

**MEMORANDO**

20201500049593



23-07-2020

Bogotá, 23-07-2020

PARA: Doctora Beatriz Elena Vahos Quintero - Coordinadora Grupo Estratégico de Comunicaciones

DE: JEFE OFICINA CONTROL INTERNO

ASUNTO: Informe Auditoría Proceso Comunicaciones

En cumplimiento al plan de acción de esta Oficina, me permito presentarle el informe de la auditoría realizada por la funcionaria Elsa Estupiñán Duarte al Proceso Comunicaciones.

Producto de la auditoría efectuada, anexo el informe que contiene algunas observaciones sobre las cuales le solicitamos describir en el cuadro "RESUMEN DE OBSERVACIONES" las acciones, responsables y fechas de cumplimiento tendientes a subsanarlas.

Igualmente le comunico que dando cumplimiento al Decreto 338 de 2019, este informe será puesto en conocimiento de la señora Ministra, como destinatario principal.

Por lo anterior, le solicito que en un término máximo de diez (10) días calendario, contados a partir de la fecha de recibo de este informe, enviar su respuesta y el cuadro debidamente diligenciado, de conformidad con la circular 20163000041133 del 09/03/2016.

Cordialmente,

LUZ STELLA CONDE ROMERO

Anexo: Informe de Auditoría

Elaboró: Marisol Cruz  
Revisó: Luz Stella Conde



## INFORME DEFINITIVO AUDITORÍA PROCESO COMUNICACIONES 2020

<b>Proceso:</b> Comunicaciones <b>Procedimiento:</b> Comunicaci3n Informativa y Organizacional	<b>Dependencia Jerárquica:</b> Despacho Ministra
<b>Responsable del Proceso:</b> Beatriz Elena Vahos Quintero - Coordinadora Grupo Estratégico de Comunicaciones	<b>Auditoría realizada por:</b> Elsa Estupiñán Duarte/ Profesional Oficina de Control Interno
<b>Motivo de la auditoría:</b> Plan de Acci3n vigencia 2020.	
<b>Inicio de la auditoría:</b> 13 de julio 2020	<b>Terminaci3n de la auditoría:</b> 30 de julio 2020

### INTRODUCCI3N

El proceso de comunicaciones tiene como prop3sito “Divulgar de forma clara, oportuna y veraz a trav3 de las herramientas de comunicaci3n internas y externas la informaci3n generada por las pol3ticas, planes, programas y proyectos en materia de tr3nsito, transporte e infraestructura”. En tal sentido y dando cumplimiento al plan de acci3n de la Oficina de Control Interno, se realiz3 auditoria al Procedimiento de Comunicaci3n Informativa y Organizacional, para determinar el grado de cumplimiento de la gesti3n y el control adelantado por este Grupo asociado al Despacho de la se–ora Ministra en la Entidad (Procedimiento COM-P-001, Versi3n 02-Daruma).

#### 1. Objetivo de la auditoría

Evaluar por muestreo el grado de cumplimiento de la gesti3n adelantada por el Grupo al procedimiento publicado en DARUMA COM-P-001 Versi3n 002, as3 como los controles establecidos a los riesgos tanto de gesti3n como de corrupci3n, con el fin de asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno con criterios de eficacia, eficiencia y efectividad.

#### 2. Alcance

Verificar la gesti3n adelantada por el Grupo Estratégico de Comunicaciones desde la recepci3n de la informaci3n hasta la revisi3n, edici3n y publicaci3n de esta.



### 3. Metodología

La auditoría se desarrolla tomando como referencia las actividades del procedimiento disponible en el aplicativo DARUMA, las normas relacionadas aplicables a las comunicaciones en la Entidad y teniendo en cuenta la contingencia del momento se recurrió principalmente a utilizar la información suministrada por la Coordinadora responsable del Grupo, mediante correo electrónico a esta Oficina, para de esta manera determinar la gestión adelantada.

### 4. Análisis de la Información Procesos Comunicaciones

Las Comunicaciones en la Entidad se desarrollan atendiendo la norma y las directrices establecidas para tal fin, se efectuaron cambios significativos en esta vigencia entre ellos su nombre, el actual es Grupo Estratégico de Comunicaciones antes Grupo de Prensa.

