

## AGENCIA DE DESARROLLO RURAL – ADR

### Oficina de Control Interno

**N° INFORME:** OCI-2018-010

**DENOMINACIÓN DEL TRABAJO:** Auditoría Interna - Proceso “Gestión de las Comunicaciones”.

**DESTINATARIOS:**<sup>1</sup>

- Juan Pablo Díaz Granados Pinedo, Presidente.
- Fidel Antonio Torres Moya, Jefe Oficina de Tecnologías de la Información (Delegado del Presidente - Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno).
- Sandra Patricia Borrález de Escobar, Secretaria General.
- Paula Andrea Vinchery Durán, Jefe Oficina de Planeación.
- Dionisia del Carmen Yusti Rivas, Vicepresidente de Proyectos.
- Juan Manuel Londoño Jaramillo, Vicepresidente de Integración Productiva.
- Gustavo Mauricio Martínez Perdomo, Vicepresidente de Gestión Contractual.
- Paula Jimena Medina Perdomo, Jefe Oficina de Comunicaciones (Proceso Auditado).

**EMITIDO POR:** Héctor Fabio Rodríguez Devia, Jefe Oficina de Control Interno.

**AUDITOR (ES):** Elsa Ros Mery León Martín, Contratista.

Iván Arturo Márquez Rincón, Contratista.

**OBJETIVO(S):** Evaluar de forma independiente el diseño y la eficacia operativa de los controles internos implementados en la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) para administrar los riesgos del proceso “Gestión de las Comunicaciones”.

---

<sup>1</sup> En virtud de lo establecido en el Decreto 648 de 2017, Artículo 2.2.21.4.7, Parágrafo Primero “Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones [emitidos por la Oficina de Control Interno] tendrán como destinatario principal al representante legal de la Entidad y al Comité de Coordinación de Control Interno (...)”

**ALCANCE:** El alcance establecido para la realización de este trabajo comprendió la evaluación de los controles internos propios del proceso auditado, incluyendo lo relacionado con:

- Comunicación Interna.
- Comunicación Externa.
- Comunicación Para el Desarrollo.
- Sistema de Administración del Riesgo Corporativo (en lo relacionado con el proceso).
- Planeación Estratégica Institucional (plan de acción, plan de adquisiciones, etc.).

Período Auditado: Junio de 2017 - Febrero de 2018.

**Nota:** El establecimiento de este período no limitaba la facultad de la Oficina de Control Interno para pronunciarse sobre hechos previos o posteriores que, por su nivel de riesgo o materialidad, deban ser revelados.

**DECLARACIÓN:** Esta auditoría fue realizada con base en el análisis de diferentes muestras aleatorias seleccionadas por los auditores a cargo de la realización del trabajo.

Una consecuencia de esto es la presencia del riesgo de muestreo, es decir, el riesgo de que la conclusión basada en la muestra analizada no coincida con la conclusión a que se hubiera llegado en caso de haber examinado todos los elementos que componen la población.

**CRITERIOS:** Para la realización de este trabajo se consideraron como principales criterios, los siguientes:

- Documentación aplicable del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad (CP-COM-001, PR-COM-001, PR-COM-002, Mapa de Riesgos, Política de Riesgos, etc).
- Plan de Acción Institucional (2017 y 2018).
- Ley 134 de 1994 "*...normas sobre mecanismos de participación ciudadana*".
- Ley 1346 de 2009 "*...Convención (...) Derechos de las personas con Discapacidad*".
- Directiva Presidencial 07 de 2011 "*Directrices para la publicidad...*"

- Ley 1680 de 2013 "...*personas ciegas y con baja visión...*"
- Ley 1712 de 2014 "...*Ley de Transparencia...*"
- Decreto 2573 de 2014 "...*Estrategia de Gobierno en Línea...*"
- Decreto 103 de 2015 "...*reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014...*"
- Acuerdo 008 de 2017 "...*Estrategia de Comunicación Interna y Externa...*"
- Decreto 2364 de 2015 "*Por el cual se crea la Agencia de Desarrollo Rural - ADR...*"
- Manual de Identidad Visual de la Agencia de Desarrollo Rural - ADR.
- Demás normatividad aplicable.

**RESUMEN EJECUTIVO – OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO:** Como resultado de la evaluación practicada, se identificaron oportunidades de mejoramiento relacionadas con los siguientes aspectos:

- 1) Incumplimiento de tres (3) actividades y/o productos determinados para el proceso "Gestión de las Comunicaciones" en el Plan de Acción Institucional 2018.
- 2) Incumplimiento de la Política de Administración del Riesgo de la Entidad en relación con las medidas de tratamiento del riesgo residual y la ejecución de las acciones registradas en el Aplicativo ISOLUCION.
- 3) Inobservancia de los controles y lineamientos procedimentales internos establecidos para llevar a cabo el procesamiento de las piezas de comunicación de la Entidad.
- 4) Inexistencia de lineamientos procedimentales internos asociados a la ejecución de cuatro (4) funciones asignadas a la Oficina de Comunicaciones en el Decreto 2364 de 2015.
- 5) Ausencia de lineamientos procedimentales para llevar a cabo la identificación de las necesidades de comunicación de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR).
- 6) Selección de medios de comunicación sin analizar las características y necesidades propias del público objetivo y/o grupo de interés relacionado.

## **RIESGOS CUBIERTOS:**

### **Incluidos en el Mapa de Riesgos del Proceso:**

- Alteración de los contenidos de la página Web.
- Difícil manejo ante la opinión pública de una crisis generada por la gestión institucional.
- Incumplimiento de disposiciones normativas de transparencia.
- Publicación de información inoportuna, imprecisa o errónea.
- Divulgación de información de uso interno expuesta al público en general.
- Fallas de promoción de la oferta institucional.
- Uso de la imagen institucional por parte de terceros y/o particulares.

