permite medir la percepción de menciones sobre la gestión de la ADRES a partir de una medición positivo, negativo o neutra.

Se evidencia que la meta definida en el indicador se sobre ejecuto con cumplimiento de 100%., como se observó en el grafico del citado indicador.

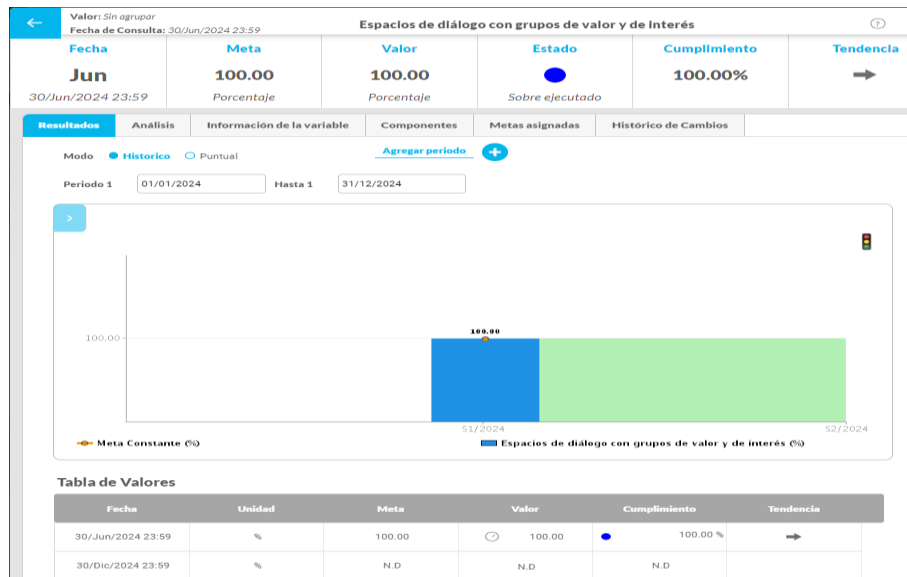
	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	3
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	03/05/2022

• Seguimiento de las redes sociales por parte de Comunicaciones:



Se evidencia que la meta definida en el indicador redes sociales no logró alcanzar el cumplimiento esperado, como se observó en el grafico del citado indicador.

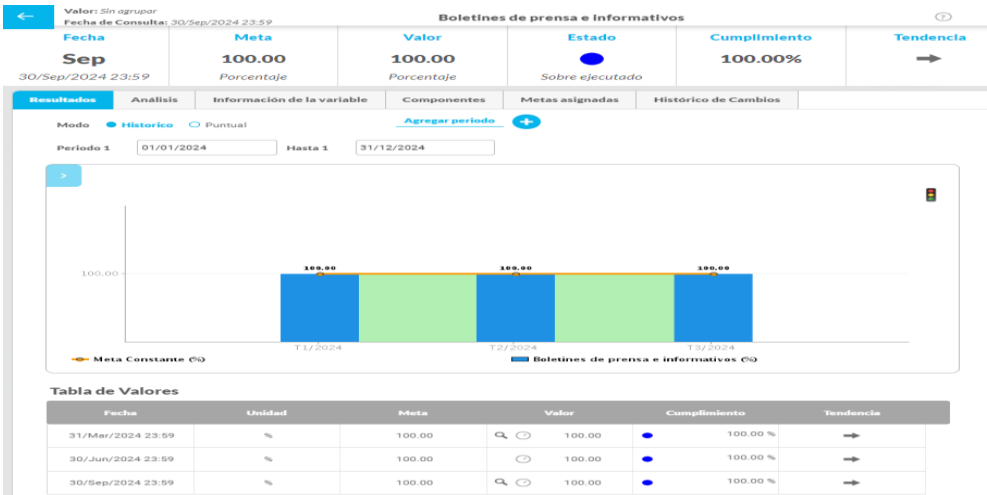
Espacio de diálogo con grupos de valor y de interés:



Se evidenció el correcto reporte del indicador denominado Espacio con grupo de valor y de interés de la meta frente a la ejecución, dado que el indicador reporta estado sobre ejecutado con cumplimiento de 100%.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

• **Boletines de prensa e informativos:**



De la verificación realizada al indicador de boletines de prensa e informativos, se observó cumplimiento de este en un 100%, con corte a septiembre 30 de 2024, por lo anterior se debe revisar las metas definidas para del indicador del proceso, teniendo en cuenta que superó la meta del 100% para el segundo trimestre

1.5 Seguimiento al Plan de Mejoramiento

Por otro lado, la oficina de control interno en el desarrollo de la auditoria al proceso de comunicaciones internas y externas, estableció planes de mejoramiento los cuales se describen a continuación:

Código	Nombre Acción de Mejora	Paso Actual de la Mejora	Acciones a Desarrollar	Estado de la Mejora	Comentario OCI	Estado: Acciones a desarrollar	Estado Acción de Mejora
OBS-OCI-0044	Diligenciamiento Matriz ITA, Seguimiento a la Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública, Resolución Nro. 001519 de 24 de agosto de 2020 y auditorías de accesibilidad web,	Ejecución de las acciones	Actualización de la base de datos de las hojas de vida. Aumento de la visualización de la línea anticorrupción. Generación de datos abiertos dentro de la web. Integración del organigrama. Participa e innovación. Actualización del	En desarrollo	La actividad fue efectiva, el proceso cumple con el Diligenciamiento Matriz ITA, Seguimiento a la Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública, Resolución Nro. 001519 de 24 de agosto de 2020 y auditorías de accesibilidad web	En ejecución	Finalizada fuera de términos

	PROCESO		CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		Código:	CEGE-FR12
	FORMATO		INFORME DE EVALUACIÓN		Versión:	3
					Fecha:	03/05/2022

			directorio telefónico de la Adres				
OBS-OCI-0073	Anexo 1: Directrices de accesibilidad Web (cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020 - MinTIC)	Ejecución de las acciones	A1CUM001 A1CUM003 A1CUM005 A1CUM007 A1CUM013	En desarrollo	La actividad se encuentra en ejecución por parte del proceso hasta el 31 de diciembre de 2024.	En ejecución	En ejecución en términos
OBS-OCI-0082	Se debe realizar plan de mejora en reingeniería, soporte y mantenimiento al portal Web de la ADRES según ficha ID: CSI021-MU-03 de la observación 2 del informe final del Procedimiento de Desarrollo o Mantenimiento de Aplicaciones Informáticas (Código APTI-PR05) establecido en el numeral 7 desarrollo del procedimiento. (Equipo de trabajo para este plan de mejora Dirección de General - D.G. - Comunicaciones y DGTIC con apoyo del equipo de Arquitectura Empresarial (AE) de la OAPCR.	revisión del líder del proceso	Definir el plan de trabajo, presupuesto y recursos para la implementación de mejoras de acuerdo con las observaciones de la AND. Realizar diagnóstico portal ADRES. Realizar evaluación con acompañamiento de la Agencia Nacional Digital AND. Recibir la retroalimentación por parte de la AND. Socializar a comunicaciones y DGTIC los resultados entregados por la AND y el plan de trabajo para la implementación de mejoras	En desarrollo	Las actividades planeadas están a partir de febrero del año 2025.	En ejecución	En ejecución se encuentra en termino

Fuente: Aplicativo Eureka 12 de diciembre de 2024.

2. CONCLUSIONES

Entendiendo que la Auditoria de comunicaciones internas, externas y política; permite la evaluación sistemática de diferentes canales, flujo de comunicación y métodos utilizados para garantizar el desarrollo de la retroalimentación en todos los niveles al interior de la entidad, pero también de manera externa; de esta forma se pueden garantizar la claridad y la organización en la gestión operativa de la entidad, y a su vez estos reflejan el trabajo articulado y el aval para mantener procesos transparentes y sistematizados.

La ADRES (Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud) tiene establecidos y publicados procedimientos tanto de comunicación interna como externa y las políticas, lo que es un aspecto positivo; ya que durante el proceso operativo se identifican las fortalezas y debilidades en la aplicación de los procedimientos; respaldando la aplicación de los requisitos mínimos por el grupo de trabajo y la aplicación de las diferentes estrategias organizacionales para el cumplimiento de los diferentes criterios, la eficiencia y la eficacia de la gestión informativa de la entidad.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

En relación con el procedimiento de comunicaciones externas **GECO-PR02** versión 2 (01/06/2021), se ha identificado que no cumple con la actividad 1, que corresponde a la solicitud de divulgación de información. Este incumplimiento se debe a una falta de revisión y seguimiento adecuados por parte del proceso de comunicaciones, ya que se observó la ausencia de registros en el formato "Solicitud de publicación de piezas de **comunicación GECO-FR01**", lo que debilita el control y gestión de estas actividades.

La falta de evidencia del diligenciamiento de dicho formato en cada solicitud de publicación impide verificar la correcta ejecución de los procedimientos, lo que podría ocasionar deficiencias en el manejo de las comunicaciones externas, afectando la transparencia y efectividad de la información compartida. Por lo anterior y una vez analizada la actividad y validada la correlación con las otras actividades, se sugiere la modificación del procedimiento de comunicaciones externas.

El formato "Control Solicitudes" **GECO-FR03** es utilizado por el área de comunicaciones para gestionar las solicitudes relacionadas con las publicaciones. Este formato se diligencia de manera completa, lo cual asegura que toda la información relevante esté debidamente registrada y accesible.

El uso de este formato no solo facilita la **organización** de las solicitudes, sino que también permite llevar un **seguimiento** detallado de cada solicitud desde su inicio hasta su finalización. De esta forma, se asegura la **trazabilidad** de las publicaciones, permitiendo que en cualquier momento se pueda consultar el estado de una solicitud o revisar el proceso completo; El registro completo del formato y la trazabilidad que ofrece es fundamental para mantener una gestión **transparente, ordenada y responsable** dentro del área de comunicaciones; Además, este sistema garantiza que cada solicitud sea gestionada adecuadamente, mejorando la eficiencia y reduciendo el riesgo de errores u olvidos en el proceso y trabajo de la entidad; El diligenciamiento completo del formato "Control Solicitudes" **GECO-FR03** y la trazabilidad que proporciona son elementos clave para la correcta gestión de las publicaciones, asegurando la transparencia y el seguimiento adecuado de cada solicitud, lo cual refuerza la eficiencia y organización en el área de comunicaciones.