Su objetivo ahora es: *“Establecer las acciones comunicacionales en el Ministerio de Transporte como un proceso estratégico y transversal, que incrementa la efectividad de la comunicación con los públicos de interés, mediante la estandarización de flujos de información, mecanismos de medición, lineamientos y directrices del uso de la imagen, línea de mensaje y canales institucionales, teniendo en cuenta las necesidades y comentarios de las áreas misionales de la entidad”.*

Esto implica la divulgar la gestión, políticas, planes, programas y proyectos del sector transporte, el Ministerio de Transporte y sus diferentes dependencias, fortaleciendo el sentido de pertenencia y conocimiento de los colaboradores y ciudadanos, a través de diferentes formatos y canales de comunicación adaptados a la actualidad social y tecnológica.

Actualmente las comunicaciones hacen parte del despacho de la Ministra, como se observa su dependencia en el organigrama de la Entidad así:



### Despacho de la Ministra

- > Grupo Asuntos Ambientales y Desarrollo Sostenible
- > Grupo Estratégico de Comunicaciones
- > Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- > Grupo de Logística
- > Grupo Servicios de apoyo

Información de <https://movilnet.mintransporte.gov.co/publicaciones/726/organigrama/> 01-07-2020

En general fue redefinida la estrategia de comunicaciones, con cambios administrativos, sociales y tecnológicos.

#### Observación:

Se evidenció gestión que impacta positivamente la forma de comunicar. Sin embargo, como se aprecia en los pantallazos del aplicativo Daruma hace falta publicar los cambios realizados (nombre, objetivos, caracterización, procedimiento, etc...) lo cual no permite conocer la redefinición realizada por el grupo Estratégico de Comunicaciones.

Lo anterior como se muestra en los siguientes pantallazos tomados en el desarrollo de esta auditoría de la caracterización del proceso en Daruma (nombre, objetivos, estrategias, etc...) continúa el anterior.



Caracterización: (Código COM-C-002.Versión 001 de fecha 2018-06-01)

		MINISTERIO DE TRANSPORTE			
		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO			
		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			
		CÓDIGO: COM-C-002	VERSIÓN: 001		
NOMBRE DEL PROCESO:	Comunicación Interna y Externa	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Secretario General		
OBJETIVO DEL PROCESO:	Divulgar en forma clara, oportuna y veraz la información pertinente del Ministerio de Transporte, a través de la administración adecuada de los canales de comunicación interna y externa existentes, para garantizar una gestión institucional transparente	ALCANCE	Desde la estructuración de la información hasta la revisión, edición y publicación		
OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO CON EL QUE SE RELACIONA:	Asegurar el acceso a la información institucional de las partes interesadas, mediante la disponibilidad de medios de comunicación y tecnológicos para la divulgación y socialización de los productos y servicios del Ministerio de Transporte con oportunidad y transparencia.				
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre: Carolina Barragan Profesional Universitario 2044-03		Nombre: Clara Teresa Jurado Sarmiento Profesional Especializado 2028-13		Nombre: Paula Andrea Sánchez Gutiérrez Secretario General	
Fecha:2018-06-01		Fecha:2018-06-01		Fecha:2018-06-01	

Elsa Estupiñán Duarte @ 2020-07-01, 15:39:23

Pantallazo tomado de Daruma el 01-07-2020



Procedimiento: (Código: COM-P001 Versión: 002 de 2018-06-01)

	MINISTERIO DE TRANSPORTE	
	COMUNICACIONES	
	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INFORMATIVA Y ORGANIZACIONAL	
	Código: COM-P-001	Versión: 002
<b>1. PROPÓSITO</b>		
Divulgar en forma clara, oportuna y veraz a través de las herramientas de comunicación internas y externas la información generada por las políticas, planes, programas y proyectos en materia de tránsito, transporte e infraestructura.		
<b>2. ALCANCE</b>		
Desde la recepción de la información, hasta la revisión, edición y publicación.		
<b>3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO</b>		
Asesor y Coordinador Grupo de Prensa.		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Nombre: Clara Teresa Jurado Sarmiento - Marisol Cruz Corredor / Profesional Universitario - Secretaria Ejecutiva	Nombre: Germán Mejía Gallo / Asesor	Nombre: Alejandro Maya Martínez / Secretario General
Fecha: febrero 16 de 2012	Fecha: febrero 28 de 2012	Fecha: marzo 5 de 2012

