

## MEMORANDO



No. 20222000045633  
Bogotá, 17-05-2022

Para: **Wilmer Arley Salazar Arias**  
Superintendente de Transporte

De: **Jefe Oficina de Control Interno (E)**

Asunto: Comunicación Informe Definitivo de la Auditoría al Proceso Gestión de Comunicaciones.

Cordial Saludo.

En cumplimiento con lo establecido en el Plan Anual de Auditorías aprobado para la vigencia 2022, mediante acta No. 01 del 11 de marzo de 2022, por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno CICCI y de conformidad con las facultades legales contenidas en la Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones" en especial en su artículo 2 "Objetivos del sistema de control interno". 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". Lo establecido en el Decreto 648 de 2017 "Artículo 2.2.21.5.3 De las oficinas de control interno las Unidades u oficinas de control interno o quien haga sus veces, desarrollaran su labor a través de los siguientes roles: Liderazgo estratégico, enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control" y lo contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) dimensión 5 de la Información y comunicación, la Oficina de Control Interno realizó auditoría al Proceso de Gestión de Comunicaciones

Producto de la verificación se generó informe preliminar el cual fue comunicado al líder del Proceso mediante radicado en el sistema documental Orfeo No. 20222000042363 y correo institucional del día 06 de mayo de 2022, así mismo mediante radicado No. 20225000043203 del 10 de mayo de 2022 y comunicado por el sistema documental Orfeo el 11 de mayo de 2022, el proceso líder remitió retroalimentación de lo observado en el

1

informe preliminar, los auditores procedieron nuevamente a la verificación de los soportes allegados, para establecer si se desvirtuaban o quedaban en firme las observaciones y hallazgos y generación del informe definitivo, el cual se comunica con los hallazgos, recomendaciones y conclusiones, para conocimiento y fines que consideren pertinentes.

Los hallazgos identificados requieren implementación de acciones preventivas o correctivas, por lo que se debe formular el respectivo plan de mejoramiento por parte del responsable o líder del proceso, el cual se encuentra dispuesto en la cadena de valor de la entidad, Proceso Evaluación Independiente, formato EI-FR-005 V2 Plan de mejoramiento auditoría interna, se deberá suscribir teniendo en cuenta la identificación del proceso y los hallazgos u observaciones que han sido señaladas en el presente informe, análisis de causas, determinación y ejecución del plan de acción que elimine la causa raíz de la situación evidenciada, para posterior seguimiento y verificación a la eficacia y efectividad de las acciones por parte del auditor (como Tercera Línea de Defensa).

La suscripción del plan del mejoramiento deberá ser dentro de los (5) siguientes días a la comunicación del presente informe definitivo de auditoría el 24 de mayo de 2022 deberá suscribir el respectivo plan de mejoramiento, así mismo se deberá ser remito en pdf y en Excel, para posterior seguimiento por parte de los auditores de la OCI a los correos [dannasierra@supertransporte.gov.co](mailto:dannasierra@supertransporte.gov.co), [sandraaguilera@supertransporte.gov.co](mailto:sandraaguilera@supertransporte.gov.co) y [Yolmansaenz@supertransporte.gov.co](mailto:Yolmansaenz@supertransporte.gov.co) con copia a [jefaturacontrolinterno@supertransporte.gov.co](mailto:jefaturacontrolinterno@supertransporte.gov.co).

Se hace la salvedad, que las recomendaciones se ponen en consideración con el propósito de aportar a la mejora continua de los procesos; y estas se acogen y se implementan, por decisión del líder del proceso.

No obstante, la Ley 87 de 1993 *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"* art. 12 - *Funciones de los auditores internos. Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno o similar las siguientes: literal k) indica "Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas"*.

Y en el Artículo 3º.- *Características del Control Interno. Son características del Control Interno las siguientes:*

- a. *"El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad;*

*En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad"*.

Agradecemos su oportuna gestión, con el objetivo de fortalecer el Sistema de Control Interno de la Entidad.



Firmado digitalmente por SAENZ  
SANTAMARIA YOLMAN JULIAN  
Fecha: 2022.05.18 06:53:51 -05'00'

**Yolman Julián Sáenz Santamaria.**  
Jefe Oficina de Control Interno (E)  
Coordinador (a) Plan Anual de Auditoría

Anexo: Informe Definitivo – informe ejecutivo de auditorías.