En cuanto a la **gestión de riesgos**, se han identificado tres tipos de riesgos dentro de la entidad: riesgos de corrección, riesgos de gestión y riesgos de seguridad de la información. Estos riesgos son aspectos clave que pueden afectar el funcionamiento y la eficiencia de la organización, por lo que es fundamental monitorearlos y gestionarlos adecuadamente. Riesgos de corrección, Riesgos de gestión y Riesgos de seguridad de la información, A pesar de la existencia de estos riesgos, se ha determinado que todos se encuentran en la zona de manejo aceptable para la entidad. Esto significa que los riesgos han sido evaluados y gestionados de forma que no representan una amenaza significativa para la operación y cumplimiento de los objetivos de la entidad.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

Se han identificado diversos **indicadores** clave para medir el desempeño de la ADRES en sus actividades de comunicación y relacionamiento, tales como el monitoreo de medios, el espacio de diálogo con grupos de valor e interés, los boletines de prensa e informativos, y las redes sociales.

Los resultados en cuanto al monitoreo de medios, el espacio de diálogo y los boletines de prensa e informativos, se ha logrado un cumplimiento del 100%, lo cual es un resultado positivo que refleja el esfuerzo y la efectividad de la ADRES en cumplir con sus objetivos establecidos en estas áreas.

Sin embargo, en el indicador de redes sociales, se observó que no se alcanzó el cumplimiento total de la meta, ya que se logró un 72.77% de cumplimiento. Esto sugiere que, aunque se alcanzó un buen resultado, aún existen desafíos en esta área que deben ser abordados.

En relación con el seguimiento al **plan de mejoramiento** del área de comunicaciones, se ha realizado un análisis del estado actual de las observaciones planteadas. En este sentido, se identifican tres observaciones:

OBS-OCI-0044: Esta observación ya ha sido finalizada, aunque se completó fuera de término, lo que podría implicar que no se cumplió con los plazos establecidos originalmente.

OBS-OCI-0073: Actualmente, esta observación está en evaluación por parte de la OCI, lo que indica que el proceso está siendo manejado adecuadamente y dentro del tiempo previsto.

OBS-OCI-0082: Esta observación aún se encuentra en ejecución, lo cual requiere atención para garantizar su correcta implementación y cumplimiento.

3.RECOMENDACIONES.

Se sugiere fortalecer los mecanismos de control y seguimiento de la comunicación externa, con el objetivo de asegurar la coherencia y efectividad en los mensajes transmitidos. Es recomendable revisar y actualizar el procedimiento, puntos de control y políticas relacionadas con la comunicación, para garantizar que se ajusten a las mejores prácticas y necesidades actuales.

Asimismo, se debe mejorar la gestión de riesgos asociados a la comunicación externa, implementando estrategias preventivas y planes de acción en caso de crisis. Finalmente, se sugiere optimizar el uso de las redes sociales, aprovechando estas plataformas para mejorar la visibilidad y fortalecer la imagen institucional, manteniendo una comunicación más dinámica y cercana con el público.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

Se sugiere continuar revisando los indicadores del proceso de comunicaciones internas y externas, asegurándose de que estén alineados con las metas establecidas. Esto permitirá garantizar que los indicadores reflejen con precisión tanto el desempeño como los desafíos del proceso, facilitando la toma de decisiones informadas y el ajuste oportuno de estrategias.

verificar los planes de mejoramiento del proceso reportados en Eureka, prestando especial atención a las acciones de mejora incluidas. Esta revisión garantizará que las acciones implementadas sean eficaces y alineadas con los objetivos de mejora continua del proceso.

4. RESPONSABLES DE LA AUDITORÍA			
Nombre	Firma	Proceso	ROLES Y RESPONSABILIDADES (Auditor líder, Auditado, Auditor, Observador, jefe OCI)
Santiago Alfonso Gómez Gutiérrez		Control y Evaluación de la Gestión	Auditor

Fecha de Revisión: 18/02/2025

Fecha de Aprobación: 18/02/2025

Cordialmente,

Firmado Digitalmente por
DEISY CAROLINA FLOREZ PARDO
 Jefe OCI

Elaboro: Santiago Alfonso Gomez Gutierrez - OCI

CONTROL DE CAMBIOS.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	3
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	03/05/2022

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
01	20 de abril de 2018	Versión Inicial	Lizeth Lamprea Asesor OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI
02	25 de noviembre de 2019	Estandarización Tipo, Tamaño Letra. Márgenes. Incorporación de responsables Se ajusto el nombre del formato	Lizeth Lamprea Asesor OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI
03	20/05/2022	Se suprimen firmas mecánicas y se incluye firma digital	Lizeth Lamprea Asesor OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI
04	12/11/2024	Se actualiza logo ADRES en el formato.	Vivian Iveth Herrera Colmenares - OCI		