

AGENCIA DE DESARROLLO RURAL – ADR

Oficina de Control Interno

N° INFORME: OCI-2020-011

DENOMINACIÓN DEL TRABAJO: Auditoría Interna al Proceso Gestión de las Comunicaciones.

DESTINATARIOS:¹

- Claudia Ortiz Rodríguez, Presidente.
- Víctor Manuel Mondragón Maca, Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información (Delegado del Presidente - Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno)
- Diego Edison Tiuzo García, Secretario General
- Dinorah Patricia Abadía Murillo, Vicepresidente de Proyectos
- Patricia María Assís Doria, Gestor, encargada del empleo Jefe de Oficina de Planeación
- Luis Alejandro Tovar Arias, Vicepresidente de Gestión Contractual, encargado del empleo Vicepresidente de Integración Productiva

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

AUDITOR (ES): Luis Miguel Cuadros Alfonso, Contratista.

Claudia Marcela Pinzón Martínez, Contratista.

¹ Decreto 1083 de 2015 Artículo 2.2.21.4.7, Parágrafo 1° (modificado mediante el Artículo 1 del Decreto 338 de 2019) “Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones [emitidos por la Oficina de Control Interno] tendrán como destinatario principal el representante legal de la Entidad y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y/o Comité de Auditoría y/o Junta Directiva (...)”

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 gestionar los riesgos del proceso "Gestión de las Comunicaciones".

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:

- Diseño de la estrategia de comunicaciones de la Agencia.
- Diseño de los lineamientos de las líneas tácticas de desarrollo de la Estrategia de Comunicaciones.
- Acompañamiento y/o desarrollo de las acciones de comunicación interna o externa.
- Orientación a la Presidente de la ADR en el manejo de las relaciones con medios de comunicaciones y demás sectores de la opinión pública.
- Ejecución de la Estrategia de Comunicaciones de la Entidad.
- Divulgación de la gestión institucional a través de los diferentes mecanismos y medios internos y externos disponibles.
- Asesoría, diseño y/o rediseño de las estrategias para posicionamiento, imagen y promoción de la Entidad.
- Acercamiento de la oferta y la información institucional a los diferentes grupos de interés.
- Formulación de la Estrategia de Rendición de Cuentas.
- Ejecución de acciones de comunicaciones en el marco de la Estrategia de Rendición de Cuentas.

- Autoevaluación de la gestión y resultados del proceso de gestión de las comunicaciones a través del seguimiento a indicadores, monitoreo de riesgos y ejecución presupuestal.
- Elaboración e implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora

Período Auditado: Marzo de 2018 a febrero de 2020.

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.

LIMITACIÓN: La Oficina de Control Interno no pudo evaluar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el procedimiento "Comunicación Interna y Externa" (PR-COM-003) para las comunicaciones internas y externas generadas durante la vigencia 2018, debido a que, los responsables del proceso auditado manifestaron en la reunión de apertura realizada el día 16 de marzo de 2020 no contar con la documentación soporte y/o información completa requerida para ejecutar las pruebas de auditoría, razón por la cual, el cumplimiento de los requisitos se evaluó con una muestra de comunicaciones internas y externas generadas entre enero de 2019 y febrero de 2020.

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

- Directiva Presidencial 09 de 2018 "*Directrices de Austeridad*". Numeral 5. "*Ahorro en publicidad estatal.*"
- Ley 1712 de 2014 "(...) *Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional* (...)"
- Decreto 2573 de 2014 "(...) *lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, (...)*"
- Decreto 103 de 2015 "(...) *se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014* (...)"

- Decreto 2364 de 2015 "(...) se crea la Agencia de Desarrollo Rural - ADR, (...)"
- Directiva Presidencial 03 de 2019 "*Lineamientos para la definición de la estrategia institucional de comunicaciones, objetivos y contenidos de las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional*"
- Ley 1474 de 2011 "*(...) normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*".
- Manual Único de Rendición de Cuentas (Versión 2) emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública en febrero de 2019.
- Acuerdo 008 de 2017 "(...) se aprueba la Estrategia de Comunicación Interna y Externa de las funciones y resultados de la gestión de la Agencia de Desarrollo Rural".
- Resolución 0716 de 2019 "(...) se aprueba la Estrategia de Comunicación Interna y Externa de las funciones y resultados de la gestión de la Agencia".
- Documentación aplicable del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad (Caracterización del proceso auditado (CP-COM-001), procedimiento (PR-COM-003) y formatos asociados, Mapa de riesgos del proceso, Política de Administración de Riesgos, etc.).
- Plan Estratégico de Comunicaciones 2019-2022
- Plan de Acción Institucional.
- Demás normatividad aplicable.

DECLARACIÓN: Esta Auditoría fue realizada con base en el análisis de 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.

RESUMEN EJECUTIVO: Como resultado de la evaluación practicada, se identificaron oportunidades de mejoramiento relacionadas con los siguientes aspectos:

1. Falta de seguimiento al Plan Estratégico de Comunicaciones 2019-2022 e inconsistencias en la definición de sus metas, toda vez que, no se realizó la renovación de la estrategia de comunicaciones para la vigencia 2020 mediante el plan de acción de la misma vigencia, no se evidenció seguimiento al cumplimiento de los objetivos y metas a través de herramientas confiables que permitan medir y cuantificar su avance, oportunidad y eficacia. Además, de los productos establecidos para cumplir las tácticas de comunicación interna y externa, no se evidenció un plan operativo en el que se definieran las actividades que se llevarían a cabo en cada producto, un cronograma de cumplimiento (fecha inicial y fecha final) y el(los) responsable(s) de su ejecución.
2. Inobservancia de los lineamientos establecidos para la solicitud, revisión, aprobación y divulgación de las comunicaciones internas y externas, respecto a: trámite de comunicaciones sin solicitud formal del requerimiento, omisión de requisitos para la definición de la pieza de comunicación e incumplimiento de controles en la revisión y aprobación de su contenido.
3. Incumplimiento de la Política de Administración del Riesgo adoptada por la Entidad, debido a: debilidades en la descripción de los riesgos, inadecuado diseño de controles, falta de evidencia de ejecución de las acciones para abordar riesgos e incumplimiento de responsabilidad y compromisos frente al riesgo por parte del Líder del proceso “Gestión de las Comunicaciones”.