Elsa Estupiñán Duarte @ 2020-07-01, 16:14:16

Pantallazo tomado de Daruma el 01-07-2020

### Recomendación:

Solicitar al responsable en la Oficina Asesora de Planeación la colaboración para publicar los cambios realizados al proceso en la herramienta DARUMA, y de esta manera dar cumplimiento a la norma, manteniendo actualizados los documentos del proceso, lo que permitirá evidenciar la gestión soportando planes, programas y procesos entre otros.



#### 4.1. Comunicación Interna

Teniendo en cuenta la contingencia del momento, esta Oficina solicitó la información al Grupo Estratégico de Comunicaciones vía correo electrónico con corte a junio 30 de 2020, para obtener así un diagnóstico de las debilidades y fortalezas y de esta manera presentar la situación actual de la gestión de sus actividades.

Dando respuesta a nuestra solicitud, el Grupo envió la siguiente información:

##### 4.1.1. Canales de comunicación

Según información suministrada con motivo de la pandemia el Grupo realizó actualización de los canales de comunicación y sus roles así:



Información suministrada por el Grupo Estratégico de Comunicaciones

El Grupo Estratégico de Comunicaciones a través de los canales tradicionales (correo electrónico y movilnet) continúa compartiendo información oficial y de interés a todos sus colaboradores, adicional en los nuevos canales comparte:

**WhatsApp.** Envía diariamente información (noticias, eventos, actividades) y recuerda diariamente las actividades programadas con el fin de que la mayor cantidad de colaboradores se informen y participen.

**Instagram.** Canal utilizado para compartir perfiles, historias y vivencias de los colaboradores; este rol es más de entretenimiento que de información, con el fin de beneficiar la edificación de lazos de comunidad y visibilizar el componente humano característico de la Entidad.



También la puesta en funcionamiento de la nueva plataforma de hábitos de vida saludables dedicado al funcionario y a su familia disponible en Movilnet.

#### 4.1.2. Acciones y Cubrimiento de eventos

Divulgación del cubrimiento de todo lo relacionado con los eventos de la Entidad, se resume en:

Creación de los mensajes y piezas gráficas de información e invitación a eventos, divulgación y promoción de estos, apoyo logístico en actividades y organización de los eventos, grabación y socialización de estos o actividades y memorias a través de los canales activos de comunicación interna.

#### 4.1.3. Comunicados

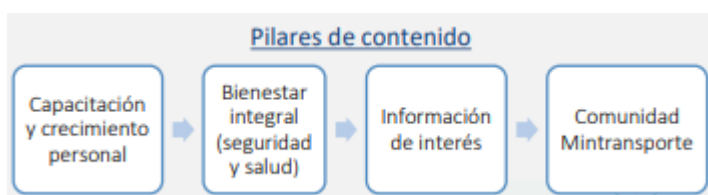
Actividades realizadas: invitaciones a capacitaciones, eventos, información de interés y mensajes institucionales entre otros por el correo masivo, WhatsApp y por Movilnet.

#### 4.1.4 Campañas

Dentro de la gestión cumplida el Grupo destaca las campañas realizadas así: “#ActitudDeViernes, #MintransporteDigital, #MiércolesMotivacional, jueves de TBT, Un Mensaje para Mamá, Participación ciudadana, Seguridad de la Información, Fortalecimiento Institucional, PQR y Píldoras de actitud”.

#### 4.1.5 Acciones de Trabajo en Casa por Covid-19

El Grupo informa que “Conforme a la nueva estrategia comunicacional interna se transmite información sobre normatividad, cuidado y prevención de Covid-19, así como, tips de seguridad y salud en trabajo en casa y a la vez se establecen diferentes formatos para incentivar la participación e interacción, acercando y manteniendo el bienestar y la motivación en los colaboradores, a través de canales adaptados a la actualidad social y tecnológica”, divulgando información con el fin de fortalecer el sentido de pertinencia y conocimiento de los colaboradores.







