



**MEMORANDO**

20211500086913



23-07-2021

Bogotá

PARA: Doctora Eliana Patricia Segura Pérez, Coordinadora Grupo Estratégico de Comunicaciones

DE: JEFE OFICINA CONTROL INTERNO

ASUNTO: Informe Auditoría Proceso Comunicaciones - Comunicación Informativa y Organizacional

En cumplimiento al plan de acción de esta Oficina, me permito presentarle el informe de Auditoría realizada por la funcionaria de esta Oficina Elsa Estupiñán Duarte al Proceso Comunicaciones - Comunicación Informativa y Organizacional.

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 AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO PROCESO COMUNICACIONES 2021

<b>Proceso:</b> Comunicaciones <b>Procedimiento:</b> COM-P-001, Versión 03 Comunicación Informativa y Organizacional	<b>Dependencia Jerárquica:</b> Despacho Ministra
<b>Responsable del Proceso:</b> Eliana Patricia Segura Pérez - 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 Acción vigencia 2021	
<b>Inicio de la auditoría:</b> 16 de junio 2021	<b>Terminación de la auditoría:</b> 30 de junio 2021

### Introducción

En desarrollo del plan de auditorías vigencia 2021 de la Oficina de Control Interno, con el fin de evaluar el grado de cumplimiento de la gestión de la Entidad y dadas las condiciones de la pandemia generada por el Covid 19, se procedió a hacer una valoración de la gestión adelantada por el Grupo Estratégico de Comunicaciones, acudiendo a medios digitales para obtener la información y también para determinar la efectividad de los controles aplicados.

### 1. Objetivo de la auditoría

Verificar el cumplimiento de la gestión adelantada por el Grupo Estratégico de Comunicaciones, los controles establecidos a los riesgos tanto de gestión como de corrupción, para asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno con criterios de eficacia, eficiencia y efectividad.

### 2. Alcance

Por muestreo se realiza un análisis de las comunicaciones de la Entidad vigencia 2021 en lo concerniente con la información institucional desde la recepción de la misma hasta su publicación, los controles establecidos, la supervisión de contratos, y el estado de la correspondencia en el Sistema de Gestión Documental.



### 3. Metodología

La auditoría se desarrolla, tomando como referencia las actividades del procedimiento disponible en DARUMA, las normas relacionadas aplicables a las comunicaciones en la Entidad y teniendo en cuenta la contingencia del momento se recurrió principalmente al análisis de la información suministrada por la Coordinadora y demás medios electrónicos y aplicativos con que se contó.

### 4. Análisis de la Información

#### 4.1. Comunicación Interna

La comunicación interna de la Entidad divulga la gestión, políticas, planes, programas y proyectos del Ministerio de Transporte y sus diferentes dependencias, fortaleciendo el sentido de pertenencia y conocimiento de los colaboradores, a través de diferentes formatos y canales de comunicación adaptados a la actualidad social y tecnológica.

Los canales oficiales utilizados para el 2021 han sido: correo electrónico, WhatsApp, Instagram y Movilnet, este último siendo repositorio de las comunicaciones enviadas. A continuación, presentamos las secciones principales de comunicación interna y el espacio de comunicaciones.

La Comunicación interna de la Entidad se socializa a través de los canales oficiales Correo electrónico, WhatsApp, Instagram y Movilnet, así:

MEDIOS DE COMUNICACIÓN	LINK DE CONSULTA
Espacio Movilnet	<a href="https://movilnet2.mintransporte.gov.co/comunicaciones/">https://movilnet2.mintransporte.gov.co/comunicaciones/</a>
Entérate	<a href="https://movilnet2.mintransporte.gov.co/enterate-3/">https://movilnet2.mintransporte.gov.co/enterate-3/</a>
Mintransporte Al Día	<a href="https://movilnet2.mintransporte.gov.co/mintransporte-al-dia-2/">https://movilnet2.mintransporte.gov.co/mintransporte-al-dia-2/</a>
Campanas Internas	<a href="https://movilnet2.mintransporte.gov.co/campanas/">https://movilnet2.mintransporte.gov.co/campanas/</a>
Revista Interna	<a href="https://movilnet.mintransporte.gov.co/publicaciones/7099/revista/">https://movilnet.mintransporte.gov.co/publicaciones/7099/revista/</a>
Cápsulas de Audio “Al Aire Mintransporte”	<a href="https://movilnet2.mintransporte.gov.co/al-aire-mintransporte/">https://movilnet2.mintransporte.gov.co/al-aire-mintransporte/</a>
Sesiones de Club Digital	<a href="https://movilnet2.mintransporte.gov.co/club-digital/">https://movilnet2.mintransporte.gov.co/club-digital/</a>

Información suministrada por el grupo Estratégico de Comunicaciones



Conforme a los reportes presentados, se evidencia la utilización de diferentes Canales de comunicación Interna, para darle valor a la misma a través de los medios oficiales establecidos, estos son de doble vía permitiendo identificar las necesidades y atenderlas.