Copia a: Comité Institucional de Coordinación de Control Interno: Wilmer Arley Salazar Arias - Superintendente de Transporte; Estefanía Piscioti Blanco - Secretaria General; María Fernanda Serna Quiroga - Jefe Oficina Jurídica; Jorge Guillermo Neira Bossa - Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; Diego Felipe Díaz Burgos - Jefe Oficina Planeación; Hermes José Castro Estrada - Superintendente Delegado de Puertos (E); Hermes José Castro Estrada - Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura; Adriana Margarita Urbina Pinedo - Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte; Mariné Linares Díaz - Superintendente Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte; Diana Paola Suarez Méndez – Directora Financiera.

Proyectó y revisó: Danna Melisa Sierra Neira Profesional II - OCI  y Sandra Milena Aguilera sierra Profesional II - OCI   
z:\OCI\_2022\200\_21 INFORMES PAA\200\_21\_05 INFORMES DE AUDITORÍA\20. AUDITORÍA COMUNICACIONES\

Evaluación: \_\_\_\_\_ Seguimiento: \_\_\_\_\_ Auditoría Interna: x

FECHA: 17 de mayo de 2022

## NOMBRE DEL INFORME:

Comunicación Informe Definitivo de la Auditoría al Proceso Gestión de Comunicaciones.

### 1. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento normativo del proceso de Gestión de Comunicaciones y el seguimiento a los procedimientos de Transmisión por Redes Sociales Código: GCM-PR-001 Versión 2 y Procedimiento para Campañas Digitales Código: GCM-PR-003 Versión 2

### 2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar el cumplimiento de las metas propuestas del PAI vigencia 2021, (aplicables para el Proceso de Gestión de Comunicaciones).
- Verificar el cumplimiento del Plan de comunicaciones vigencia 2021.
- Revisar los documentos contenidos en la cadena de valor de la intranet, proceso Gestión de Comunicaciones.
- Verificar las políticas asociados al Proceso de Gestión de Comunicaciones en el marco del MIPG.
- Verificar los riesgos asociados al proceso y la efectividad de los controles.
- Verificar los contratos de bienes y servicios y servicios personales, celebrados en la en el periodo 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, en pro del cumplimiento de objetivos del proceso de Gestión de Comunicaciones.

### 3. ALCANCE

Cumplimiento normativo relacionado con el registro y actualización de la Información de los procedimientos: Transmisión por Redes Sociales y Campañas Digitales, vigencia del 1 enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021.

### 4. MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORÍA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO

- Ley 1341 de 2009 "Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC".
- Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

- Resolución No. 1519 de 2020 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos".
- Resolución No. 01511 de 2019 "Superintendencia de transporte Manual de imagen y logo Aplica para la adopción del nuevo logo de la entidad en todas las piezas de comunicación. Aplica para vigilados".
- 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".
- Circular 01 de 22 de marzo de 2019 "Manejo y uso de redes sociales".
- Guía Protocolo de Interacción en redes sociales del 01 de noviembre de 2019, Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones/ Urna de Cristal "El documento da orientaciones para el uso de redes sociales por parte de entidades del estado, así como guía para interpretar las interacciones tanto de ciudadanos, medios de comunicación y otros pares de gobierno. Presenta recomendaciones para periodistas y voceros".
- Proceso Gestión de Comunicaciones Procedimiento de Transmisión por Redes Sociales Código: GCM-PR-001 Versión: 2
- Proceso Gestión de Comunicaciones Procedimiento para Campañas Digitales Código: GCM-PR-003 Versión: 2
- Demás normativa y procesos vigentes aplicables al objetivo del procedimiento.

## **5. METODOLOGÍA**

La auditoría al proceso Gestión de Comunicaciones, se realizó según selectivo, se aplicaron las normas establecidas en el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna – MIPP del Instituto de Auditores Internos –IIA Global y de la Guía de Auditoría para Entidades Públicas –v.4 del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, así mismo lo establecido en el procedimiento de auditorías del Proceso Evaluación Independiente y se evaluaron los riesgos y controles asociados al proceso Gestión de Comunicaciones, adicionalmente se aplicaron las normas técnicas de observación, documental, entre otros.