#### 4.1.6 Nuevos productos y formatos

Dentro de lo nuevo en el grupo está la “Estrategia de comunicación interna” en la cual dar a conocer los objetivos, metas, productos y resultados propuestos para esta.

#### 4.1.7 Proyectos

Resumen de noticias de la semana, piezas de audio (podcast), espacios de diálogo entre colaboradores y el boletín interno.

#### Observación:

En lo relacionado con la comunicación interna se evidencia que:

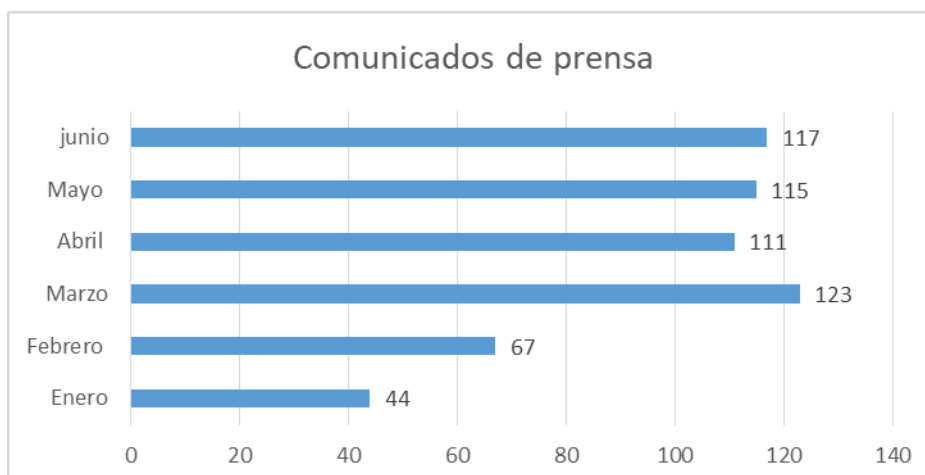
Se realizó medición a canales de comunicación y el resultado es un porcentaje relevante de aceptabilidad e impacto, lo cual es una acción válida que permite conocer la realidad de las comunicaciones en la Entidad. Es de anotar que a pesar de la situación hubo disponibilidad de los responsables del área en cabeza de su Coordinadora para suministrar la información solicitada.

Por lo tanto, este tema queda sin observaciones.

### 4.2. Comunicación Externa

#### 4.2.1 Comunicados de Prensa

Los comunicados de prensa publicados por el Grupo se resumen así:



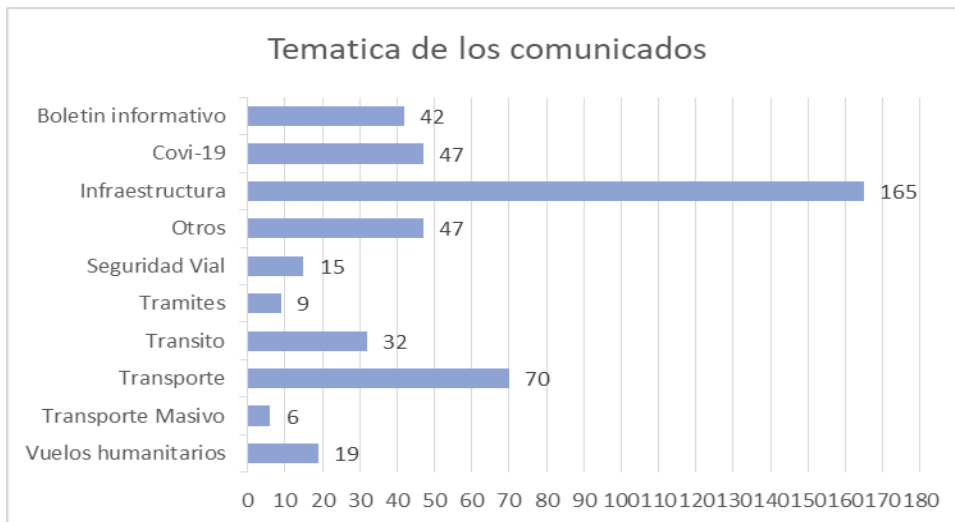
Información suministrada por el Grupo Estratégico de Comunicaciones



Se evidencia a 30 de junio de 2020 que el Grupo Estratégico de Comunicaciones publicó en la página web del Ministerio de Transporte 577 comunicados de prensa.