#### 4.1.1. Registro de envíos y publicaciones de comunicación interna a través de los diferentes canales

Canal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Totales
Correo	40	44	58	77	44	263
WhatsApp Mensajes	20	53	75	73	59	280
WhatsApp Estados	20	55	82	52	24	233
Movilnet	8	28	31	28	28	123
Instagram	0	0	26	9	5	40
<b>Totales</b>	<b>88</b>	<b>180</b>	<b>272</b>	<b>239</b>	<b>160</b>	<b>939</b>

Información suministrada por el grupo Estratégico de Comunicaciones

#### 4.1.2. Control de la gestión

Como parte del control a la gestión de la información generada desde Comunicación Interna, el grupo Estratégico de Comunicaciones a 31 de mayo de 2021 realizó la siguiente encuesta a los colaboradores:



304

Respuestas

01:55

Tiempo medio para finalizar

Cerrado

Estado

1. ¿Crees que es importante que la comunicación interna se de por otros canales además del correo electrónico?

● Sí	258
● No	46



2. De la siguiente lista, elige los dos canales de comunicación de tu preferencia:

● Correo electrónico	250
● Movilnet	64
● WhatsApp	221
● Instagram	32



Información suministrada por el grupo Estratégico de Comunicaciones

Esta encuesta es aplicada a los servidores públicos, contratistas y pasantes de la Entidad y se evidencia que prefieren las comunicaciones emitidas vía correo electrónico seguido de WhatsApp, Movilnet e Instagram.

Por lo anterior, se sugiere fortalecer el uso de Movilnet, ya que es la herramienta en la cual se encuentran los instructivos, los sistemas de información y demás plataformas de acceso que facilitan a los servidores públicos, contratistas y pasantes de la Entidad el desarrollo de su trabajo.

## 5. Comunicación Externa

### 5.1. Comunicados de prensa

La comunicación externa en el Ministerio de Transporte está orientada hacia la apertura, la visibilidad y la construcción de lo público como un servicio que cumple con los objetivos misionales de la Entidad. La gestión se basa principalmente en el relacionamiento con los



públicos de interés externos a los cuales se les difunde información veraz y oportuna de la gestión, políticas, planes, programas, proyectos y avances del sector Transporte.

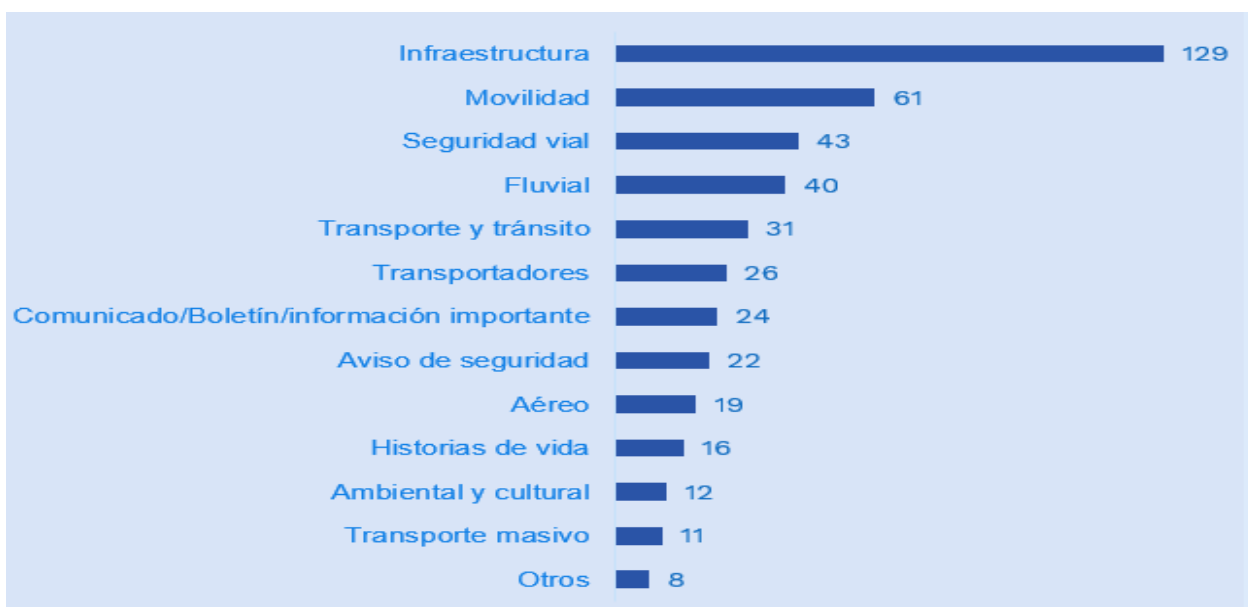
A mayo 31 de 2021 a través de la página web de la Entidad el grupo Estratégico de Comunicaciones ha realizado 442 publicaciones, distribuidas de la siguiente manera: en enero 66, en febrero 82, en marzo 103, en abril 95 y en mayo 96 como se aprecia en el siguiente gráfico:



Información suministrada por el grupo Estratégico de Comunicaciones

#### 5.1.1. Temas de los comunicados de prensa

A continuación se muestran los temas que fueron objeto de los comunicados de prensa, sobresale lo relacionado con la infraestructura; que hace referencia al resumen de eventos, reuniones y novedades organizados, como se evidencia aquí:



Información suministrada por el grupo Estratégico de Comunicaciones



### 5.1.2. Herramientas utilizadas para la comunicación externa:

En YouTube se han subido 130 videos, 114 para el público interno de la Entidad y 16 dirigidos a todos los usuarios o la ciudadanía en general. En cuanto a fotografías y sus álbumes la información es la siguiente:

Sección de presentación Ministerio de Transporte

## 1. Herramientas utilizadas de comunicación

**Comunicación Externa**  
Galerías de fotos en Flickr, del 1 enero al 31 de mayo del 2021

**Cantidad de álbumes:** 37 álbumes de fotografías, correspondientes al cubrimiento de eventos, visitas, reuniones y ruedas de prensa de la Ministra y Viceministras.

**Cantidad de fotos:** 1048

Información suministrada por el grupo Estratégico de Comunicaciones

### 5.1.3. Campañas Digitales

Se relaciona una muestra de campañas digitales realizadas en mayo de 2021, se adjunta los links desde los cuales se tiene acceso a los diferentes datos publicados por el Grupo en ese periodo.

Campañas	Link
#DíaDelTrabajo	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1FVSd2AZW-9QXoW32NrQmsWIDfANIKSYC">https://drive.google.com/drive/folders/1FVSd2AZW-9QXoW32NrQmsWIDfANIKSYC</a>
#ConoceElNuevo767. El proyecto Vías Inteligentes ITS – VIITS modernizará el @numeral767.	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1m8lkZ3r8uQPtPwoEhyVNE2yKuHSPbVFo">https://drive.google.com/drive/folders/1m8lkZ3r8uQPtPwoEhyVNE2yKuHSPbVFo</a>
#UnPaísMásConectado. Acciones realizadas en 2021 por parte de los viceministerios.	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1FX3ou1rEs6Y2DC7uypHkbaP9yT8dKwRi">https://drive.google.com/drive/folders/1FX3ou1rEs6Y2DC7uypHkbaP9yT8dKwRi</a>
#UnPaísMásConectado. Acciones realizadas en 2021 por parte de la ANSV.	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1QgM4NX2bMkhKwTAJ0k9YIfGVFK9IUAv5">https://drive.google.com/drive/folders/1QgM4NX2bMkhKwTAJ0k9YIfGVFK9IUAv5</a>