Mediante memorando radicado en Orfeo 20222000028473 del 04 de abril de 2022 y correo electrónico del 04 de abril de 2022, se comunicó el plan de trabajo auditoría al Proceso de Gestión de Comunicaciones al líder del respectivo proceso, posteriormente el martes 19 de abril de 2022, se reitera el suministro de información con el fin ejecutar la auditoría programada en la vigencia, así mismo a través de correo electrónico la líder del proceso designa enlace, profesional del equipo de comunicaciones con el fin de suministrar las evidencias solicitadas en el plan de trabajo,

conforme a lo anterior el enlace designado para tal fin allega evidencias mediante correos electrónicos del 19, 25, 26 y 27 de abril y 03 de mayo de 2022.

En el desarrollo a la Auditoria al Proceso de Gestión de Comunicaciones se realizó el análisis y verificación de la información contra los criterios, para la generación del informe preliminar, el cual es comunicado con las respectivas recomendaciones y conclusiones que aporten a la mejora continua y desempeño del proceso.

Producto de la verificación se generó informe preliminar el cual fue comunicado al líder del Proceso mediante radicado en el sistema documental Orfeo No. 20222000042363 y correo institucional del día 06 de mayo de 2022, así mismo mediante radicado No. 20225000043203 del 10 de mayo de 2022 y comunicado por el sistema documental Orfeo el 11 de mayo de 2022, el proceso líder remitió retroalimentación de lo observado en el informe preliminar, los auditores procedieron nuevamente a la verificación de los soportes allegados, para establecer si se desvirtuaban o quedaban en firme las observaciones y hallazgos y generación del informe definitivo, el cual se comunica con los hallazgos, recomendaciones y conclusiones, para conocimiento y fines que consideren pertinentes.

## 6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Producto de la verificación de las evidencias contra los criterios del presente informe de auditoría, evaluación o seguimiento, se presentan los siguientes resultados:

- **Se configuró el (los) siguiente (s) hallazgo (s) u observación (es):**

Ítem	Codificación y descripción Hallazgo u Observación	Responsable de suscripción del Plan de Mejoramiento	Fecha límite suscripción y remisión Plan de Mejoramiento	Página en donde se encuentra referenciado el H. u O.
1	<b>H01A-06may2022-AC-GCM:</b> En la vigencia 2021, se realizaron 11 transmisiones en vivo, los cuales fueron difundidos en la red social Facebook, así mismo con el objeto de verificar el cumplimiento al procedimiento de Transmisión por Redes Sociales Código: GCM-PR-001 Versión: 2, el cual se encuentra publicado en la intranet, cadena de valor Proceso de Gestión de comunicaciones, se realizó la verificación de las evidencias aportadas por el equipo de comunicaciones y se validó el paso a paso de las actividades descritas en dicho procedimiento, se observó que los siguientes Facebook live no cumplieron a cabalidad con las siguientes actividades: Facebook Live: Lanzamiento de la 'Cartilla y Guía de Derechos y Deberes de los Usuarios del Servicio de Transporte Acuático' incumple con la actividad 1 Validar Requisitos de Entrada: Validar la solicitud frente a la política de operación; 2 Generar Solicitud: Manifiestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia; Tema Facebook Live: Rendición de cuentas, incumple con las actividades 1. Validar Requisitos de Entrada: Validar la solicitud frente a la política de operación; 2. Generar Solicitud: Manifiestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia;	Proceso Gestión de Comunicaciones.	N.A	10 - 28