#### 4.2.2. Temática de los comunicados

A continuación, se muestra un resumen de la temática de las comunicaciones externas en la Entidad:



Información suministrada por el grupo-GEC

- + El 75 % son noticias o temas positivos
- El 25 % son noticias o temas negativos

Según la anterior información a mayo de 2020 el porcentaje más relevante de los comunicados con un 75% es el de las noticias positivas. Los temas negativos están relacionados con situaciones por emergencia de Covid-19, sistemas de transporte y manifestaciones en transportadores intermunicipal.

#### 4.2.3 Acciones y Cubrimiento de eventos

La gestión indica que las acciones y cubrimiento de eventos están enfocadas en la coordinación logística y protocolo, además, de convocar a medios y periodistas nacionales. Se cubre principalmente el programa "Prevención y Acción".



#### 4.2.4 Página Web

Diseñaron el mockup de un micrositio para alojar la información relacionada con la campaña de Héroes en la vía e información del Covid-19. Con el diseño aprobado, se enviaron los recursos para su desarrollo. Estos micrositios pueden consultarse en los siguientes enlaces:

<https://www.mintransporte.gov.co/publicaciones/8378/heroes-en-la-via/>

<https://mintransporte.gov.co/publicaciones/8238/medidas-para-la-contencion-del-coronavirus-covid-19/>

#### 4.2.5 Redes sociales

Información perteneciente al mes de junio de 2020



Según lo informado el Monitoreo digital se realizó 24/7, sobre solicitudes ciudadanas relacionadas con el Sector e implementación de reportes de escucha social digital en el marco de la emergencia por COVID – 19.

#### 4.2.6 Campañas

En total a 30 de junio de 2020 han publicado 134 campañas, combinadas entre el Sector Transporte y en sinergia con el Gobierno Nacional. Entre ellas #HéroesEnLaVía #PrevenciónYAcción #AccionesPorLaVida #EvitaElCoronavirus #PorTuVidaPorMiVida #InfraestructuraParaLaGente.



## Observación:

En cuanto a la comunicación externa se evidencia que:

Los temas o noticias positivas son siempre los de mayor porcentaje, sin embargo, existe un porcentaje de noticias o temas negativos que aunque pequeño es relevante.

## Recomendación:

Esta Oficina sugiere la elaboración de un plan de acción para mejorar el resultado de los temas negativos evidenciados.

### 4.3 Audiovisuales

#### 4.3.1 Artes o piezas gráficas

A 30 de junio de 2020 se diseñaron para comunicaciones internas, externas y digital 1.156 piezas gráficas o artes, entre ellas se encuentran: artes para socialización y avisos de inspecciones fluviales, cartillas, manuales, banners, piezas digitales, infografías, fichas de aeropuertos, editables/plantillas para comunicaciones internas, invitaciones a eventos del Despacho, entre otras.

#### 4.3.2 Fotografías

A junio 2020, un total de 2.401 fotografías tomadas como registro de eventos y transmisiones a través de las diferentes plataformas tecnológicas

#### 4.3.3 Videos

Declaraciones a medios y cubrimiento de eventos audiovisuales: 44, videos para redes sociales / televisión: 300, cápsulas de video: 330 e historias de vida: 10.

#### 4.3.4 Orientación imagen institucional

A junio 2020, el Grupo Estratégico de Comunicaciones orientó los siguientes requerimientos referentes al uso de la imagen y logo institucional: Para Campaña seguridad vial. Procesos ANSV, Se dio orientación a la Aerocivil en la construcción de



material para la reapertura de los aeropuertos, reunión T1 del de la Línea en orientación de logos, Video Aeropuerto Eldorado en orientación de logos, uso de logo y línea gráfica para Grupo Actividad Física para la Salud, Deporte y Recreación del Ministerio, entre otros.

### Observación:

Se evidencia una apreciable gestión audiovisual. Por tanto, este tema queda sin observaciones.