Campañas	Link
#UnPaísMásConectado. Acciones realizadas en 2021 por parte de la Aerocivil,	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1-3X65XdQgCaANvIBAhbNyJX_IUurwNwC">https://drive.google.com/drive/folders/1-3X65XdQgCaANvIBAhbNyJX_IUurwNwC</a>
#AbastecimientoSeguro	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1Q52HJKYZSmg-VZeboC7MaN_IQqv4c1Mq">https://drive.google.com/drive/folders/1Q52HJKYZSmg-VZeboC7MaN_IQqv4c1Mq</a>
#TrabajamosPorElRío. Información sobre la cuenca del Magdalena – Cauca.	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1tcmJ1mzHIFmA3kQ88mFRxbio-6iFg_I0">https://drive.google.com/drive/folders/1tcmJ1mzHIFmA3kQ88mFRxbio-6iFg_I0</a>
#ColombiaSomosTodos	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1auME8P6LhJfTuaCAXUG1U86lqlh3hYOc">https://drive.google.com/drive/folders/1auME8P6LhJfTuaCAXUG1U86lqlh3hYOc</a>
#UnPaísMásConectado. Acciones realizadas en 2021 por parte de la ANI.	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1LUSNm2I3k9iLs9WoXxSTiSCPEI3zz5sq">https://drive.google.com/drive/folders/1LUSNm2I3k9iLs9WoXxSTiSCPEI3zz5sq</a>
#UnPaísMásConectado. Acciones realizadas en 2021 por parte de Umus.	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1E4zgQ0sotCHM4dC0-y9_bXpITIO0EppB?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1E4zgQ0sotCHM4dC0-y9_bXpITIO0EppB?usp=sharing</a>
#MinTransporteTeCuenta. Campaña UGPP.	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1RuJzep_vcuu7jGktyk9JLv8HXZ8PJ56n">https://drive.google.com/drive/folders/1RuJzep_vcuu7jGktyk9JLv8HXZ8PJ56n</a>
#UnPaísMásConectado. Acciones realizadas en 2021 por parte de Cormagdalena.	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/17Jx4TVqU4W3gk3kc0D1zb1Qo5bb5ktPx">https://drive.google.com/drive/folders/17Jx4TVqU4W3gk3kc0D1zb1Qo5bb5ktPx</a>
#UnPaísMásConectado. Campaña Sicetac.	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1NfkzCTANJKiMsQBwXVeQ07ZfHyNAAPsc">https://drive.google.com/drive/folders/1NfkzCTANJKiMsQBwXVeQ07ZfHyNAAPsc</a>
#UnPaísMásConectado. Acciones realizadas en 2021 por parte del Inviás.	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1dKX1WoVGBL-zhBHj4gFixYSWplwSZmMu">https://drive.google.com/drive/folders/1dKX1WoVGBL-zhBHj4gFixYSWplwSZmMu</a>
#UnPaísMásConectado. Campaña modificación al Decreto Único Reglamentario.	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1XttD6G0V1C3fvWX6U3f_RHxoPmlsgJ3D">https://drive.google.com/drive/folders/1XttD6G0V1C3fvWX6U3f_RHxoPmlsgJ3D</a>
#2AñosProtegiendoTuVuelo. Campaña de la Supertransporte.	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1-jFcQl4fd6hsJujUOILkwekQlYKIRxCt">https://drive.google.com/drive/folders/1-jFcQl4fd6hsJujUOILkwekQlYKIRxCt</a>
#UnPaísMásConectado. Campaña póliza. Actualización.	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/17pWF4ZbcNdHbwwjW8vqN0EAPETrQyhOH">https://drive.google.com/drive/folders/17pWF4ZbcNdHbwwjW8vqN0EAPETrQyhOH</a>
#InfraestructuraSostenible. Quinta Rueda de Innovación y Sostenibilidad.	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1ByVowqJxac6_Fj9yngOAczd9IcKpf7T7">https://drive.google.com/drive/folders/1ByVowqJxac6_Fj9yngOAczd9IcKpf7T7</a>
#EmpresariosInformados. Guía para Atender Visitas Administrativas.	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1DwG9URs9M6HY9rOsMBk0Ym1oKXMCFXAu">https://drive.google.com/drive/folders/1DwG9URs9M6HY9rOsMBk0Ym1oKXMCFXAu</a>
#ConoceElNuevo767. El proyecto Vías Inteligentes ITS – VIITS modernizará el @numeral767.	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1eC0E5ipWzZsoAqKDP-PUIDRnWWv_P_dg">https://drive.google.com/drive/folders/1eC0E5ipWzZsoAqKDP-PUIDRnWWv_P_dg</a>
#TrabajamosPorElRío. Plan Maestro de protección y restauración del fenómeno erosivo del río Magdalena.	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1M7mRlqMF8231dJtMzCySeXjBRm1hd0k">https://drive.google.com/drive/folders/1M7mRlqMF8231dJtMzCySeXjBRm1hd0k</a>

Información suministrada por el grupo Estratégico de Comunicaciones

Es relevante el número de campañas digitales publicadas, para dar a conocer la gestión institucional y sus resultados, como se evidencia de los diferentes organismos del Sector, así como también la comunicación constante con las dependencias.