PRINCIPALES RIESGOS IDENTIFICADOS EN LA AUDITORÍA:

Incluidos en el Mapa de Riesgos de Gestión del proceso

DESCRIPCIÓN	CUBIERTO EN LA AUDITORIA
Sobrecarga de información por el incumplimiento del procedimiento de comunicaciones.	Si
Mal manejo de la imagen institucional	SI

Incluidos en el Mapa de Riesgos de Corrupción del proceso

DESCRIPCIÓN	CUBIERTO EN LA AUDITORIA
Manipulación de la información para beneficio propio o de un tercero.	Si

Identificados por la Oficina de Control Interno:

DESCRIPCIÓN	CUBIERTO EN LA AUDITORIA
Incumplimiento de los lineamientos definidos en la estrategia de comunicaciones.	Si
Divulgación de información incompleta o inadecuada.	Si
No atender la totalidad de los requerimientos de información interna y externa.	Si
Inadecuado diseño y ejecución de la estrategia de rendición de cuentas.	Si

FORTALEZAS: El proceso “Gestión de las Comunicaciones” se encuentra catalogado como un proceso estratégico de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR), creado 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:

- De conformidad con el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que “(...). *Todas las entidades y organismos de la Administración Pública (...) tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, (...)*” la Oficina de Comunicaciones (dependencia responsable de la unidad auditada) asesoró y acompañó el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Agencia de Desarrollo Rural (ADR) correspondiente a las vigencias 2018 y 2019, teniendo en cuenta lo establecido en el Manual Único de Rendición de Cuentas (Versión 1 y 2) emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, audiencias en las cuales se destacó el uso de estrategias que facilitaron la accesibilidad, participación y comprensión de la información por parte de los asistentes, tales como:
 - Traducción a lengua de señas.
 - Transmisión vía streaming por Facebook Live.
 - Intervención de la Presidente, Vicepresidentes y Directores de la ADR en la comunicación de los resultados y respuesta a las preguntas de los asistentes.
- Con el fin de posicionar a la Agencia de Desarrollo Rural en las diferentes regiones y/o territorios de Colombia, la Oficina de Comunicaciones mantiene actualizada una base de datos con información de los periodistas que facilitan o gestionan la comunicación entre los diferentes territorios rurales donde interviene la Entidad con sus proyectos, con quienes comparte información de los logros de la Agencia en sus procesos misionales, para que sea publicada en los medios de comunicación en los que tienen injerencia dichos periodistas.

AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO VIGENTE AL INICIO DE LA AUDITORÍA:

En la vigencia 2018 la Oficina de Control Interno llevó a cabo la primera auditoría interna al proceso "Gestión de las Comunicaciones" cuyo período evaluado fue junio de 2017 a febrero de 2018.

En esa auditoría se identificaron seis (6) hallazgos que fueron comunicados a través del informe OCI-2018-010 emitido el 24 de abril de 2018, los cuales fueron aceptados parcialmente por los responsables del proceso auditado.

Para los seis (6) hallazgos identificados los responsables del proceso auditado propusieron un total de doce (12) acciones de mejoramiento, las cuales, de acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, al 10 de marzo de 2020 fueron cerradas en su totalidad.

HALLAZGOS:

HALLAZGO N° 1. Falta de seguimiento al Plan Estratégico de Comunicaciones 2019-2022 e inconsistencias en la definición de sus metas.

Descripción: Mediante la Resolución 0716 del 8 de octubre de 2019 se aprobó “*la estrategia de comunicación interna y externa de las funciones y resultados de la gestión de la Agencia*”, la cual fue plasmada en el documento “Plan Estratégico de Comunicaciones 2019-2022”, en cuyo aparte “PLAN ESTRATÉGICO” (página 15) se indica que: “*El Plan Estratégico de Comunicaciones 2019-2020 de la Agencia de Desarrollo Rural tiene como finalidad establecer, dirigir, diseñar y ejecutar estrategias de divulgación institucional que contribuyan a posicionar, informar y generar reconocimiento de la oferta y la gestión misional entre los potenciales beneficiarios y la opinión pública en general. (...)*”. Así mismo, para el cumplimiento de esta finalidad se establecieron tres (3) objetivos de comunicación interna y cuatro (4) de comunicación externa junto con unos productos, indicadores y metas anuales, que se proyectaron a partir de las siguientes tácticas, así:

COMUNICACIÓN INTERNA

Ítem	TÁCTICA	PRODUCTO	INDICADOR	META ANUAL
OBJETIVO 1: Fortalecer la imagen e identidad institucional de la Agencia de Desarrollo Rural				
1	Actualizar el Manual de Imagen	Manual con las aplicaciones de imagen.	1 documento nuevo de imagen y el número de piezas con las aplicaciones.	Actualización visual de imagen corporativa
2	Apropiación y sentido de pertenencia con prendas ADR	Prendas de ADR	Prendas entregadas y el número de funcionarios que las usan	El uso de las prendas por parte del 100% de los funcionarios
OBJETIVO 2: Informar las posturas institucionales que conlleven a la implementación de una nueva cultura de información interna				
3	Actualizar proceso de comunicaciones	Proceso de comunicaciones	Número de requerimientos recibidos sobre el número de requerimientos atendidos	Atención a la totalidad de requerimientos recibidos
4	Elaborar protocolo de soluciones	Protocolo de soluciones	Crisis presentadas y atendidas	Prevención y atención de crisis
5	Emitir circulares y memorandos	Circulares y memorandos	Número de memorandos y circulares emitidas	Difusión y adopción de las políticas de comunicaciones
OBJETIVO 3: Mejorar la endocomunicación de la ADR, a través de campañas comunico-pedagógicas de acuerdo con las necesidades identificadas				
6	Publicidad pedagógica en los espacios de la Agencia	Piezas comunicativas	Número de piezas realizadas	12
7	Elaborar un video del cuidado del agua	Piezas comunicativas	Número de piezas realizadas	1
8	Apagón pedagógico	1 actividad	Realización de la actividad	1
9	Implementar las campañas con contenedores de pilas usadas, cargadores y tapas plásticas	Piezas digitales	Contenedores implementados y usados	6 contenedores y 6 piezas
10	Campaña de cómo lavarse las manos y hacer un buen uso del baño	Piezas comunicativas	Número de afiches realizados	6
11	Elaborar afiches y señalización	Piezas comunicativas	Número de afiches y señalización implementada	6
12	Accidentes simulados con la compañía ARL	1 actividad por piso	Realización de la actividad	3
13	Elaborar material POP interno	Piezas comunicativas	Número de piezas realizadas	6
14	Apoyar las celebraciones de Bienestar	Celebraciones y concursos	Número de celebraciones y concursos	10 celebraciones y 2 concursos

Ítem	TÁCTICA	PRODUCTO	INDICADOR	META ANUAL
15	Campaña de valores institucionales	Noticiero ADR y fondos de pantalla	Número de piezas	7 noticieros, 5 fondos de pantalla y cartilla
16	Incentivar el uso del Gimnasio	Piezas comunicativas	Número de piezas	6
17	Involucrar a funcionarios y ciudadanos en actividades (Salidas pedagógicas y elección del personaje)	Actividades y piezas comunicativas	Piezas y actividades realizadas	3 actividades y 3 piezas
18	Administrar la internet y nuevos canales de comunicación interna	Canal nuevo de comunicación interno	Cantidad de contenido del nuevo canal	32 contenidos
19	Hacer boletines mensuales	Boletín mensual	Cantidad de boletines	9
20	Actualizar las carteleras	Cartelera	Cantidad de carteleras	9
21	Cambiar los fondos de pantalla, según la estrategia implementar	Fondos de pantalla	Cantidad de fondos de pantalla	32
22	Transmitir información a través de los televisores	Piezas y videos	Información emitida en los televisores	32

COMUNICACIÓN EXTERNA

ítem	TÁCTICA	PRODUCTO	INDICADOR	META ANUAL
OBJETIVO 1: Fortalecer la imagen e identidad institucional de la Agencia de Desarrollo Rural				
1	Actualizar visualmente la imagen corporativa de la ADR	Kits institucionales para UTT y áreas misionales	Número de kits institucionales	15 kits
OBJETIVO 2: Divulgar a través de diversos medios de comunicación masiva, información clara y veraz sobre la gestión de la ADR				
2	Realizar pautas en medios locales y comunitarios del país	Cuñas radiales y vallas	Flow	6 cuñas y 10 vallas
3	Coordinar agendas de medios nacionales y regionales, sin dejar de lado los medios estatales como RTVC	Entrevistas	Agendas de medios realizadas	6 entrevistas
4	Difundir boletines de prensa	Boletines de prensa	Free Press	365
5	Acercamiento con los corresponsales y medios que cubren el sector	Reunión	Reuniones realizadas	1
6	Cubrimiento, apoyo y promoción de cada una de las actividades y eventos de las áreas misionales de la Agencia	Piezas de comunicación	Número de piezas realizadas	150

ítem	TÁCTICA	PRODUCTO	INDICADOR	META ANUAL
7	Invitar a los periodistas del sector y movilizarlos para el cubrimiento de los distintos medios	Cubrimiento y notas	Free Press	6
8	Crear una estrategia digital con slogan (etiqueta) y línea gráfica propias de la ADR	Estrategia digital	Un documento escrito en versión digital e impresa	Estrategia digital con slogan y línea gráfica que identificará a la ADR frente a otras entidades públicas del sector.
9	Crear un producto multimedia para que la ciudadanía resuelva sus dudas a través de un canal digital definido	Pregúntele a la ADR - Video con preguntas de campesinos respondidas por el Presidente de la Entidad	1 video por mes	6
10	Comunicar los logros	Las 5 de la ADR - Video resumen de las acciones realizadas por la ADR en las regiones	2 videos por mes (uno cada 15 días para inicio de semana - lunes o martes-)	12
11	Visibilizar a los protagonistas del campo colombiano: los productores	Las voces de la ADR - Clips cortos de beneficiarios y casos de éxito de la ADR	1 video bimensual	3
12	Mostrar los resultados positivos de los procesos de comercialización de los beneficiarios ADR	El canasto ADR - Video evidenciando los productos comercializados por beneficiarios de la ADR	1 al mes	6
13	Pauta digital en las principales redes sociales	Video o pieza gráfica que cumpla con las condiciones exigidas por cada red social (contenido apropiado, duración, etc.)	1 pauta con duración de 2 días a la semana en Facebook, Twitter, Instagram, YouTube y LinkedIn	Mínimo 1 pauta por red social
14	Crear una red de apoyo de sinergias que validen la labor de la ADR	Red	Red creada	1
15	Aprovechar los espacios de la ANTV o quien haga sus veces	Comercial	Número de comerciales realizados	3
16	Actualizar las políticas de riesgo	Documento	Realización del documento	1
17	Elaborar manual de soluciones	Manual de soluciones	Realización del manual	1
18	Respuesta a crisis	Atención de crisis	Número de crisis	Atención total de la crisis
OBJETIVO 3: Brindar información oportuna y permanente a los diferentes medios masivos de comunicación, al público interno y otros grupos de interés sobre las actuaciones, retos y logros de la Entidad				
19	Estrategia de Rendición de cuentas	Piezas comunicativas, transmisión Facebook Live, video de reglamento audiencia y documentos	Número de piezas creadas sobre el número de piezas difundidas	15