### **Identificados por la Oficina de Control Interno:**

- Inadecuada identificación, clasificación o priorización de las necesidades de comunicación (tanto interna como externa).
- Establecimiento de errados lineamientos tácticos para desarrollar la estrategia de comunicaciones.
- Utilización de medios de comunicación inadecuados, de acuerdo con las características de la población objetivo.
- Incumplimiento de las funciones y/o actividades que normativamente le han sido asignadas a la Oficina de Comunicaciones de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR).
- Inobservancia del Plan de Acción Institucional.
- Inobservancia de los lineamientos que en materia de gestión integral del riesgo ha adoptado la Agencia de Desarrollo Rural (ADR).

**FORTALEZAS:** El proceso “Gestión de las Comunicaciones” se encuentra catalogado como un proceso estratégico de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR), creado el 22 de junio de 2017 en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad con el objetivo de:

*“Direccionar la comunicación interna y externa promoviendo la interacción con los públicos objetivos en lenguaje claro en torno a temas relacionados con la misión y objeto de la ADR.”*

Como resultado de la evaluación practicada, la Oficina de Control Interno identificó las siguientes fortalezas a resaltar:

- Durante el año 2017, la Oficina de Comunicaciones adelantó las gestiones necesarias para que el Consejo Directivo de la Entidad emitiera el Acuerdo N° 008 de 2017 *“Por el cual se aprueba la estrategia de comunicación interna y externa de las funciones y resultados de la Agencia de Desarrollo Rural”*.

Este documento tiene como objetivo generar y mantener procesos y procedimientos de comunicación internos y externos para la transmisión de mensajes corporativos claros, veraces y oportunos, así como promover el diálogo y la interacción en torno a temas relacionados con la misión y el objeto de la Agencia de Desarrollo Rural.

En el mismo se identifican las políticas de comunicación, los públicos objetivo de la Entidad, las estrategias de comunicación interna, externa y para el desarrollo, entre otros aspectos.

- Durante el período comprendido entre el 29 de septiembre y el 28 de noviembre de 2017, la Oficina de Comunicaciones gestionó la realización de trece (13) encuentros regionales “DESARROLLO RURAL INTEGRAL ENTRE TODOS”, a través de los cuales se llevaron a cabo conversatorios con pequeños y medianos productores, como estrategia para facilitar la comprensión de la gestión misional de la Entidad.

Tales encuentros tuvieron lugar en las siguientes fechas:

UTT	Fecha de Encuentro	UTT	Fecha de Encuentro
Cúcuta	29 de Septiembre	Tunja	10 de Octubre
Medellín	29 de Septiembre	Neiva	27 de Octubre
Popayán	24 de Octubre	Ibagué	15 de Noviembre
Pasto	24 de Octubre	Montería	23 de Noviembre
Manizales	19 de Octubre	Villavicencio	24 de Noviembre
Santa Marta	19 de Octubre	Cundinamarca	28 de Noviembre
Cartagena	20 de Octubre		

**Fuente:** Documento Evaluación Estrategia Anual de Rendición de Cuentas - Agencia de Desarrollo Rural (ADR)

- La Audiencia Pública Nacional de Rendición de Cuentas de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) se llevó a cabo el 28 de noviembre de 2017 en la ciudad de Bogotá D.C., con un total de 167 asistentes presenciales y tres (3) estrategias para facilitar la accesibilidad, participación y comprensión de la información allí presentada:
  - a) Traducción a lenguaje de señas.
  - b) Trasmisión en directo a través de redes sociales y página de internet.
  - c) Conversatorio con pequeños y medianos productores, para poner en lenguaje sencillo y con casos concretos, la gestión de la ADR en el territorio nacional y en varias líneas productivas.
  
- Durante el año 2017 la Oficina de Comunicaciones gestionó la elaboración y publicación del “Manual de Identidad Visual” de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR), documento dirigido a funcionarios, colaboradores, contratistas, entes territoriales, aliados y socios estratégicos de la Entidad. A través de este documento se establecieron parámetros para el uso adecuado y unificado de la imagen institucional, garantizando de esta forma el posicionamiento de la identidad corporativa.
  
- Mediante Circulares 002, 007, 010, 064 y 062 de 2018, la Oficina de Comunicaciones remitió a las diferentes Unidades Técnicas Territoriales (UTT) el material dispuesto por la Entidad para llevar a cabo la socialización de su Oferta Institucional (gorras, bolsas, esferos, libretas, carpetas, abanicos, plegables, volantes y pendones).

- Durante la vigencia 2018 se han venido ejecutando campañas institucionales tendientes a generar y/o fortalecer la recordación de la marca “ADR”, tales como:
  - a) **Mi Campo Produce.** Campaña que tiene como objetivo *“Fortalecer la imagen de Agencia de Desarrollo Rural a través de un programa sombrilla que agrupe los servicios de la agencia, haciéndolos más cercanos y accesibles por medio de la comunicación.”*
  - b) **Todos Somos ADR.** Campaña que tiene como propósito *“...crear un acercamiento entre funcionarios y contratistas, para crear un concepto significativo y familiar sobre la Agencia de Desarrollo Rural.”*

**AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO VIGENTE AL INICIO DE LA AUDITORIA:** No aplica. Esta actividad de aseguramiento corresponde al primer ejercicio de auditoría interna practicado por la Oficina de Control Interno sobre el proceso “Gestión de las Comunicaciones”.

**HALLAZGOS:**

**HALLAZGO N° 1 - Actividades Vencidas - Plan de Acción Institucional 2018**

**Descripción:** Al verificar el cumplimiento de las actividades y/o productos determinados para el proceso "Gestión de las Comunicaciones" en el Plan de Acción Institucional 2018, la Oficina de Control Interno evidenció los siguientes incumplimientos:

PRODUCTOS	HITOS / PRINCIPALES ACTIVIDADES	PLAZO DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
Plan de Comunicaciones 2018	Identificación de las necesidades de comunicación de la Agencia, tanto a nivel interno como externo, teniendo en cuenta las políticas, planes y proyectos establecidos que requieran divulgación - generar un documento con las necesidades identificadas.	31-Ene-2018	Se aportó como evidencia el desarrollo de dos (2) Campañas: una denominada "Grupo Focal ADR" y otra "Mi Campo Produce". Una vez analizados los objetivos de cada campaña, se evidenció que los mismos no presentan relación alguna con el compromiso asignado en el Plan de Acción (es decir, la identificación de necesidades de comunicación interna y externa de la Agencia de Desarrollo Rural).