## 5.2. Canales de Comunicación

### 5.2.1. Página Web

En la web de la Entidad es publicada la información oficial del Ministerio <https://www.mintransporte.gov.co>

### 5.2.2. Seguidores en redes sociales

Utilizadas para la divulgación de campañas masivas digitales, denotando un incremento en la comunidad de seguidores en vigencia 2021, a mayo se muestra así:



Se evidencia un Incremento relevante de los seguidores en las siguientes redes:

- Seguidores de Twitter, en enero se contaba con 318.400 y en mayo se evidencian 335.141 hubo un incremento en 16.741 seguidores.
- Seguidores de Facebook, en enero se contaba con 88.880 y en mayo se evidencian 97.176 hubo incremento de 8.298 seguidores.
- Seguidores en Instagram, en enero se contaba con 48.100 y en mayo se evidencian 51.124 hubo un incremento de 3.024 seguidores.



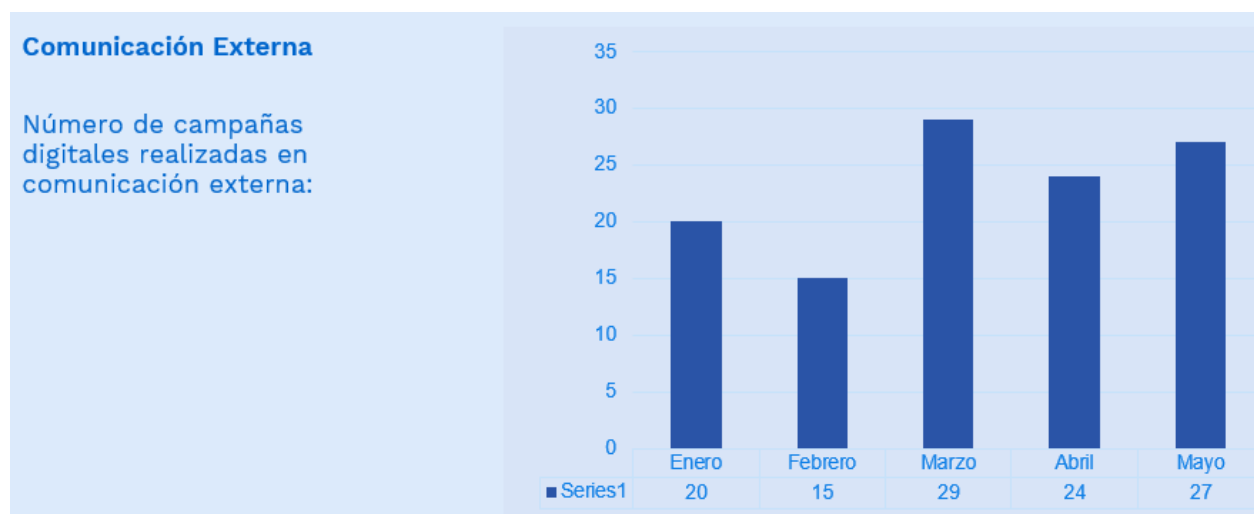


Realizan control por medio de monitoreo digital 24/7 todo el tiempo de manera automática.

### 5.2.3. Campañas

Es la creación y el diseño de varias piezas de divulgación que se relacionan con un mismo tema y que obedecen a las necesidades del Ministerio y son principalmente informativas.

En total a 31 de mayo de 2021 han publicado 115 campañas, combinadas entre el Sector Transporte y en sinergia con el Gobierno Nacional.



Información suministrada por el grupo Estratégico de Comunicaciones

## 6. Sistema de Gestión Documental Orfeo

Consultado el Sistema de Gestión Documental Orfeo y verificando con la información suministrada por la Coordinadora del Grupo el tema de correspondencia se encuentra al día.



La movilidad  
es de todos

Mintransporte

Auditoría Proceso Comunicaciones – Comunicación Informativa y Organizacional 2021

Información obtenida de ORFEO.

Evidenciado en Orfeo la gestión de la correspondencia, se destaca el cumplimiento con lo dispuesto por el Ministerio en materia correspondencia, no se encontró documentos pendientes de vigencias anteriores.