Ítem	TÁCTICA	PRODUCTO	INDICADOR	META ANUAL
OBJETIVO 4: Trabajar de forma interinstitucional para construcción del desarrollo rural en el país, siguiendo directriz de la Presidencia de la República y así tener un mayor impacto en las regiones				
20	Acuerdo con CAAID	Actividades conjuntas	Número de actividades realizadas	8
21	Talleres Construyendo Desarrollo Rural	Talleres	Número de talleres realizados	6

De acuerdo con lo anterior, y teniendo en cuenta lo dispuesto en el “CONSIDERANDO” de la Resolución 0716 del 8 de octubre de 2019, que indica: “*Que a través del presente documento se recogen los objetivos, destinatarios, políticas, estrategias, recursos y acciones a desarrollar por parte de la Agencia, tendrá una vigencia igual al período de Gobierno 2018-2022 y sus estrategias se renovarán anualmente mediante los planes de acción, de acuerdo al seguimiento de los objetivos trazados*” (subrayado fuera de texto), la Oficina de Control Interno procedió a verificar la renovación de la estrategia que debió registrarse en el Plan de Acción 2020 y el seguimiento a los objetivos trazados mediante el monitoreo del avance al cumplimiento de las metas con corte a 29 de febrero de 2020, en particular aquellas que tenían ejecución mensual, encontrando que:

- En el Plan de Acción Institucional de la vigencia 2020 se observó una actividad asociada al proceso “Gestión de las Comunicaciones” definida como “*Desarrollar la estrategia de comunicación interna para mejorar la endocomunicación de la ADR*” con fecha de cumplimiento diciembre de 2020 en un 100%; no obstante, no se identificó otra actividad contentiva del desarrollo de la estrategia de comunicación externa, lo que indica que fue omitida.
- Los responsables de la unidad o proceso auditado manifestaron que el seguimiento a los objetivos y metas fue realizado por medio del Comité de Redacción que se reúne semanalmente, y como evidencia suministraron listados de asistencia firmados por quienes participan; no obstante, en dichos listados no se evidenció un aparte o registro con la descripción de los temas tratados en cada Comité que permitiera verificar la realización del seguimiento al plan estratégico de comunicaciones. Por ejemplo, de la Estrategia de Rendición de Cuentas, cuyo indicador fue establecido como “*Número*”

de piezas creadas sobre el número de piezas difundidas” con una meta anual de 15, siendo que este producto se cumplió en diciembre de 2019.

Estas situaciones evidenciaron que no se realizó la renovación de la estrategia de comunicaciones para la vigencia 2020 mediante el plan de acción de la misma vigencia, como también se evidenció que no se realizaba seguimiento al cumplimiento a los objetivos trazados a través de herramientas confiables que permitan medir y cuantificar su avance, oportunidad y eficacia, y de acuerdo con los resultados, faciliten la toma objetiva y oportuna de decisiones frente a desviaciones que se identifiquen, y no a través de diálogos en mesas de trabajo (Comités) de los que no se conservan registros que permitan realizar la trazabilidad de los temas tratados y posibles compromisos establecidos.

Adicionalmente, de los productos establecidos para cumplir las tácticas de comunicación interna y externa, no se evidenció un plan operativo (formato F-DER-012) en el que se definieran las actividades que se llevarían a cabo en cada producto, un cronograma de cumplimiento (fecha inicial y fecha final) y el(los) responsable(s) de su ejecución.

Todo lo anterior, genera incertidumbre sobre cómo la Oficina de Comunicaciones (dependencia responsable de la unidad auditada) da cumplimiento a los mandatos establecidos al final del aparte “PLAN ESTRATÉGICO” (página 15) del documento “Plan Estratégico de Comunicaciones 2019-2022”, en cuanto a: *“Por lo anterior, es imperativo garantizar la difusión e intercambio oportuno, transparente y eficaz de mensajes que produzca la ADR en los diferentes grupos de interés a través de campañas de comunicación externas, internas, masivas y directas que propicien un flujo adecuado, intercambio oportuno y acceso transparente y eficaz a la información”*. (subrayado fuera de texto).

De otra parte, se observaron inconsistencias en las **metas anuales** registradas y relacionadas con las siguientes tácticas, debido a que, si la actividad se ejecutará mensualmente, su meta anual no debe ser inferior a 12. Por ejemplo:

Ítem	TÁCTICA	PRODUCTO	INDICADOR	META ANUAL
COMUNICACIÓN INTERNA				
19	Hacer boletines mensuales	Boletín mensual	Cantidad de boletines	9
COMUNICACIÓN EXTERNA				
9	Crear un producto multimedia para que la ciudadanía resuelva sus dudas a través de un canal digital definido	Pregúntele a la ADR - Video con preguntas de campesinos respondidas por el Presidente de la Entidad	1 video por mes	6
10	Comunicar los logros	Las 5 de la ADR - Video resumen de las acciones realizadas por la ADR en las regiones	<u>2 videos por mes</u> (uno cada 15 días para inicio de semana -lunes o martes-)	12
11	Visibilizar a los protagonistas del campo colombiano: los productores	Las voces de la ADR - Clips cortos de beneficiarios y casos de éxito de la ADR	1 video bimensual	3
12	Mostrar los resultados positivos de los procesos de comercialización de los beneficiarios ADR	El canasto ADR - Video evidenciando los productos comercializados por beneficiarios de la ADR	1 al mes	6

También se identificaron inconsistencias entre la táctica, el producto y el indicador definido respecto a la meta anual esperada (comunicación interna), así:

Ítem	TÁCTICA	PRODUCTO	INDICADOR	META ANUAL
5	Emitir circulares y memorandos	Circulares y memorandos	Número de memorandos y circulares emitidas	Difusión y adopción de las políticas de comunicaciones

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

- Falta de designación formal de un responsable para realizar el seguimiento (documentar, consolidar y reportar) de los indicadores del plan estratégico de comunicaciones.
- Omisión de documentación de los seguimientos realizados.