PRODUCTOS	HITOS / PRINCIPALES ACTIVIDADES	PLAZO DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
Plan de Comunicaciones 2018	Diseño del Plan de Comunicaciones para la vigencia 2018	15-Feb-2018	<p>Se aportó como evidencia el documento titulado: "<i>Campaña Interna de Fortalecimiento Institucional</i>", cuyo objetivo general es: "<i>Ser transversales a todas las dependencias y reforzar los canales de comunicación interna...</i>". Este mismo documento fue adjuntado en el aplicativo ISOLUCION como soporte del nivel de avance en la ejecución del Plan de Acción, esta vez con el nombre: "<i>Plan de Comunicación interna</i>". En ambos casos, el contenido del documento no corresponde al esperado de acuerdo con el producto y actividad establecido en el Plan de Acción 2018.</p> <p>De igual forma, en el aplicativo ISOLUCION la Oficina de Comunicaciones registró: "La estrategia de Comunicación Interna se presentó el día 14 de febrero de 2018, la cual fue aprobada por Presidencia y ya se está ejecutando", no obstante, el acta aportada como evidencia solamente registra la firma de la Jefe de Comunicaciones y una contratista de la misma dependencia. No se observa aval alguno del Presidente de la Entidad.</p>
Componente Rendición de Cuentas	Elaborar el documento con la Estrategia de Rendición de cuentas para la vigencia 2018	31-Mar-2018	<p>Se aportó como evidencia el formato para la Elaboración de la Guía Operativa del Proyecto de Inversión (PLA-F-1), correspondiente al proyecto de Mejoramiento de la Capacidad de Gestión Institucional, el cual incluye una asignación presupuestal para Rendición de Cuentas; no obstante, este documento no evidencia el cumplimiento del compromiso asignado en el Plan de Acción.</p>

Con base en lo observado, resulta pertinente concluir que el proceso Gestión de las Comunicaciones no ha cumplido con las tres (3) actividades del Plan de Acción Institucional a ejecutar durante el primer trimestre de 2018 (anteriormente descritas), lo cual puede afectar el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos: "*Desarrollar e implementar un modelo de gestión que optimice la ejecución y los recursos*" y "*Definir lineamientos y esquemas de trabajo que permitan optimizar la gestión misional de la Agencia*".

**Posible(s) Causa(s) Identificada(s) por la Oficina de Control Interno:**

- Desconocimiento de los compromisos adquiridos por la Oficina de Comunicaciones.
- Dificultades en la definición de estrategias para abordar las actividades definidas en el Plan de Acción.

**Descripción del (los) Riesgo(s):** Incumplimiento del Plan de Acción vigencia 2018.

**Descripción del (los) Impacto(s):**

- Incumplimiento de los objetivos estratégicos.
- Incumplimientos normativos que pueden acarrear sanciones disciplinarias por parte de los Entes de Control.

**Recomendación (es):** Verificar los compromisos establecidos en el Plan de Acción Institucional 2018 y diseñar un cronograma de actividades con responsables formalmente asignados para la ejecución de cada tarea, así como generar un sistema de alertas que permita conocer oportunamente las actividades próximas a vencer.

Este cronograma debería ser objeto de seguimiento mensual por parte del líder del proceso.

**Respuesta del Proceso Auditado:** Aceptado Parcialmente.

**Justificación:**

- 1) En la primera actividad la Oficina de Comunicaciones adelantó un cuestionario focus con algunos funcionarios de las dependencias para evaluar su conocimiento acerca del concepto de la Agencia de Desarrollo Rural, con el propósito de buscar valores que nos ayuden a definir el nombre del plan sombrilla y el logo que agrupe y acerque los servicios de la Agencia a los campesinos, las comunidades indígenas y afrodescendientes.
- 2) En la segunda actividad se está trabajando en la actualización del Plan de Comunicaciones para la vigencia 2018.
- 3) Se rediseñará un cronograma para abordar soluciones con el fin de cumplir las actividades.

**Causa(s) Identificada(s) por el Proceso Auditado:**

- Incumplimiento compromisos identificación de las necesidades.
- Diseño del Plan de Comunicaciones.
- Elaborar el documento con la Estrategia de Rendición de cuentas para la vigencia 2018.

### Plan de Mejoramiento:

ACCIÓN (ES) PROPUESTA (S)	META (S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE (S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Elaboración cronograma de actividades en cartelera	Un (1) documento	Correctiva	Equipo Humano Oficina de Comunicaciones.  (Relación detallada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno).	20-Abr-2018	31-May-2018
Entrega Plan de Comunicaciones	Un (1) documento	Correctiva		20-Abr-2018	31-May-2018
Entrega Documento Estrategia de Rendición de Cuentas	Un (1) documento	Correctiva		20-Abr-2018	15-May-2018

**Concepto de la Oficina de Control Interno:** Aceptado, con Observaciones.

- Para la atención de este hallazgo, el personal perteneciente al proceso auditado no registró la utilización de ninguna técnica o herramienta para análisis de causas, lo cual explica la falta de pertinencia en las causas principales determinadas para el plan de mejoramiento establecido.
- Las acciones de mejoramiento propuestas se limitan a establecer nuevas fechas de entrega para los productos incumplidos en el Plan de Acción Institucional, sin proponer actividades que intervengan el proceso de forma estructural, propendiendo porque tal situación no se vuelva a presentar en el futuro.
- La Oficina de Control Interno recomienda complementar el plan de mejoramiento propuesto, mediante la identificación de las causas primarias debido a las cuales se presentó el incumplimiento de las actividades contempladas en el Plan de Acción Institucional, así como la determinación de nuevas acciones de mejoramiento que gestionen tales causas, evitando así que el riesgo se materialice en el futuro.