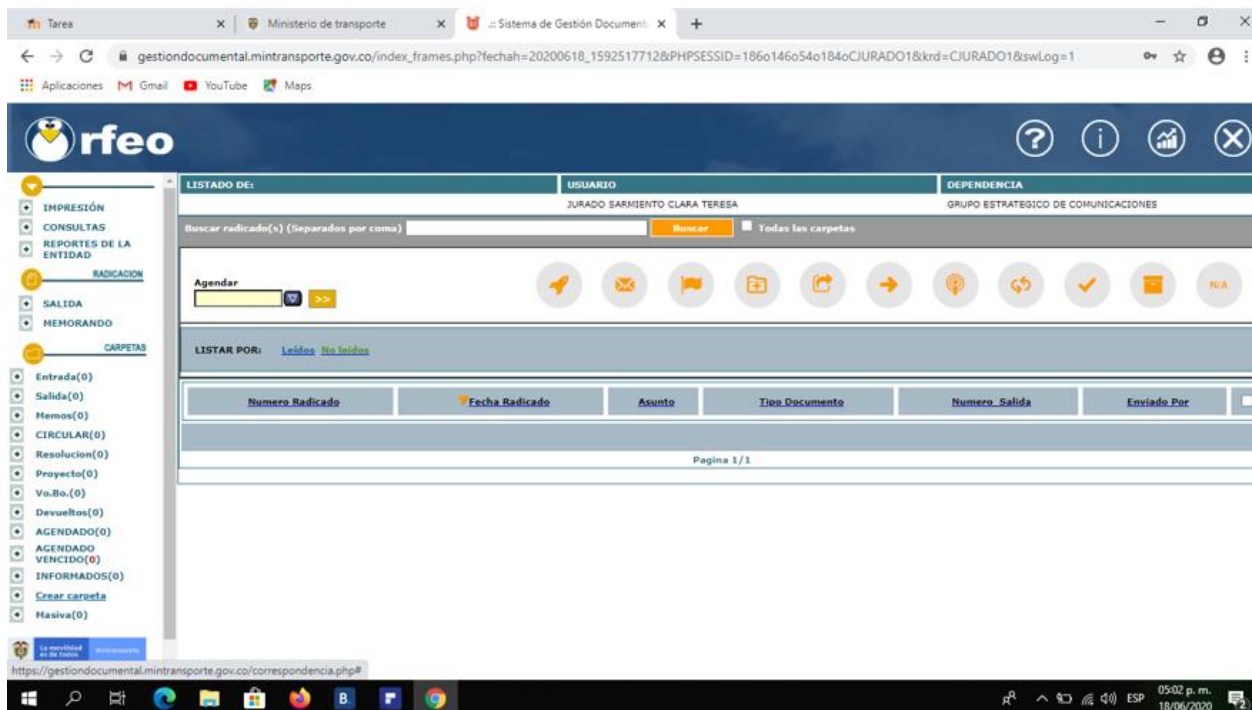
### 4.4. Sistema de Gestión Documental Orfeo

Dada la contingencia del momento no fue posible consultar la gestión del Grupo en el Sistema de Gestión Documental, por ello lo relacionado con el trámite de los documentos en Orfeo es tomado de la información suministrada por la coordinadora del Grupo y ella nos indicó que el tema de correspondencia está al día, dando cumplimiento con la normativa y con lo dispuesto por el Ministerio en el tema de la correspondencia.

The screenshot displays the Orfeo system interface. The top navigation bar includes the Orfeo logo and several icons. The left sidebar contains a menu with options like 'ANULACIÓN', 'CONSULTAS', 'DESARCHIVAR', 'REPORTES DE LA ENTIDAD', 'RADICACION', 'SALIDA', 'MEMORANDO', and 'CARPETAS'. The main content area shows a list of documents with columns for 'Numero Radicado', 'Fecha Radicado', 'Asunto', 'Tipo Documento', 'Numero Salida', and 'Enviado Por'. The table lists three documents: 20203030272682, 20203030257052, and 20191330126393. The bottom status bar shows the system is secure and the date is 18/06/2020.