Descripción del (los) Riesgo(s): Incumplimiento de los lineamientos definidos en la estrategia de comunicaciones.

Descripción del (los) Impacto(s):

- Daño en la imagen institucional.
- Falta de oportunidad en la atención de los requerimientos de comunicaciones internas y externas.
- Falta de posicionamiento de la ADR en medios de comunicación.

Recomendación(es):

Con el fin de fortalecer el seguimiento al cumplimiento de los lineamientos definidos en la estrategia de comunicaciones, los responsables del proceso “Gestión de las Comunicaciones” deben analizar la posibilidad de:

- Al interior de su equipo de trabajo, designar formalmente a uno de sus funcionarios y definir una periodicidad (mensual/trimestral), para que se encargue de realizar el seguimiento a los indicadores, documentar, consolidar el soporte respectivo y reportar al líder del proceso.
- Documentar los seguimientos realizados por parte de la Jefe de Comunicaciones para conocer el avance de los indicadores, con el fin de tomar acciones oportunamente en caso de la ocurrencia de algún evento que no permita su cumplimiento.

Respuesta del Auditado: Aceptado Parcialmente.

Justificación: *“(...) no fue tenido en cuenta las observaciones y peticiones realizadas por la Jefe de la Oficina de Comunicaciones en el segundo Comité de Gestión, el cual evidencia el orden lógico del Plan Estratégico para ser llevado a cabo en el plan operativo,*

y se puso como excusa por parte de la Oficina de Planeación el proyecto de inversión, dando como resultado la exclusión de la comunicación externa. (...).”

Causa(s) identificada(s) por el Responsable del Proceso Auditado:

- No se identificó otra actividad contentiva del desarrollo de la estrategia de comunicación externa, lo que indica que fue omitida.
- Falta de designación formal de un responsable para realizar el seguimiento (documentar, consolidar y reportar) de los indicadores del plan estratégico de comunicaciones.

Plan de Mejoramiento:

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Solicitar a la Oficina de Planeación realizar el ajuste de la actividad descrita en el Plan de Acción de la Oficina de Comunicaciones “Desarrollar la estrategia de comunicación interna para mejorar la endocomunicación de la ADR”. Incluyendo la comunicación externa como se solicitó en el segundo Comité de Gestión.	Correo electrónico Plan de Acción ajustado	Correctiva	Equipo Humano Oficina de Comunicaciones	08-abr-2020	30-ago-2020
Revisar y ajustar las fechas de cumplimiento establecidas para cada uno de los indicadores definidos en la Estrategia de Comunicación Interna y Externa.	Fechas de cumplimiento revisadas y ajustadas	Correctiva	Equipo Humano Oficina de Comunicaciones	08-abr-2020	30-ago-2020
Se designará un miembro del equipo de comunicaciones como responsable de documentar, consolidar y reportar los indicadores del Plan Estratégico de Comunicaciones.	Una (1) designación por correo electrónico	Correctiva	Equipo Humano Oficina de Comunicaciones	08-abr-2020	30-ago-2020

Nota: La relación detallada del equipo humano de la Oficina de Comunicaciones responsable de cada acción propuesta se encuentra registrada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno

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

Una vez analizada la respuesta dada frente al aspecto aceptado parcialmente, de la observación relacionada con la actividad excluida del Plan de Acción 2020, la Oficina de Control Interno precisa que, la justificación no desvirtúa la situación observada por el equipo de auditoría debido a que tal actividad no ha sido incluida en dicho plan.

El plan de mejoramiento es aceptado, en razón a que las acciones propuestas guardaron correspondencia con las causas principales identificadas; no obstante, la Oficina de Control Interno considera necesario e importante definir para la tercera acción una periodicidad (mensual/trimestral) de seguimiento, así mismo, establecer el medio por el cual se va a reportar los avances (informe, acta, entre otros). Además, se propone complementar el plan de mejoramiento con acciones preventivas para evitar que las situaciones identificadas durante la auditoría se repitan a futuro.

HALLAZGO N° 2. Inobservancia de los lineamientos establecidos para la solicitud, revisión, aprobación y divulgación de las Comunicaciones Internas y Externas.

Descripción: Con el objetivo de evaluar el cumplimiento de los requisitos exigidos para las comunicaciones internas y externas en el procedimiento "Comunicación Interna y Externa" (PR-COM-003) Versiones 2 y 3, la Oficina de Control Interno seleccionó una muestra de treinta y ocho (38) comunicaciones internas y veintidós (22) externas para un total de sesenta (60), de las vigencias 2019 y 2020, distribuidas así:

VIGENCIA	COMUNICACIONES INTERNAS	COMUNICACIONES EXTERNAS	TOTAL
2019	22	8	30
2020	16	14	30
TOTAL	38	22	60

En la revisión se evidenciaron las siguientes debilidades y/o deficiencias:

a. Comunicaciones internas y/o externas tramitadas sin solicitud formal del requerimiento.

Veintinueve (29) comunicaciones (48% de la muestra total), no contaban con el formato “Requerimiento de comunicaciones” (F-COM-001), contraviniendo lo establecido en el numeral 5. “*Condiciones Especiales*” del Procedimiento PR-COM-003 (Versiones 2 y 3) que indica: “*Las solicitudes a la Oficina de Comunicaciones siempre deberán formalizarse a través de un correo electrónico dirigido a comunicaciones@adr.gov.co anexando debidamente diligenciado el formato Requerimiento de Comunicaciones*”.