<p>3. Revisar Información: Validar la necesidad; Tema Facebook Live: Guía para prestar de forma práctica y segura el servicio público de transporte fluvial' incumple con las actividades 1. Validar Requisitos de Entrada: Validar la solicitud frente a la política de operación; 2 Generar Solicitud: Manifiestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia Tema Facebook Live: Lanzamiento guía transporte de mascotas incumple con la actividad No. 4 Recomendaciones y/o Fecha de Ensayo: Enviar al área solicitante recomendaciones y/o aclaraciones respecto a la solicitud presentada con el fin de fortalecer la necesidad o tener más claridad al respecto; Tema Facebook Live: Las experiencias en infraestructura de transporte accesible e incluyente, sus proyecciones en el país y como la #Supertransporte promueve el cumplimiento de la normatividad, se incumple con las actividades 1. Validar Requisitos de Entrada: Validar la solicitud frente a la política de operación; 2 Generar Solicitud: Manifiestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia; Tema Facebook Live: Lanzamiento revista puntos cardinales se incumple con las actividades Validar Requisitos de Entrada: Validar la solicitud frente a la política de operación; Generar Solicitud: Manifiestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia; Revisar Información: Validar la necesidad; Remitir Recomendaciones y/o Fecha de Ensayo: Enviar al área solicitante recomendaciones y/o aclaraciones respecto a la solicitud presentada con el fin de fortalecer la necesidad o tener más claridad al respecto; Tema Facebook Live: a #Supertransporte junto a Confecámaras dan a conocer la Guía para Atender Visitas Administrativas que realiza el ente de control incumple con las actividades Generar Solicitud: Manifiestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia; Revisar Información: Validar la necesidad; Remitir Recomendaciones y/o Fecha de Ensayo: Enviar al área solicitante recomendaciones y/o aclaraciones respecto a la solicitud presentada con el fin de fortalecer la necesidad o tener más claridad al respecto, por otra parte se aclara que respecto a la actividad Tema Facebook Live: Lanzamiento guía Comercio Electrónico Transparente incumple con las actividades Validar Requisitos de Entrada: Validar la solicitud frente a la política de operación; Revisar Información: Validar la necesidad; Remitir Recomendaciones y/o Fecha de Ensayo: Enviar al área solicitante recomendaciones y/o aclaraciones respecto a la solicitud presentada con el fin de fortalecer la necesidad o tener más claridad al respecto; y Tema Facebook Live: Lanzamiento ABC de funciones Aerocivil y Supertransporte se incumple con las actividades Validar Requisitos de Entrada: Validar la solicitud frente a la política de operación; Generar Solicitud: Manifiestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia, no obstante se evidenció que los 11 Facebook live transmitidos en la vigencia 2021, no emitieron el informe sobre las estadísticas del impacto del evento, estructurado como punto de control actividad No. 9 "Presentar Estadísticas Resultado: Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento. ©: Informe", contraviniendo lo establecido en el procedimiento de Transmisión por Redes Sociales Código: GCM-PR-001 Versión: 2, Lo cual, puede obedecer a la ausencia de conocimiento, apropiación y socialización del procedimiento generando posibles reprocesos o materialización de los riesgos</p>			
---	--	--	--

	identificados en el mapa de procesos y/o incumplimiento del objetivo del proceso de Gestión de comunicaciones.			
2.	<b>H02A-06may2022-AC-GCM:</b> Se evidenció que de la muestra seleccionada para la verificación del cumplimiento al Procedimiento para Campañas Digitales Código GCM-PR-003 Versión 2 fueron divulgadas y ejecutadas en los terminos y condiciones establecidos, sin embargo las mismas presentan debilidades en la ejecución del control ©:Información Aprobada, descrito en la actividad No. 5 "Enviar a Jefe de Prensa: Validará la información remitida y dará el visto bueno o emitirá observaciones. No continúa el proceso hasta que esté aprobado por el Jefe de Comunicaciones ©:Información Aprobada", incumpliendo lo definido en la actividad No. 5 del Procedimiento para Campañas Digitales Código GCM-PR-003 Versión 2. lo cual puede obedecer a que el procedimiento no contempla una adecuada segregación de funciones, y/o desactualización o ajustes no contemplados en la normativa vigente y aplicable al caso conforme lo expone el manual de funciones adoptado por la entidad. Lo cual, podría generar incumplimiento al objetivo del proceso de Gestión de Comunicaciones	Proceso Gestión de Comunicaciones.	N.A	29 - 37

- **Verificación, efectividad y seguimientos a Plan (es) de Mejoramiento por Procesos - informes anteriores (Hallazgos u Observaciones)**

Ítem	Codificación y descripción Hallazgo u Observación	Verificación de la efectividad de las acciones (que elimine la causa raíz) por parte del auditor	Cierra Hallazgo informes anteriores (S/N)	Página
	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	

**OBJETIVO GENERAL:** Verificar el cumplimiento normativo de los procedimientos de Transmisión por Redes Sociales Código: GCM-PR- 001 Versión 2 y Procedimiento para Campañas Digitales Código: GCM-PR-003 Versión 2.

**Prueba realizada:**

Para verificar el cumplimiento del objetivo propuesto se verificó la estructura, descripción de actividades de los procedimientos correspondientes a la Transmisión por Redes Sociales Código: GCM-PR- 001 Versión 2 y Procedimiento para Campañas Digitales Código: GCM-PR-003 Versión 2, VS la documentación evidencias y registros de cada actividad descrita para el cumplimiento del procedimiento, de igual manera se validó el cumplimiento normativo conforme la Circular 01 de 2019 Asunto "Manejo Y Uso De Redes Sociales", la Guía de sistema grafico Gobierno de Colombia y la Directiva 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", cuyos resultados se presentan a continuación.