## 7. Mapa de Riesgos

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

IDENTIFICACION 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	Filtre información confidencial del Ministerio a los medios.	OPERATIVO		

Información obtenida Mapa de riesgos del aplicativo Daruma



El control para los riesgos establecidos del proceso es identificado y es permanente, no se encontró materialización alguna.

## 8. Estado de la contratación

El grupo Estratégico de Comunicaciones cuenta con contratistas de apoyo a otras áreas, por ficha de inversión y contratistas por funcionamiento, de donde la supervisora es la Coordinadora y es la responsable de verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas.

### Contratistas del Grupo Estratégico de Comunicaciones:

Ficha de inversión		Funcionamiento	
1	Claudia Noreña Botero	1	Felipe Pinzón Aldana
2	Daniela Gallo López	2	Camilo Andrés Sánchez Forero
3	Jesús David Fragozo Caro	3	Cielo Adriana Fierro Bermúdez
4	Joseph Sebastián Gómez Arboleda	Apoyo a otras áreas	
5	Juan David Franco Gutiérrez	1	Laura Aponte Blanco
6	John Alexander Aldana Alarcon	2	Tatiana Ximena Solano Garavito
7	Lorena Fernanda Morales Pérez	3	Edward Chacón González
8	María victoria Correa Escobar	4	Natalia Alejandra Cubides Vergara
9	Paola Kateryn Peralta Pérez		
10	Tatiana Margarita Bustillo Benito Revollo		

En el seguimiento a la supervisión y al control del cumplimiento del objeto de los contratos de prestación de servicios se encontró que estos se encuentran legalmente cargados en SECOP, que cada contratista diligencia en Klic la gestión mensual, que la supervisora revisa estos informes para así certificar el cumplimiento del objeto contractual y la generación del pago.

Se evidencia también que se da cumplimiento con lo dispuesto legalmente sobre el régimen de seguridad social, conforme a lo señalado en el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la ley 1562 de 2012. Decreto 723 de 2013, Decreto 1273 de 2018 y demás normas que regulen la materia y sus modificaciones.



No obstante de lo anterior, es recomendable fortalecer los mecanismos de prevención de que habla el Estatuto Anticorrupción en su artículo 86. "Las entidades sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública podrán declarar el incumplimiento, cuantificando los perjuicios del mismo, imponer las multas y sanciones pactadas en el contrato, y hacer efectiva la cláusula penal". Es decir, ante cualquier incumplimiento del contratista se debe poner en conocimiento la situación.

Cordialmente,

ELSA ESTUPIÑAN DUARTE  
Profesional Universitario  
Oficina de Control Interno



**Cuadro Resumen de observaciones**

Observaciones	Recomendaciones	Dependencia Responsable	Acciones	Responsable	Fecha de cumplimiento
<p>4.1.2. Control de la gestión</p> <p>Como parte del control a la gestión de la información generada desde Comunicación Interna, el grupo Estratégico de Comunicaciones a 31 de mayo de 2021 realizó la siguiente encuesta a los colaboradores.</p> <p>Esta encuesta es aplicada a los Servidores públicos, contratistas y pasantes de la Entidad y se evidencia que prefieren las comunicaciones emitidas vía correo electrónico seguido de WhatsApp, Movilnet e Instagram.</p>	<p>Por lo anterior se sugiere fortalecer el uso de Movilnet, ya que es la herramienta en la cual se encuentran los instructivos, los sistemas de información y demás plataformas de acceso que facilitan a los Servidores públicos, contratistas y pasantes de la Entidad el desarrollo de su trabajo.</p>	<p>Grupo Estratégico de Comunicaciones</p>			
<p>8. Estado de la contratación</p> <p>En el seguimiento a la supervisión y al control del cumplimiento del objeto de los contratos de prestación de servicios se encontró: que estos se encuentran legalmente cargados en SECOP, que cada contratista diligencia en Klic la gestión mensual, que la supervisora revisa estos informes para así certificar el cumplimiento del objeto contractual y la generación del pago.</p>	<p>No obstante, es recomendable fortalecer los mecanismos de prevención de que habla el estatuto anticorrupción en su artículo 86. "Las entidades sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública podrán declarar el incumplimiento, cuantificando los perjuicios del mismo, imponer las multas y sanciones pactadas en el contrato, y hacer efectiva la cláusula penal". Es decir ante cualquier incumplimiento del contratista se debe poner en conocimiento la situación.</p>	<p>Coordinadora Grupo Estratégico de Comunicaciones</p>			