### HALLAZGO N° 2 - Incumplimiento de la Política de Administración del Riesgo de la Entidad

**Descripción:** Como resultado del análisis al Mapa de Riesgos establecido para el Proceso "Gestión de las Comunicaciones", se identificaron las siguientes situaciones:

#### a) Inadecuada Identificación de las Medidas de Tratamiento del Riesgo Residual:

- Los riesgos COM-5 *“Divulgación de información de uso interno expuesta al público en general”* y COM-6 *“Fallas de promoción de la oferta institucional”* presentan zona de riesgo residual **"Baja"** y medida de respuesta **"Evitar el riesgo, Reducir el riesgo, Compartir o transferir el riesgo"**. No obstante, de acuerdo con lo establecido en el numeral 17.4 de la Política de Administración del Riesgo de la Agencia de Desarrollo Rural, cuando la zona de riesgo residual sea **"Baja"**, la medida de respuesta debe ser **"Asumir el riesgo"**.
- El riesgo COM-7 *“Uso de la imagen institucional por parte de terceros y/o particulares”* presenta zona de riesgo residual **"Extrema"**, por lo cual debía ser objeto de acciones de control preventivas y correctivas, así como contar con un plan de contingencia documentado al interior del proceso, tal como lo establece el numeral 17.4 de la Política de Administración del Riesgo de la Agencia de Desarrollo Rural. No obstante, esta auditoría no obtuvo evidencia de la existencia del plan de contingencia documentado, ni se observó el establecimiento de actividades de control correctivas (sólo se observaron actividades preventivas).

Adicionalmente, para el riesgo COM-1 *“Alteración de los contenidos de la página web”* la valoración del control implementado permite determinar que el mismo carece de efectividad, pues su efecto es nulo en la medición residual con respecto a la valoración inherente (probabilidad e impacto son iguales, antes y después del control). Esta situación contrasta con lo establecido en el numeral 17.2 de la Política de Administración del Riesgo de la Agencia de Desarrollo Rural: *“(…) esta valoración de los controles en forma cuantitativa permite saber con exactitud cuántas posiciones dentro de la matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos es posible desplazarse, a fin de bajar el nivel de riesgo al que está expuesto el proceso analizado. (...)”*

#### b) Incumplimiento de las Acciones Determinadas Para Abordar Riesgos:

Al analizar las Acciones Para Abordar Riesgos establecidas en el Mapa de Riesgos del Proceso "Gestión de Comunicaciones" (Aplicativo ISOLUCION), se identificaron las siguientes situaciones:

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACCIÓN	FECHA	OBSERVACIONES
Alteración de los contenidos de la página web	Solicitar a OTI un refuerzo del firewall (#28)	14-dic-2017	No se identificaron comunicaciones en las que el proceso haya solicitado un refuerzo del firewall.
Incumplimiento de disposiciones normativas de transparencia	Diseño y ejecución de campaña interna orientada al reporte oportuno de la información requerida por transparencia. (#34)	31-ene-2018	No se observó evidencia de ejecución en el aplicativo ISOLUCION.
Difícil manejo ante la opinión pública de una crisis generada por la gestión institucional	Socialización de la Política de comunicaciones. (#30)	28-feb-2018	
Publicación de información inoportuna, imprecisa o errónea	Socialización de Política de Comunicaciones y del Procedimiento Comunicación interna. (#3)	28-feb-2018	
Fallas de promoción de la oferta institucional	Socialización de la Política de comunicaciones. (#31)	28-feb-2018	
Fallas de promoción de la oferta institucional	Solicitar la creación de un catálogo de los servicios prestados por la ADR y apoya su diseño (lenguaje, imagen, etc.) (#32)	28-feb-2018	
Uso de la imagen institucional por parte de terceros y/o particulares	Realizar campaña de incentivo de denuncia frente a posibles usos fraudulentos de la imagen institucional. (#36)	28-feb-2018	
Uso de la imagen institucional por parte de terceros y/o particulares	Realizar ajustes al manual de imagen institucional estableciendo las restricciones de uso de los elementos de imagen institucional, para conocimiento interno. (#36)	31-ene-2018	

**Posible(s) Causa(s) Identificada(s) por la Oficina de Control Interno:** Desconocimiento de la Política de Administración del Riesgo de la Agencia.

**Descripción del (los) Riesgo(s):** Inobservancia de los lineamientos que en materia de gestión integral del riesgo ha adoptado la Agencia de Desarrollo Rural (ADR).

**Descripción del (los) Impacto(s):** Incumplimiento de los objetivos estratégicos debido a la ineficacia e ineficiencia operativa en los controles asociados a los riesgos.

**Recomendación (es):**

- Programar y ejecutar actividades de capacitación relacionadas con el Sistema de Administración del Riesgo de la Entidad (incluyendo lo relacionado con la Política).
- Analizar la pertinencia en la asignación de los responsables de ejecución de los controles y las acciones para abordar los riesgos, reprogramar las fechas de compromiso y realizar seguimiento oportuno para garantizar su cumplimiento.

**Respuesta del Proceso Auditado:** Aceptado Parcialmente.

**Justificación:**

Riesgo 1: Solicitaremos a la Oficina de Planeación que se dé de baja en Isolución la solicitud de refuerzo de firewall, debido a que no es de competencia de la Oficina de Comunicaciones.

Riesgo 2: La Oficina de Comunicaciones en conjunto con Secretaría General generó un documento llamado Esquema de Publicación, con el fin de dar lineamientos y así cumplir con el reporte oportuno de publicación de la información por transparencia, y dicho documento se presentará para aprobación en Comité de gestión y desempeño que se llevará a cabo el día 26 de abril, cuando ya esté aprobado se socializará.

Riesgo 3: La oficina de comunicaciones elaboró el documento Protocolo de Crisis, el cual se incluirá en el aplicativo ISOLUCIÓN, para ser socializado.

Riesgo 4: Socialización de Política de Comunicaciones, se tiene previsto crear una campaña para divulgar la información referente a la política. El Procedimiento Comunicación interna se socializó a través de la Circular 058 de 2018, de manera personalizada y para las UTT, por medio de correo electrónico.