**Verificación del cumplimiento del Procedimiento de Transmisión por Redes Sociales Código: GCM-PR-001Versión: 2:**

**Prueba realizada:**

Para la verificación del cumplimiento del Procedimiento de Transmisión por Redes Sociales Código: GCM-PR-001 Versión: 2, mediante radicado en orfeo No. 20222000028473 del 01 de abril de 2022, se solicitó al líder del proceso la información del total de transmisiones en vivo realizadas en la vigencia 2021, cuyo resultado fue reportado de manera extemporánea mediante correos electrónicos del 19 y 25 de abril de 2022, con un total de 11 Facebook live, los cuales fueron tomados de manera integral para validar el paso a paso de las actividades descritas en el procedimiento de transmisión en redes sociales vs la documentación y evidencias que fueron entregadas por la de dependencia frente al cumplimiento del procedimiento, en el cual se observó lo siguiente:

Tabla No. 1 Facebook live – Vigencia 2021

TEMA FACEBOOK LIVE	IMAGEN	OBSERVACIÓN:
<p>Lanzamiento de la 'Cartilla y Guía de Derechos y Deberes de los Usuarios del Servicio de Transporte Acuático'</p> <p><a href="https://www.facebook.com/Supertransporte/videos/895750391133217?comment_id=895786647796258">https://www.facebook.com/Supertransporte/videos/895750391133217?comment_id=895786647796258</a></p>		<p>Se evidenció que para el evento en vivo llevado a cabo el día 16 de diciembre de 2021, cumplen con los criterios normativos, sin no existe documentación o evidencias que den certeza al cabal cumplimiento y orden cronológico de las actividades descritas en el procedimiento, teniendo en cuenta que no se cumplen las siguientes: <b>Validar Requisitos de Entrada:</b> Manifiestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia; <b>Realizar las modificaciones pertinentes,</b> según las observaciones o novedades presentadas en el proceso y <b>Presentar Estadísticas Resultado:</b> Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento. ©: Informe.</p>
<p>Rendición de cuentas</p> <p><a href="https://www.facebook.com/watch/live/?ref=watch_permalink&amp;v=919815782075306">https://www.facebook.com/watch/live/?ref=watch_permalink&amp;v=919815782075306</a></p>		<p>Se evidenció que para el evento en vivo llevado a cabo el día 18 de noviembre de 2021, cumplen con los criterios normativos, no existe documentación o evidencias que den certeza al cabal cumplimiento y orden cronológico de las actividades descritas en el procedimiento, teniendo en cuenta que no se cumplen las siguientes: <b>Validar Requisitos de Entrada:</b> Validar la solicitud frente a la política de operación; <b>Generar Solicitud:</b> Manifiestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia; <b>Revisar Información:</b> Validar la necesidad; <b>Presentar Estadísticas Resultado:</b> Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento. ©: Informe.</p>