Una situación similar se observó en la auditoría anterior. (Informe OCI-2018-010, hallazgo N° 3, literal a).

b. Omisión de lineamientos para la definición de la pieza de comunicación.

El procedimiento PR-COM-003 - Versión 2, el cual estuvo vigente hasta el 8 de noviembre de 2019, establecía en su numeral 6 “*Desarrollo*”, Actividad 2, “*Definir la estrategia de campaña a través de mesas de trabajo. Se realiza una propuesta preliminar de la campaña a desarrollar por parte de la Oficina de Comunicaciones, la cual se presenta al área solicitante para su validación. La jefe de la Oficina de Comunicaciones será quien valide la propuesta*”; no obstante, veintitrés (23) comunicaciones (77% de la muestra correspondiente a la vigencia 2019), no contaban con soporte de realización de esta actividad, ni para las comunicaciones internas ni para las externas.

Así mismo, en la versión 3 del mencionado procedimiento vigente desde el 9 noviembre de 2019, la actividad 2 del numeral 6 “*Desarrollo*” establece la “*Clasificación de la solicitud y priorización a través del Consejo de Redacción*”, que consiste en “*Establecer tipo de pieza según objetivo y público al que va dirigido y asignar responsable*”; no obstante, en veintiocho (28) comunicaciones (93% de la muestra correspondiente a la vigencia 2020), no se evidenció soporte que permita verificar su cumplimiento.

Una situación similar se observó en la auditoría anterior. (Informe OCI-2018-010, hallazgo N° 6).

c. Incumplimiento de controles establecidos para la revisión y aprobación de contenido de las piezas de comunicación.

El procedimiento PR-COM-003 en su versión 2 y 3, en el numeral 6 “Desarrollo” actividad 5 establece la “Revisión de contenido y aprobación”, indicando que: “Si es interna se envía al responsable del área solicitante para revisión y aprobación. Si es externa se envía al Jefe de la Oficina de Comunicaciones para su aprobación”, que en la versión 3 adicionó para las comunicaciones externas: “con previa aprobación del jefe de área”; no obstante, treinta y cinco (35) comunicaciones (58% de la muestra total), no evidenciaron soporte de ejecución de estos controles.

De otra parte, el numeral 5 “Condiciones especiales” del procedimiento en su versión 2 y 3, establece: “(...). 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. (...). La Oficina de Comunicaciones será la responsable de diseñar, administrar y revisar los contenidos publicados en la página web. (...)”; no obstante, diecisiete (17) comunicaciones de este tipo (28% de la muestra total) no evidenciaron revisión de contenidos por parte de la Oficina de Comunicaciones para su publicación en la página web.

d. Divulgación Comunicación Externa.

El procedimiento (versión 2 y 3), en su numeral 6 “Desarrollo” actividad 6 “Divulgación de Contenido” indica que: “(...). Si la comunicación es externa, se envía desde el correo prensa@adr.gov.co utilizando la Base de Datos Actualizada por medio del periodista encargado, para que sea publicado en el medio establecido y/o alternos. (...)”; no obstante, en las veintidós (22) comunicaciones externas revisadas no se observó que fueran enviadas desde el correo mencionado. Sobre el particular, la Oficina de Comunicaciones mediante correo electrónico del 31 de marzo de 2020,

manifestó: “En este punto cabe aclarar que este correo es el oficial para la salida de los boletines y/o comunicados de prensa hacia los medios de comunicación con el fin de difundir información de tipo veraz”, lo que denota debilidad en el lineamiento establecido debido a que en este no se contemplan los emisores ni los destinatarios para la divulgación de información en otros canales de comunicación externa (página web, redes sociales, etc.).

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

- Debilidad en el control de la gestión, ejecución y seguimiento de las comunicaciones internas y externas.
- Informalidad en la ejecución del procedimiento.

Descripción del (los) Riesgo(s):

- Divulgación de información incompleta o inadecuada.
- No atender la totalidad de los requerimientos de información interna y externa.
- Sobrecarga de información por el incumplimiento del procedimiento de comunicaciones

Descripción del (los) Impacto(s):

- Reprocesos en la producción y/o divulgación de las piezas de comunicación.
- Desinformación de la población objetivo de las comunicaciones.
- Daño de la Imagen institucional.

Recomendación(es):

La Oficina de Comunicaciones (dependencia responsable del proceso auditado) debe ejercer mayor control del cumplimiento de los lineamientos y controles establecidos en el procedimiento, para lo cual podría considerar los siguientes aspectos:

- Implementar y formalizar un formato en el cual se registren diariamente los requerimientos de comunicaciones internas y externas que lleguen a la Oficina de Comunicaciones, con el fin de tener la dimensión del número de requerimientos en cada período y así ejercer mayor control y supervisión de éstas.
- Analizar el contenido actual del procedimiento PR-COM-003 con la realidad operativa actual del proceso “Gestión de las Comunicaciones” para determinar la posibilidad de realizar ajustes en lo que se considere pertinente, fortaleciendo los controles con variables tales como: asignación de un responsable para cada actividad, determinar una periodicidad, un propósito y definir cómo se realiza la misma; además, establecer acciones cuando la actividad de control no se pueda ejecutar como está establecido, y cuál será la evidencia o soporte que se conserve de su ejecución.
- Diseñar una lista de chequeo que permita llevar el control de las solicitudes que se reciben, en la que se registre si la solicitud aprobada, quién la diseñó, si la divulgación cumplió con los lineamientos establecidos, la fecha de ejecución, entre otros aspectos que se consideren relevantes. Para este fin, será necesario que la Oficina de Comunicaciones disponga de un repositorio de información histórico y debidamente clasificado, en el cual conserve cada uno de los requerimientos realizados por las dependencias y asocie a cada requerimiento los documentos que se generan en su solicitud, aprobación, diseño, divulgación, entre otros.