Riesgo 5: Con el fin de mitigar este riesgo, la Oficina de Comunicaciones generó información referente a la oferta misional, la cual se encuentra actualmente transmitida en el Televisor del 5 piso. El Boletín interno cuenta los avances de la ADR en los territorios y UTT. La cartelera institucional socializa las actividades desarrolladas en las regiones donde la ADR ha hecho presencia cofinanciando los proyectos integrales de desarrollo agropecuario y rural PIDAR.

Riesgo 6: La ADR elaboró unos plegables y volantes, los cuales describen las líneas de cofinanciación, los tipos de proyectos y los objetivos de la Agencia, se pretende elaborar un catálogo digital que con el fin de promocionar la oferta.

Riesgo 7: Para esta actividad se tienen las evidencias, pero no se poseen los permisos para subirlas.

Riesgo 8: Serán incluidos como anexo los nuevos diseños de actualización del manual de imagen institucional. Es de aclarar, que el aplicativo ISOLUCION no nos ha permitido subir evidencias por tema de permisos. Ya se notificó a Planeación para solucionar esto, se nos comenta que puede durar 15 días para resolver el problema.

**Causa(s) Identificada(s) por el Proceso Auditado:** Desconocimiento de la Política de Administración del Riesgo de la Agencia.

**Plan de Mejoramiento:**

ACCIÓN (ES) PROPUESTA (S)	META (S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE (S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Creación de una (1) campaña digital de socialización.	1	Correctiva	Oficina de Comunicaciones	20-Abr-2018	30-Jun-2018
Refuerzo campaña no se deje engañar.					
Subir las evidencias en ISOLUCION.					

**Concepto de la Oficina de Control Interno:** Aceptado.

El plan de mejoramiento propuesto da cobertura a las causas principales identificadas.

Se recomienda que las campañas de socialización y sensibilización sean coordinadas con la Oficina de Planeación de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR).

### **HALLAZGO N° 3 - Procesamiento de Piezas de Comunicación sin el Cumplimiento de los Controles o Lineamientos Establecidos.**

**Descripción:** La Oficina de Comunicaciones no cuenta con un registro histórico mensual y consolidado de las solicitudes de piezas de comunicación recibidas y tramitadas por la dependencia, por lo cual la Oficina de Control Interno no pudo seleccionar una muestra a verificar a partir de una población organizada y confiable; no obstante, se aplicaron pruebas de auditoría sobre veintiún (21) piezas de comunicación gestionadas durante el período comprendido entre los meses de septiembre de 2017 y febrero de 2018, seleccionadas con base en la información recopilada y suministrada por el personal perteneciente al proceso auditado.

En desarrollo de esta prueba, en relación con las piezas de comunicación analizadas, se observó que:

- a) El 29% (6) no presentó evidencia de solicitud por parte de la dependencia interesada.
- b) El 29% (6) no fueron dirigidas al Jefe de la Oficina de Comunicaciones.
- c) El 10% (2) fueron solicitadas con antelación menor a 3 días.
- d) En siete (7) solicitudes relacionadas con documentos legales y/o derechos de autor no se observó el aval del Jefe del área solicitante.
- e) En cinco (5) solicitudes no se manifiesta con claridad las especificaciones de los contenidos de las piezas solicitadas.

Las situaciones observadas contrastan con los lineamientos y controles establecidos en los Procedimientos de Comunicación Interna y Comunicación Externa (PR-COM-001 y PR-COM-002), Numeral 5., que al respecto establecen:

*"1) Las solicitudes de la Oficina de Comunicaciones siempre deberán formalizarse a través de un correo electrónico dirigido a la jefatura de oficina, indicando con claridad el requerimiento.*

2) *Las solicitudes a la Oficina de Comunicaciones deberán tramitarse con al menos tres (3) días hábiles de anticipación a la fecha objeto de la necesidad. (...)*

4) *Para el caso de documentos legales, actos administrativos, notificaciones y demás que implique formalidades de Ley, estos deberán venir avalados para publicar por el Jefe del Área.*

5) *Para el caso en que se trabajen documentos con características señaladas en la Ley de Derechos de Autor, estos deberán venir debidamente identificados según los parámetros allí establecidos para ello."*

Por otra parte, con la falta de un registro histórico mensual y consolidado de las piezas de comunicación recibidas y tramitadas, la Oficina de Control Interno evidenció que la Oficina de Comunicaciones también incumple la Actividad N° 5 del Numeral 6 de los Procedimientos de Comunicación Interna y Comunicación Externa (PR-COM-001 y PR-COM-002), actividad que demanda a la Oficina de Comunicaciones *"Medir la ejecución de apoyo transversal de la Oficina de Comunicaciones a las Áreas."* Para lo que debe *"Mensualmente realizar un balance de solicitudes realizadas por las áreas vs. la respuesta de la Oficina de Comunicaciones en términos de producción de contenidos, producción de piezas y ejecución de estrategia."*

**Posible(s) Causa(s) Identificada(s) por la Oficina de Control Interno:** Desconocimiento de los procedimientos establecidos, por parte de los actores del proceso.

**Descripción del (los) Riesgo(s):**

- Inadecuada identificación, clasificación o priorización de las necesidades de comunicación (tanto interna como externa).
- Publicación de información inoportuna, imprecisa o errónea.

**Descripción del (los) Impacto(s):**

- Inadecuada e inoportuna emisión de piezas de comunicación.
- Reprocesos en la producción y/o divulgación de las piezas de comunicación.
- Desinformación de la población objetivo de las comunicaciones.

**Recomendación (es):**

- Adoptar formatos que faciliten la identificación, clasificación, priorización, registro histórico, selección de medios y especificaciones claras de la pieza solicitada, así como su asignación de elaboración, el medio a utilizar, el plazo para la respuesta y manifestación de condiciones especiales de la pieza (por ejemplo, derechos de autor y/o documentos legales, etc.).
- Actualizar y/o ajustar los procedimientos y demás reglamentación interna relacionada con el proceso Gestión de las Comunicaciones, de tal forma que los mismos reflejen la realidad operativa del proceso, siempre que se garantice en tales documentos, la adopción de los controles necesarios para gestionar los riesgos previamente identificados.
- Implementar estrategias que coadyuven a la interiorización y cumplimiento de los procedimientos vigentes, tales como: capacitaciones, talleres de sensibilización, entre otros.