TEMA FACEBOOK LIVE	IMAGEN	OBSERVACIÓN:
<p>'Guía para prestar de forma práctica y segura el servicio público de transporte fluvial'</p> <p><a href="https://www.facebook.com/Superttransporte/videos/1081233345980522">https://www.facebook.com/Superttransporte/videos/1081233345980522</a></p>		<p>Se evidenció que para el evento en vivo llevado a cabo el día 28 de octubre de 2021, cumplen con los criterios normativos, no existe documentación o evidencias que den certeza al cabal cumplimiento y orden cronológico de las actividades descritas en el procedimiento, teniendo en cuenta que no se cumplen las siguientes: <b>Validar Requisitos de Entrada:</b> Validar la solicitud frente a la política de operación; <b>Generar Solicitud:</b> Manifestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia; <b>Presentar Estadísticas Resultado:</b> Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento. @: Informe</p>
<p>Lanzamiento visor geográfico:</p> <p><a href="https://www.facebook.com/Superttransporte/videos/157792089899175">https://www.facebook.com/Superttransporte/videos/157792089899175</a></p>		<p>Se evidenció que para el evento en vivo llevado a cabo el día 21 de octubre de 2021, cumplen con los criterios normativos, no existe documentación o evidencias que den certeza al cabal cumplimiento y orden cronológico de las actividades descritas en el procedimiento, teniendo en cuenta que no se cumplen las siguientes: <b>"Remitir Recomendaciones y/o Fecha de Ensayo:</b> Enviar al área solicitante recomendaciones y/o aclaraciones respecto a la solicitud presentada con el fin de fortalecer la necesidad o tener más claridad al respecto"; <b>Presentar Estadísticas Resultado:</b> Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento. @: Informe</p>
<p>Lanzamiento circular única:</p> <p><a href="https://www.facebook.com/Superttransporte/videos/220022696749819">https://www.facebook.com/Superttransporte/videos/220022696749819</a></p>		<p>Se evidenció que para el evento en vivo llevado a cabo el día 17 de agosto de 2021, cumplen con los criterios normativos, no existe documentación o evidencias que den certeza al cabal cumplimiento y orden cronológico de las actividades descritas en el procedimiento, teniendo en cuenta que no se cumplen las siguientes: <b>Presentar Estadísticas Resultado:</b> Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento. @: Informe.</p>
<p>Lanzamiento guía transporte de mascotas:</p> <p><a href="https://www.facebook.com/Superttransporte/videos/1004539023643761">https://www.facebook.com/Superttransporte/videos/1004539023643761</a></p>		<p>Se evidenció que para el evento en vivo llevado a cabo el día 06 de agosto de 2021, cumplen con los criterios normativos, no existe documentación o evidencias que den certeza al cabal cumplimiento y orden cronológico de las actividades descritas en el procedimiento, teniendo en cuenta que no se cumplen las siguientes: <b>Recomendaciones y/o Fecha de Ensayo:</b> Enviar al área solicitante recomendaciones y/o aclaraciones respecto a la solicitud presentada con el fin de fortalecer la necesidad o tener más claridad al respecto"; <b>Presentar Estadísticas Resultado:</b> Con base en las métricas anteriores, generar el informe</p>

TEMA FACEBOOK LIVE	IMAGEN	OBSERVACIÓN:
		correspondiente para la evaluación del evento. ☹: Informe
<p>Las experiencias en infraestructura de transporte accesible e incluyente, sus proyecciones en el país y como la #Supertransporte promueve el cumplimiento de la normatividad:</p> <p><a href="https://www.facebook.com/Supertransporte/videos/590591182104641">https://www.facebook.com/Supertransporte/videos/590591182104641</a></p>		<p>Se evidenció que para el evento en vivo llevado a cabo el día 28 de julio de 2021, cumplen con los criterios normativos, no existe documentación o evidencias que den certeza al cabal cumplimiento y orden cronológico de las actividades descritas en el procedimiento, teniendo en cuenta que no se cumplen las siguientes: <b>Validar Requisitos de Entrada:</b> Validar la solicitud frente a la política de operación; <b>Generar Solicitud:</b> Manifiestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia; <b>Revisar Información:</b> Validar la necesidad; <b>Remitir Recomendaciones y/o Fecha de Ensayo:</b> Enviar al área solicitante recomendaciones y/o aclaraciones respecto a la solicitud presentada con el fin de fortalecer la necesidad o tener más claridad al respecto; <b>Presentar Estadísticas Resultado:</b> Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento. ☹: Informe</p>
<p>Lanzamiento revista puntos cardinales:</p> <p><a href="https://www.facebook.com/Supertransporte/videos/515981962993548">https://www.facebook.com/Supertransporte/videos/515981962993548</a></p>		<p>Se evidenció que para el evento en vivo llevado a cabo el día 23 de agosto de 2021, cumplen con los criterios normativos, no existe documentación o evidencias que den certeza al cabal cumplimiento y orden cronológico de las actividades descritas en el procedimiento, teniendo en cuenta que no se cumplen las siguientes: <b>Validar Requisitos de Entrada:</b> Validar la solicitud frente a la política de operación; <b>Generar Solicitud:</b> Manifiestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia; <b>Revisar Información:</b> Validar la necesidad; <b>Remitir Recomendaciones y/o Fecha de Ensayo:</b> Enviar al área solicitante recomendaciones y/o aclaraciones respecto a la solicitud presentada con el fin de fortalecer la necesidad o tener más claridad al respecto. <b>Presentar Estadísticas Resultado:</b> Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento. ☹: Informe</p>
<p>a #Supertransporte junto a Confecámaras dan a conocer la Guía para Atender Visitas Administrativas que realiza el ente de control.</p> <p><a href="https://www.facebook.com/Supertransporte/videos/184403770243839">https://www.facebook.com/Supertransporte/videos/184403770243839</a></p>		<p>Se evidenció que para el evento en vivo llevado a cabo el día 27 de mayo de 2021, cumplen con los criterios normativos, no existe documentación o evidencias que den certeza al cabal cumplimiento y orden cronológico de las actividades descritas en el procedimiento, teniendo en cuenta que no se cumplen las siguientes: <b>Generar Solicitud:</b> Manifiestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia; <b>Revisar Información:</b> Validar la necesidad; <b>Remitir Recomendaciones y/o Fecha de Ensayo:</b> Enviar al área solicitante recomendaciones y/o aclaraciones respecto a la</p>