Numero Radicado	Fecha Radicado	Asunto	Tipo Documento	Numero Salida	Enviado Por
20203030272682	2020-06-17 07:39 AM	RADICADO CORREO ELECTRONICO : - RA?L HERNANDO LIBREROS TRIANA	Peticion		PHEJIA2
20203030257052	2020-06-12 12:00 PM	RADICADO CORREO ELECTRONICO : AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA	Peticion		PHEJIA2
20191330126393	2019-12-27 20:57 PM	DEVOLUCIN PROYECTO DE LIQUIDACION 806-2017	Memorandos		

Información suministrada por el Grupo Estratégico de Comunicaciones



Información suministrada por el Grupo Estratégico de Comunicaciones

### Observación:

Analizados los soportes y la información suministrada no se evidencian documentos sin trámite que estén afectando la gestión del Grupo, por tanto, este tema queda sin observaciones.

### 4.5. Mapa de Riesgos

Se efectuó seguimiento y verificación a los riesgos que tienen determinados para el proceso así:



IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO					
No	CÓDIGO RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CLASIFICACIÓN ESPECÍFICA DEL RIESGO	INCIDENCIA DEL TOTAL DE LOS CONTROLES PREVENTIVOS	
1	COM/R1	Desinformación de los medios de comunicación en relación con el mensaje que se pretende divulgar por el Ministerio	OPERATIVO		
2	COM/R	La información de competencia del grupo de prensa no llegue oportunamente al cliente interno			
3	COM/R3	Emisión de comunicados externos con información errada.	OPERATIVO		
4	COM/R4	Filtro información confidencial del Ministerio a los medios.	OPERATIVO		

Información obtenida Mapa de riesgos del aplicativo Daruma

[Mapa de Riesgos Comunicaciones](#)

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>Nombre:</p> <p>Marisol Cruz Corredor</p> <p>Auxiliar Administrativo 4044-20</p>	<p>Nombre:</p> <p>Clara Teresa Jurado Sarmiento</p> <p>Profesional Especializado 2028-13</p>	<p>Nombre:</p> <p>Pío Adolfo Bárcena Villarreal</p> <p>Secretario General</p>
<p>Fecha: 2015-06-01</p>	<p>Fecha: 2015-06-01</p>	<p>Fecha: 2015-06-01</p>

Elsa Estupiñán Duarte @ 2020-07-07, 13:16:13

Información obtenida Mapa de riesgos del aplicativo Daruma



## Observación:

Este procedimiento tiene establecidos los anteriores riesgos, que corresponden al proceso Comunicaciones, se evidencio que la última publicación es del 01-06-2015 y no ha sido objeto de más actualizaciones recientemente, como tampoco se encuentran reportes de materialización alguna.

## Recomendación:

Esta Oficina sugiere actualizar los riesgos tanto de gestión como de corrupción, para dar cumplimiento a lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, y también porque han tenidos cambios los cuales no han sido publicados.

### 4.6. Indicadores

Se efectuó seguimiento y verificación a los indicadores que tienen determinados para el proceso Comunicaciones – COM en Daruma así:

#### Lista de indicadores activos

Indicadores / Lista de indicadores activos

Daruma  
Software

Id	Tipo	Nombre	Abr	Areas	Procesos	Tendencia	Meta nominal	Último valor capturado	Valor consolidado
252	PRO	Comunicaciones	COM-PRO-001		Comunicación Interna y Externa	↑	95,00	0,00	N.A.
34	EFT	Evaluación herramientas de comunicación	COM-IN-002		Comunicación Interna y Externa	↑	95,00	99,01	99,01
33	E	Productos comunicacionales	COM-IN-001		Comunicación Interna y Externa	↑	95,00	100,00	100,00

Pantallazo obtenido de Daruma julio 2020

## Observación:

Los indicadores del proceso tanto de efectividad como de eficiencia cuentan con un 99.01% y un 100% de cumplimiento al primer trimestre 2020, el primero, resultados de la encuesta a satisfacción realizada a los funcionarios de la Entidad y el segundo porque las solicitudes realizadas son igual número de respuestas dadas. Sin embargo, en lo relacionado con el proceso COM-PRO-001, la nota indica que no se registran los datos de los indicadores a tiempo y falta asociarle valor a la meta establecida. Lo cual está afectando evidenciar el cumplimiento de la gestión propuesta.





Último valor capturado	
Periodo	2019-jun
Unidad de medición	
Valor	0
Meta máxima	100
Meta nominal	95
Meta mínima	90
Notas	
De acuerdo con el dato registrado, igual que en el primer trimestre de 2019, no se registraron datos para los Indicadores Inductores, en consecuencia se ha incumplido el indicador en los dos primeros periodos de 2019.	