**Respuesta del Proceso Auditado:** Aceptado Parcialmente.

**Justificación:** La Oficina de Comunicaciones viene adelantando a través de formatos: Seguimiento a solicitud de piezas, elaboración de piezas, seguimiento a redes sociales y monitoreo de medios, los cuales están pendientes de subir a Isolución. Es importante resaltar que dicho seguimiento se está realizando para llevar un informe trimestral de gestión de la Oficina. De igual manera el Procedimiento de Comunicación Interna y Externa se actualizó y fue subido a Isolución el 9 de abril de 2018 (PR-COM-003), junto con el formato Requerimiento de Comunicaciones (F-COM-001). Es de anotar que con la circular 058 se socializó en las diferentes dependencias de manera personalizada y en las Unidades Técnicas Territoriales desde el correo [comunicaciones@adr.gov.co](mailto:comunicaciones@adr.gov.co)

**Causa(s) Identificada(s) por el Proceso Auditado:** Procesamiento de Piezas de Comunicación sin el Cumplimiento de los Controles o Lineamientos Establecidos.

**Plan de Mejoramiento:**

ACCIÓN (ES) PROPUESTA (S)	META (S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE (S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Se crearon formatos para llevar el seguimiento de piezas y solicitudes. Y se socializará en abril con un video en el boletín interno.	1	Correctiva	Equipo Humano Oficina de Comunicaciones. (Relación detallada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno).	20-Abr-2018	29-Jun-2018

**Concepto de la Oficina de Control Interno:** Aceptado, con Observaciones.

- Para la atención de este hallazgo, el personal perteneciente al proceso auditado no registró la utilización de ninguna técnica o herramienta para análisis de causas, lo cual explica la falta de pertinencia en las causas principales determinadas para el plan de mejoramiento establecido.
- La acción de mejoramiento propuesta se limita al establecimiento de nuevos formatos para realizar seguimiento, no obstante, no se contemplan actividades de revisión y actualización de los procedimientos y demás normatividad interna del proceso, así como su posterior divulgación y sensibilización entre el personal responsable.

**HALLAZGO N° 4 - Ausencia de Lineamientos Procedimentales para la Ejecución de Funciones Normativamente Asignadas a la Oficina de Comunicaciones**

**Descripción:** Al verificar el modelo operativo del Proceso "Gestión de las Comunicaciones" formalizado en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, en relación con las funciones asignadas a la Oficina de Comunicaciones mediante Decreto 2364 de 2015 (Art. 14) se observaron las siguientes situaciones:

<p align="center"><b>FUNCIÓN ASIGNADA A LA OFICINA DE COMUNICACIONES</b> Decreto 2364 de 2015, Artículo 14.</p>	<p align="center"><b>OBSERVACIONES</b></p>
<p>Numeral 5. <i>"Coordinar con el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural la elaboración de las comunicaciones internas y externas, relacionadas con proyectos a su cargo."</i></p>	<p>Los documentos formalizados por el proceso "Gestión de las Comunicaciones" en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad (Caracterización y Procedimientos), no contienen actividades relacionadas con la ejecución de esta función.</p>
<p>Numeral 6. <i>"Orientar al Presidente de la Agencia en el manejo de las relaciones con los medios de comunicación y demás sectores de la opinión pública a nivel nacional e internacional"</i></p>	
<p>Numeral 8. <i>"Diseñar y administrar los contenidos de la página web de la entidad, según las directrices de Gobierno en Línea"</i></p>	

<b>FUNCIÓN ASIGNADA A LA OFICINA DE COMUNICACIONES</b> Decreto 2364 de 2015, Artículo 14.	<b>OBSERVACIONES</b>
Numeral 9. <i>"Liderar el diseño de encuestas de calidad de servicio y satisfacción de usuario"</i>	El diseño de la encuesta o evaluación de calidad se encuentra bajo la responsabilidad de la Secretaría General, según lo establecido en el Procedimiento PR-PAC-004 "Evaluación de Satisfacción del Servicio Prestado" en su Numeral 6 - Actividad 1 (Proceso "Participación y Atención al Ciudadano"), sin que se contemple la participación y/o coordinación de esta actividad con la Oficina de Comunicaciones.

**Posible(s) Causa(s) Identificada(s) por la Oficina de Control Interno:** Desconocimiento de las funciones asignadas a la Oficina de Comunicaciones, por parte del personal perteneciente a esta dependencia.

**Descripción del (los) Riesgo(s):** Incumplimiento de las funciones que normativamente le han sido asignadas a la Oficina de Comunicaciones de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR).

**Descripción del (los) Impacto(s):**

- Incumplimiento de la misión y objetivos estratégicos de la Entidad.
- Deterioro de la imagen de la Entidad.

**Recomendación (es):** Verificar cada una de las funciones asignadas en el Artículo 14 del Decreto 2364 de 2015, identificar las omisiones y de ser necesario, convocar mesas de trabajo con otras dependencias para analizar, aclarar, coordinar y/o ajustar los roles y responsabilidades de la Oficina de Comunicaciones.

Posteriormente, actualizar la caracterización y demás reglamentación interna relacionada con el proceso Gestión de las Comunicaciones, asegurando la inclusión de todas las responsabilidades normativas, así como la adopción de los controles necesarios para gestionar los riesgos previamente identificados.

**Respuesta del Proceso Auditado:** Aceptado Parcialmente.

**Justificación:** Numeral 9. Respecto al diseño de encuestas de calidad de servicio la Oficina de Comunicaciones se ha reunido con Atención al Ciudadano los días 23 de marzo y 10 de abril de

2018, en donde se revisaron las preguntas planteadas, incluyendo preguntas de gestión y participación ciudadana, el día 12 de abril de 2018 se envió un borrador de propuesta de la encuesta de participación y evaluación ciudadana y el día 18 de abril de 2018 recibimos por parte de Atención al Ciudadano, las recomendaciones para su ajuste final.