TEMA FACEBOOK LIVE	IMAGEN	OBSERVACIÓN:
		solicitud presentada con el fin de fortalecer la necesidad o tener más claridad al respecto. <b>Presentar Estadísticas Resultado:</b> Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento. © Informe
<p>Lanzamiento guía Comercio Electrónico Transparente:</p> <p><a href="https://www.facebook.com/Supertransporte/videos/966537057479631">https://www.facebook.com/Supertransporte/videos/966537057479631</a></p>		<p>Se evidenció que para el evento en vivo llevado a cabo el día 25 de mayo de 2021, cumplen con los criterios normativos, no existe documentación o evidencias que den certeza al cabal cumplimiento y orden cronológico de las actividades descritas en el procedimiento, teniendo en cuenta que no se cumplen las siguientes: <b>Validar Requisitos de Entrada:</b> Validar la solicitud frente a la política de operación; <b>Revisar Información:</b> Validar la necesidad; <b>Remitir Recomendaciones y/o Fecha de Ensayo:</b> Enviar al área solicitante recomendaciones y/o aclaraciones respecto a la solicitud presentada con el fin de fortalecer la necesidad o tener más claridad al respecto; <b>Presentar Estadísticas Resultado:</b> Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento. © Informe</p>
<p>Lanzamiento ABC de funciones Aerocivil y Supertransporte:</p> <p><a href="https://www.facebook.com/Supertransporte/videos/809954112951582">https://www.facebook.com/Supertransporte/videos/809954112951582</a></p>		<p>Se evidenció que para el evento en vivo llevado a cabo el día 14 de abril de 2021, cumplen con los criterios normativos, no existe documentación o evidencias que den certeza al cabal cumplimiento y orden cronológico de las actividades descritas en el procedimiento, teniendo en cuenta que no se cumplen las siguientes: <b>Validar Requisitos de Entrada:</b> Validar la solicitud frente a la política de operación; <b>Generar Solicitud:</b> Manifiestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia; <b>Realizar Trinos:</b> Publicar palabras o frases que permiten la participación en conversaciones sobre el tema relevante; <b>Presentar Estadísticas Resultado:</b> Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento. © Informe</p>

Fuente: realizada por la auditora con insumo de la información suministrada por el grupo de Gestión de Comunicaciones correo electrónico del 19 y 25 de abril de 2022.

### Situación evidenciada.

En la vigencia 2021, se realizaron 11 transmisiones en vivo, los cuales fueron difundidos en la red social Facebook, evidenciando que para el total del universo ninguno se ajustó a la trazabilidad de las actividades descritas en el procedimiento de Transmisión por Redes Sociales Código: GCM-PR-001 Versión: 2, adicionalmente se evidencia que la información no se documenta de manera integra conforme las actividades del procedimiento.

### H01A-06may2022-AC-GCM.

En la vigencia 2021, se realizaron 11 transmisiones en vivo, los cuales fueron difundidos en la red social Facebook, evidenciando que para el total del universo ninguno cumplió con la totalidad de actividades descritas en el procedimiento de Transmisión por Redes Sociales Código: GCM-PR-001 Versión: 2, lo anterior teniendo en cuenta las observaciones realizadas en la "Tabla No.1 reporte facebook live 2021" contraviniendo lo establecido en el procedimiento de Transmisión por Redes Sociales Código: GCM-PR-001 Versión: 2, Lo cual, puede obedecer a la ausencia de conocimiento, apropiación y socialización del procedimiento generando posibles reprocesos o materialización de los riesgos identificados en el mapa de procesos y/o incumplimiento del objetivo del proceso de Gestión de comunicaciones.