Respuesta del Auditado: Aceptado.

Causa(s) identificada(s) por el Responsable del Proceso Auditado:

- Debilidad en el control de la gestión, ejecución y seguimiento de las comunicaciones internas y externas.

- Informalidad en la ejecución del procedimiento.

Plan de Mejoramiento:

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Revisar, ajustar y actualizar el procedimiento de Comunicaciones (PR-COM-003) teniendo en cuenta la forma de ejecución en la operatividad del proceso.	Procedimiento ajustado.	Correctiva	Equipo Humano Oficina de Comunicaciones	08-abr-2020	30-ago-2020
Socialización del procedimiento con ajustes al interior del área. Socialización del procedimiento por correo electrónico a todas las áreas de la ADR.	Procedimiento socializado por correo electrónico y presencial.	Correctiva	Equipo Humano Oficina de Comunicaciones	08-abr-2020	30-ago-2020

Nota: La relación detallada del equipo humano de la Oficina de Comunicaciones responsable de cada acción propuesta se encuentra registrada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno.

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

El plan de mejoramiento es aceptado en razón a que las acciones propuestas guardan correspondencia con las causas identificadas; no obstante, la Oficina de Control Interno considera necesario en la primera acción, que en la actualización del procedimiento se fortalezcan los controles con variables tales como: asignación de un responsable para cada actividad, determinar una periodicidad, un propósito y definir cómo se realiza la misma, como también, establecer acciones cuando la actividad de control no se pueda ejecutar como está establecido, y cuál será la evidencia o soporte que se conserve de su ejecución. Además, se propone complementar el plan de mejoramiento con acciones preventivas para evitar que las situaciones identificadas durante la auditoría se repitan a futuro.

HALLAZGO N° 3. Incumplimiento de la Política de Administración del Riesgo adoptada por la Entidad.

Descripción: En el análisis del cumplimiento de la Política de Administración del Riesgo (DE-SIG-002) adoptada por la Entidad, por parte de los responsables del proceso

“Gestión de las Comunicaciones”, la Oficina de Control Interno observó que su mapa de riesgos se encontraba compuesto por dos (2) riesgos de gestión y uno (1) de corrupción, cuya verificación de estos reveló las siguientes situaciones:

a. Debilidades en la descripción de los riesgos de gestión.

El riesgo de gestión *“Mal manejo de la imagen Institucional”* se encontraba descrito como: *“Los servidores y contratistas de la ADR, manejan la imagen institucional desactualizada con logos diferentes o colores diferentes a los institucionales y manejan inadecuadamente la tipografía usando por ejemplo letras de diferente tamaño”*, descripción en la cual no se pudo identificar cuándo podía suceder tal situación de riesgo (tiempo), ni qué consecuencias tendría la materialización del riesgo, teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 11 *“Identificación del riesgo”* de la Política de Administración del Riesgo (DE-SIG-002) versión 2, el cual indica *“(…). Las preguntas claves para la identificación del riesgo, permiten determinar: (…). 3. ¿Cuándo puede suceder? Determinar el tiempo de acuerdo con el desarrollo del proceso. 4. ¿Qué consecuencias tendría su materialización? Se relacionan los diferentes efectos o impactos que se presentarían si los eventos negativos llegarán a materializarse. En la descripción del riesgo se deben tener en cuenta las respuestas a las preguntas (…) mencionadas, (…)”*. En consecuencia, si la descripción presentaba debilidades, no se podía establecer si el control asociado era suficiente para su mitigación.

b. Inadecuado diseño de controles.

En el riesgo de gestión *“Sobrecarga de información por el incumplimiento del procedimiento de comunicaciones”* se identificaron dos (2) causas: *“Demasiadas piezas de comunicaciones enviadas por correo”* y *“Limitación en los canales de comunicación”*; no obstante, a la segunda causa no se le asoció control(es) para su mitigación. lo que contraviene lo establecido en el Numeral 13 *“Valoración del riesgo residual”* de la Política de Administración del Riesgo (DE-SIG-002). *“(…) * Para cada causa debe existir un control, (…)”*.

El mismo riesgo antes mencionado tenía asociado el control *"La oficina de Comunicaciones hará cumplir el procedimiento establecido y de acuerdo a necesidades, priorizará la información, estableciendo un cronograma de envíos diarios"*, en cuyo diseño no se evidenció las variables de periodicidad, propósito, manejo de las desviaciones y la evidencia de su ejecución, las cuales se encuentran definidas en el numeral 13.1 *"Valoración de los controles para la mitigación de los riesgos"*, de la Política de Administración del Riesgo (DE-SIG-002). Llama la atención, que, a pesar de estas debilidades identificadas en el diseño del control, éste en la matriz de riesgos del proceso estaba calificado como "Fuerte"; no obstante, en el recálculo realizado por la Oficina de Control Interno su calificación fue "Débil".

c. Falta de evidencia de ejecución de las Acciones para Abordar Riesgos.

El riesgo de corrupción *"Manipulación de la información para beneficio propio o de un tercero"* tenía definida como Acción para Abordar el Riesgo (AAR) el *"Ajuste del procedimiento para fortalecer controles"* entre marzo y agosto de 2019; no obstante, la evidencia observada en el aplicativo ISOLUCION y revisada por la Oficina de Control Interno no dio cuenta de la ejecución de esta acción, la cual fue establecida para reducir la probabilidad de ocurrencia del riesgo.

Una situación similar se observó en la auditoría anterior. (Informe OCI-2018-010, hallazgo N° 2, literal b).

d. Incumplimiento de responsabilidad y compromisos frente al riesgo.