**Causa(s) Identificada(s) por el Proceso Auditado:**

- Ausencia de Lineamientos Procedimentales para la Ejecución de Funciones Normativamente Asignadas a la Oficina de Comunicaciones.
- Diseño de encuestas de Satisfacción.

**Plan de Mejoramiento:**

ACCIÓN (ES) PROPUESTA (S)	META (S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE (S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Coordinar con la Oficina de Planeación la modificación de la caracterización del proceso.	3	Correctiva	Equipo Humano Oficina de Comunicaciones.  (Relación detallada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno).	20-Abr-2018	30-Jun-2018
Ajuste final de encuesta de satisfacción.	1	Correctiva	Equipo Humano Oficina de Comunicaciones.  (Relación detallada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno).	20-Abr-2018	31-May-2018

**Concepto de la Oficina de Control Interno:** Aceptado, con Observaciones.

- Para la atención de este hallazgo, el personal perteneciente al proceso auditado no registró la utilización de ninguna técnica o herramienta para análisis de causas, lo cual explica la falta de pertinencia en las causas principales determinadas para el plan de mejoramiento establecido.
- La primera acción de mejoramiento hace referencia a la modificación de la caracterización del proceso; no obstante, se recomienda actualizar toda la reglamentación interna relacionada con el proceso "Gestión de las Comunicaciones" (sin limitarse a la caracterización).

- La primera acción de mejoramiento presenta una meta de tres (3), no obstante, no queda claro a qué hace referencia tal meta. Se recomienda ajustar.
- En relación con la segunda acción de mejoramiento (Encuestas de satisfacción), ni la causa determinada, ni la acción de mejoramiento en sí, guardan correspondencia con el contenido del hallazgo. Se recomienda ajustar.

### **HALLAZGO N° 5 - Ausencia de Lineamientos Procedimentales para la Identificación de las Necesidades de Comunicación.**

**Descripción:** Durante las pruebas de recorrido, la Oficina de Control Interno (OCI) evidenció que para la identificación de necesidades de piezas de comunicación por iniciativa propia de la Oficina de Comunicaciones, el personal perteneciente al proceso emplea herramientas, tales como el Formato Monitoreo de Medios y el Formato Hoja de Ruta de Eventos, los cuales no han sido formalmente adoptados en el Sistema Integrado de Gestión de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR), por lo cual no tienen asignado un responsable de su diligenciamiento ni identificada una frecuencia de ejecución.

La Actividad N° 1 del Numeral 6 de los Procedimientos de Comunicación Interna y Comunicación Externa (PR-COM-001 y PR-COM-002) establece que *"La identificación de necesidad de comunicación (...) puede originarse a través de una solicitud realizada por parte de las áreas de la entidad o por iniciativa o requerimiento definido por la Oficina de Comunicaciones"*, no obstante, en las demás actividades descritas en los procedimientos, no se observó la descripción de una metodología para identificar tales necesidades, así como la inclusión de las actividades y formatos anteriormente mencionados.

Resulta necesario recordar que la adopción de procedimientos hace parte del diseño y desarrollo del Sistema de Control Interno de la Entidad y las acciones o actividades incluidas en los mismos deben asegurar el cumplimiento de los objetivos fundamentales del Sistema de Control Interno descritos en la Ley 87 de 1993, artículo 2°, en este caso el descrito en el literal b. *"Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional"*.

#### **Posible(s) Causa(s) Identificada(s) por la Oficina de Control Interno:**

- Las actividades definidas en los procedimientos difieren respecto de las actividades actualmente desarrolladas por la Oficina de Comunicaciones.
- Porque los procedimientos adoptados no se ajustan a las necesidades de la Oficina de Comunicaciones en el desarrollo de sus funciones.

**Descripción del (los) Riesgo(s):** Inadecuada identificación, clasificación o priorización de las necesidades de comunicación (tanto interna como externa).

**Descripción del (los) Impacto(s):**

- Pérdida de información por falta de registros y controles formales.
- Subjetividad en la toma de decisiones relativas a la identificación, clasificación, priorización y/o asignación de responsable para atender las necesidades de comunicación.
- Incumplimiento de las metas y objetivos del proceso.

**Recomendación (es):** Revisar y ajustar en el Sistema Integrado de Gestión, la caracterización, procedimientos, manuales, formatos y demás reglamentación interna relacionada con el proceso Gestión de las Comunicaciones, de tal forma que los mismos reflejen la realidad operativa del proceso, siempre que se garantice en tales documentos, la adopción de los controles necesarios para gestionar los riesgos previamente identificados.

**Respuesta del Proceso Auditado:** Aceptado Parcialmente.

**Justificación:**

La Oficina de Comunicaciones cuenta con Formato de Monitoreo de Medios, Formato Hoja de Ruta de Eventos, los cuales serán formalizados en el Sistema Integrado de Gestión de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR), con su respectivo responsable.

Frente a la Actividad N° 1 del Numeral 6, se elaboró un formato -Requerimiento de Comunicaciones- con el fin de formalizar las solicitudes por parte de las diferentes áreas, conocer sus necesidades y definir el tipo de producto, para divulgar la información referida, adicional para llevar un historial de las solicitudes, el cual se encuentra en el sistema Isolución.

**Causa(s) Identificada(s) por el Proceso Auditado:**

- Adoptar formalmente los formatos en el Sistema Integrado de Gestión.
- Procedimientos de Comunicación Interna y Externa.

**Plan de Mejoramiento:**

ACCIÓN (ES) PROPUESTA (S)	META (S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE (S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Formalizar los formatos	1	Correctiva	Equipo Humano Oficina de Comunicaciones.	20-Abr-2018	31-May-2018
Se oficializó el formato a través del sistema de Isolucion, se ajustará este procedimiento.	1	Correctiva	(Relación detallada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno).	20-Abr-2018	31-May-2018

**Concepto de la Oficina de Control Interno:** Aceptado.

Aunque no se evidencia la utilización de ninguna técnica o herramienta para el análisis de causas, la Oficina de Control Interno considera que las acciones propuestas (revisión y ajuste de procedimientos, así como la adopción de nuevos formatos) guardan correspondencia con el contenido esencial del hallazgo.