Pantallazo obtenido de Daruma Indicadores julio 2020

#### Recomendación:

Atender lo solicitado por el Sistema Gestión de Calidad de (Mantener actualizada la información tanto de Indicadores como los demás cambios realizados al proceso). Por esta razón esta Oficina sugiere a los responsables del proceso que al establecer metas y realizar cambios, estos sean publicados en el aplicativo DARUMA oportunamente.

Cordialmente,

ELSA ESTUPIÑAN DUARTE  
Profesional Universitario  
Oficina de Control Interno

Anexo: Cuadro de Observaciones



CUADRO DE OBSERVACIONES

Observaciones	Recomendaciones	Dependencia Responsable	Acciones	Responsable	Fecha de cumplimiento
<p><b>4. Análisis de la Información</b> <b>Procesos Comunicaciones</b> Se evidenció gestión que impacta positivamente la forma de comunicar. Sin embargo, como se aprecia en los pantallazos del aplicativo Daruma hace falta publicar los cambios realizados (Nombre, objetivos, Caracterización, Procedimiento, etc...) lo cual no permite conocer la redefinición realizada por el grupo Estratégico de Comunicaciones.</p>	<p>Se sugiere solicitar colaboración al responsable en la Oficina Asesora de Planeación para publicar los cambios realizados al proceso en la herramienta DARUMA, y de esta manera dar cumplimiento a la norma manteniendo actualizados los documentos del proceso, cosa que permitirá evidenciar la gestión soportando planes, programas y procesos entre otros.</p>	<p>Grupo Estratégico de Comunicaciones y Oficina Asesora de Planeación</p>			



Observaciones	Recomendaciones	Dependencia Responsable	Acciones	Responsable	Fecha de cumplimiento
<b>4.2. Comunicaci3n Externa</b> Los temas o noticias positivas son siempre los de mayor porcentaje, sin embargo, existe un porcentaje de noticias o temas negativos que aunque pe3o es relevante.	Esta Oficina sugiere elaborar un plan de acci3n para mejorar el resultado de los temas negativos evidenciados.	Grupo Estrat3gico de Comunicaciones			
<b>4.5. Mapa de Riesgos</b> Este procedimiento tiene establecidos los anteriores riesgos, que corresponden al proceso Comunicaciones, se evidencio que la 3tima publicaci3n es del 01-06-2015 y no ha sido objeto de m3s actualizaciones recientemente, como tampoco se encuentran reportes de materializaci3n alguna.	Mantener actualizados los riesgos tanto de gesti3n como de corrupci3n, para dar cumplimiento a lo establecido por el Departamento Administrativo de la Funci3n P3blica - DAFP, y tambi3n porque han realizado cambios los cuales no han sido publicados, solicitando colaboraci3n al responsable del tema en la Oficina Asesora de Planeaci3n	Grupo Estrat3gico de Comunicaciones y Oficina Asesora de Planeaci3n			



Observaciones	Recomendaciones	Dependencia Responsable	Acciones	Responsable	Fecha de cumplimiento
<p><b>4.6. Indicadores</b></p> <p>Los indicadores del proceso tanto de efectividad como de eficiencia cuentan con un 99.01% y un 100% de cumplimiento al primer trimestre 2020, el primero, resultados de la encuesta a satisfacci3n realizada a los funcionarios de la Entidad y el segundo porque las solicitudes realizadas son igual n3mero de respuestas dadas. Sin embargo, en lo relacionado con el proceso COM-PRO-001, la nota indica que no se registran los datos de los indicadores a tiempo y falta asociarle valor a la meta establecida. Lo cual est3 afectando evidenciar el cumplimiento de la gesti3n propuesta.</p>	<p>Se sugiere requerir colaboraci3n al responsable del tema en la Oficina Asesora de Planeaci3n, para atender lo solicitado por el Sistema Gest3n de Calidad de (Mantener actualizada la informaci3n tanto de Indicadores como los dem3s cambios realizados al proceso).</p>	<p>Grupo Estrat3gico de Comunicaciones y Oficina Asesora de Planeaci3n</p>			