La Política de Administración del Riesgo (DE-SIG-002) en el numeral 7 establece la *"Responsabilidad y compromisos frente al riesgo"* de la *"Primera Línea de Defensa - Gerentes Públicos y Líderes de Procesos"*, indicando que *"deben monitorear y revisar el cumplimiento de los objetivos instituciones y de sus procesos a través de una adecuada gestión de riesgos, incluyendo los riesgos de corrupción con relación a lo siguiente:*

- *Revisión como parte de sus procedimientos de supervisión, del adecuado diseño y ejecución de los controles establecidos para la mitigación de los riesgos.*
- *Revisar que las actividades de control de sus procesos se encuentren documentadas y actualizadas en los procedimientos.*
- *Revisar el cumplimiento de los objetivos de sus procesos y sus indicadores de desempeño, e identificar en caso de que no se estén cumpliendo, los posibles riesgos que se están materializando en el cumplimiento de los objetivos”.*

Responsabilidades y compromisos que la Oficina de Control Interno evidenció que el Líder del Proceso “Gestión de las Comunicaciones” está incumpliendo, toda vez que, como resultados de esta auditoría, se observaron las siguientes situaciones:

- Inadecuado diseño de los controles establecidos para la mitigación de los riesgos.
- Falta de actualización de las actividades de control establecidas en el “Procedimiento de Comunicación Interna y Externa” (PR-COM-001), teniendo en cuenta las desviaciones observadas respecto al cumplimiento de los lineamientos contemplados en este.
- Falta de seguimiento a los indicadores establecidos en la Estrategia de Comunicaciones aprobada mediante Acuerdo 008 de 2017 y en el Plan Estratégico de Comunicaciones 2019-2022.

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

- Desconocimiento de los lineamientos metodológicos contenidos en la Política de Administración del Riesgo.
- Subjetividad y/o análisis inadecuado de los lineamientos establecidos para la construcción del mapa de riesgos del proceso.

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 las metas, productos e indicadores del proceso establecidos en la Planeación Estratégica de la Entidad, debido a las debilidades y/o ausencia de controles para mitigar el riesgo.

Recomendación(es):

De acuerdo con lo contemplado en el numeral 7 de la de la Política de Administración del Riesgo (DE-SIG-002) -Versión 2, corresponde a la “*Primera Línea de Defensa – Gerentes Públicos y Líderes de Procesos*” la “*(...) Revisión como parte de sus procedimientos de supervisión, del adecuado diseño y ejecución de los controles establecidos para la mitigación de los riesgos.*” Y a la “*Segunda Línea de Defensa – Oficina de Planeación*” el “*Revisar el adecuado diseño de los controles para la mitigación de los riesgos que se han establecido por parte de la primera línea de defensa y realizar las recomendaciones y seguimiento para el fortalecimiento de estos.*”.

En este sentido, los responsables del proceso “Gestión de las Comunicaciones” deben coordinar mesas de trabajo con la Oficina de Planeación, con el fin de revisar cada una de las situaciones reveladas en el presente hallazgo y proceder a realizar los ajustes y/o modificaciones que sean necesarios y pertinentes para dar cumplimiento a los lineamientos normativos contenidos, tanto en la “*Política de Administración del Riesgo*” de la Entidad (DE-SIG-002) -Versión 2, como en la “*Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas*” –Versión 4, dejando constancia en acta de cada uno de los aspectos trabajados en dichas reuniones.

Respuesta del Auditado: Aceptado.

Causa(s) identificada(s) por el Responsable del Proceso Auditado:

- Desconocimiento de los lineamientos metodológicos contenidos en la Política de Administración del Riesgo.

- Subjetividad y/o análisis inadecuado de los lineamientos establecidos para la construcción del mapa de riesgos del proceso.

Plan de Mejoramiento:

ACCIÓN(ES) PROPUESTA(S)	META(S)	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE(S)	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Se solicitará por correo electrónico mesas de trabajo con la Oficina de Planeación para sensibilización de los lineamientos metodológicos contenidos en la Política de Administración del Riesgo y poder aplicarla para la modificación de la matriz 2020.	Correo electrónico Acta mesa de trabajo Matriz ajustada	Correctiva	Equipo Humano Oficina de Comunicaciones	08-abr-2020	30-ago-2020

Nota: La relación detallada del equipo humano de la Oficina de Comunicaciones responsable de cada acción propuesta se encuentra registrada en papeles de trabajo de la Oficina de Control Interno.

Concepto de la Oficina de Control Interno: Aceptado.

El plan de mejoramiento es aceptado, en razón a que la acción propuesta guarda correspondencia con las causas principales identificadas.

RESUMEN DE HALLAZGOS:

N°	Título de Hallazgo	Estado
1	Falta de seguimiento al Plan Estratégico de Comunicaciones 2019-2022 e inconsistencias en la definición de sus metas	Abierto
2	Inobservancia de los lineamientos establecidos en la solicitud, revisión, aprobación y divulgación de las Comunicaciones Internas y Externas.	Abierto
3	Incumplimiento de la Política de Administración del Riesgo adoptada por la Entidad.	Abierto

Notas:

- La naturaleza de la labor de auditoría interna ejecutada por la Oficina de Control Interno, al estar supeditada al cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, se encuentra

limitada por restricciones de tiempo y alcance, razón por la que procedimientos más detallados podrían develar asuntos no abordados en la ejecución de esta actividad.

- La evidencia recopilada para propósitos de la evaluación efectuada versa en información suministrada por la Oficina de Comunicaciones, a través de solicitudes y consultas realizadas por la Oficina de Control Interno. Nuestro alcance no pretende corroborar la precisión de la información y su origen.
- Es necesario precisar que, las “*Recomendaciones*” propuestas en ningún caso son de obligatoria ejecución por parte de la Entidad, más se incentiva su consideración para los planes de mejoramiento a que haya lugar.
- 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., 19 de abril de 2020.

HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: *Claudia Marcela Pinzón Martínez, Contratista.*

Revisó: *Claudia Patricia Quintero Cometa, Gestor T1.*