Se recomienda fortalecer mediante la inclusión de controles periódicos que impliquen el análisis y ajuste (si resulta pertinente) de toda la normatividad interna establecida para regular la operación del Proceso "Gestión de las Comunicaciones".

**HALLAZGO N° 6 - Selección de Medios Utilizados para la Producción y/o Divulgación de las Piezas de Comunicación, Sin Análisis de Pertinencia.**

**Descripción:** Durante las pruebas de recorrido, la Oficina de Control Interno indagó acerca de los mecanismos de control establecidos para asegurar que los medios seleccionados y utilizados para la divulgación de las piezas de comunicación, sean adecuados y pertinentes de acuerdo con las características propias de la población objetivo.

Al respecto, se identificó que la selección de tales medios se realiza de forma discrecional, sin que exista un análisis previo de conveniencia y sin que se apliquen mecanismos de control que consideren las características del público objetivo y su interacción con el medio de comunicación seleccionado.

Esta situación podría afectar el cumplimiento del objetivo del Proceso "Gestión de las Comunicaciones", determinado como: "Direccionar la comunicación interna y externa promoviendo la interacción con los públicos objetivos, en lenguaje claro en torno a temas relacionados con la misión y objeto de la ADR." (Subrayado fuera de texto).

Cabe mencionar, que los Procedimientos PR-COM-001 y PR-COM-002 (Comunicación Interna y Comunicación Externa), no contemplan actividades relacionadas con la identificación de la población objetivo, su caracterización y la selección de los medios destinados para interactuar con cada grupo de interés.

**Posible(s) Causa(s) Identificada(s) por la Oficina de Control Interno:** Desactualización y desconocimiento de los lineamientos y políticas en materia de comunicaciones, por parte de los funcionarios de la Oficina de Comunicaciones.

**Descripción del (los) Riesgo(s):** Utilización de medios de comunicación inadecuados, de acuerdo con las características de la población objetivo.

**Descripción del (los) Impacto(s):**

- Desconocimiento de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) en el territorio nacional.
- Ineficacia de las piezas de comunicación emitidas por la Entidad.
- Pérdida de recursos de la Entidad.

**Recomendación (es):**

- Elaborar lineamientos procedimentales en los que se indiquen claramente los criterios para seleccionar el medio a utilizar en la producción y/o divulgación de cada pieza de comunicación, teniendo en cuenta el objetivo de la comunicación y las características demográficas, socioeconómicas, geográficas, entre otras, del público al cual se quiere llegar con cada pieza de comunicación.

- Realizar jornadas de capacitación sobre los objetivos del Proceso "Gestión de las Comunicaciones" y los nuevos lineamientos adoptados.

**Respuesta del Proceso Auditado:** Aceptado Parcialmente.

**Justificación:**

La Oficina de Comunicaciones sí cuenta con un mecanismo de control, el cual es alimentado diariamente por un periodista, donde se tiene en cuenta los medios de comunicación masivos a nivel regional y nacional, haciendo énfasis en los especializados en temas del agro.

En el Procedimiento de Comunicación Interna y Externa, se tendrán en cuenta las actividades adelantadas al igual que los pasos requeridos para identificar la población a quien va dirigida la información y los medios a utilizar.

**Causa(s) Identificada(s) por el Proceso Auditado:** Desactualización y desconocimiento de los lineamientos y políticas en materia de comunicaciones, por parte de los funcionarios de la Oficina de Comunicaciones.

**Plan de Mejoramiento:**

ACCIÓN (ES) PROPUESTA (S)	META (S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE (S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Ajuste al procedimiento en el componente de condiciones especiales para establecer criterios de selección para el medio a utilizar.	1	Correctiva	Equipo Humano Oficina de Comunicaciones.	20-Abr-2018	30-Jun-2018
Socializar lineamientos y políticas en materia de comunicación que se generen con esta auditoría.	1	Correctiva	(Relación detallada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno).	20-Abr-2018	30-Jun-2018

**Concepto de la Oficina de Control Interno:** Aceptado.

La Oficina de Control Interno considera que la acción de mejoramiento establecida guarda correspondencia con las causas determinadas para este hallazgo.

**Nota:** Aunque en su justificación la Oficina de Comunicaciones busca desvirtuar este hallazgo, consideramos pertinente aclarar que en los archivos de la Oficina de Control Interno (virtuales y/o

físicos) reposan los registros, papeles de trabajo y demás evidencias que soportan las afirmaciones contenidas en este informe, las cuales se encuentran disponibles para consulta de las partes interesadas, previa solicitud formal de las mismas.

### RESUMEN DE HALLAZGOS:

N°	Título de Hallazgo	Repetitivo	Estado
1	Actividades Vencidas - Plan de Acción Institucional 2018.	No	Abierto
2	Incumplimiento de la Política de Administración del Riesgo de la Entidad.	No	Abierto
3	Procesamiento de Piezas de Comunicación sin el Cumplimiento de los Controles o Lineamientos Establecidos.	No	Abierto
4	Ausencia de Lineamientos Procedimentales para la Ejecución de Funciones Normativamente Asignadas.	No	Abierto
5	Ausencia de Lineamientos Procedimentales para la Identificación de las Necesidades de Comunicación.	No	Abierto
6	Selección de Medios Utilizados para la Producción y/o Divulgación de las Piezas de Comunicación, Sin Análisis de Pertinencia.	No	Abierto

Es necesario aclarar que las acciones propuestas corresponden a recomendaciones de la Oficina de Control Interno que en ningún caso son de obligatoria ejecución por parte de la Entidad. La respuesta ante las situaciones observadas por la Oficina de Control Interno es discrecional de la Administración de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR).

Bogotá D.C., 24 de abril de 2018

### HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA

Jefe Oficina de Control Interno

**Elaboró:** Héctor Fabio Rodríguez Devia, Jefe Oficina de Control Interno

Iván Arturo Márquez Rincón, Contratista

**Revisó:** Claudia Patricia Quintero Cometa, Contratista