### **RETROALIMENTACIÓN REALIZADA POR EL LIDER DEL PROCESO:**

Mediante radicado No. 20225000043203 del 10 de mayo de 2022 y comunicado por el sistema documental Orfeo el 11 de mayo de 2022, el líder del proceso de Gestión de Comunicaciones, remitió retroalimentación de lo observado en el informe preliminar, el cual fue comunicado mediante radicado en el sistema documental Orfeo No. 20222000042363 y correo institucional del día 06 de mayo de 2022, frente al primer hallazgo H01A-06may2022-AC-GCM El líder del proceso realizó las siguientes precisiones:

Imagen No.1 Retroalimentación realizada por el Lider del Proceso GCM.

Cordial saludo,

En relación con su informe nos permitimos hacer las siguientes precisiones:

#### **1. Hallazgo H01A-06may2022-AC-GCM**

Establece el hallazgo:

*"En la vigencia 2021, se realizaron 11 transmisiones en vivo, los cuales fueron difundidos en la red social Facebook, evidenciando que para el total del universo ninguno cumplió con la totalidad de actividades descritas en el procedimiento de Transmisión por Redes Sociales Código: GCM-PR-001 Versión: 2, lo anterior teniendo en cuenta las observaciones realizadas en la "Tabla No.1 reporte Facebook live 2021" contraviniendo lo establecido en el procedimiento de Transmisión por Redes Sociales Código: GCM-PR-001 Versión: 2, Lo cual, puede obedecer a la ausencia de conocimiento, apropiación y socialización del procedimiento generando posibles reprocesos o materialización de los riesgos identificados en el mapa de procesos y/o incumplimiento del objetivo del proceso de Gestión de comunicaciones".*

El hallazgo no es claro ni preciso, al no establecer que actividades no se cumplieron. En relación con los informes solicitados en el procedimiento y a los que no hace alusión este hallazgo, como actividad no realizada, es preciso indicar que los informes de cada transmisión son arrojados por la misma red social a través de una herramienta llamada *Google Analytics*, procederemos líneas abajo a detallar lo relacionado con el informe de las transmisiones.

Teniendo en cuenta las observaciones frente a las actividades no llevadas a cabo, agregamos una columna con nuestras evidencias, al cuadro del informe preliminar de auditoría, así:

1

Fuente: memorando No. Comunicado el 11 de mayo de 2022, mediante sistema documental Orfeo No. 20225000043203

Imagen No.2 Retroalimentación realizada por el Lider del Proceso GCM

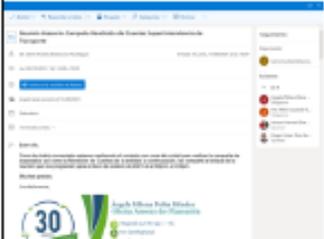
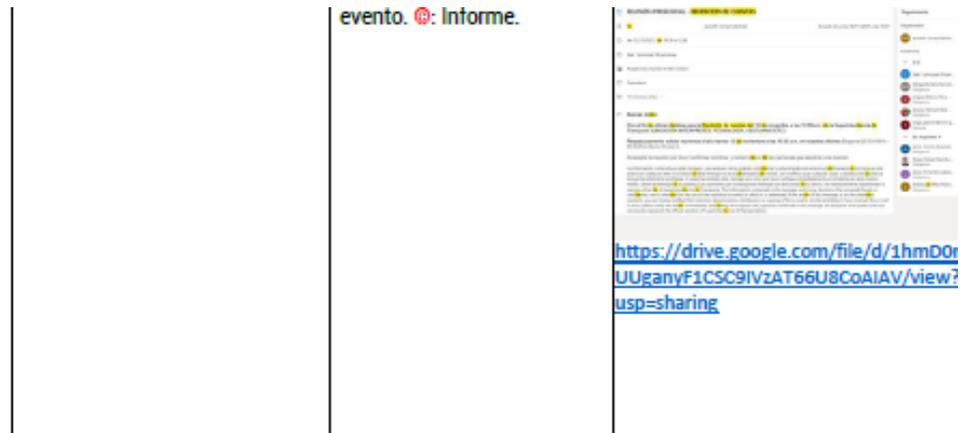
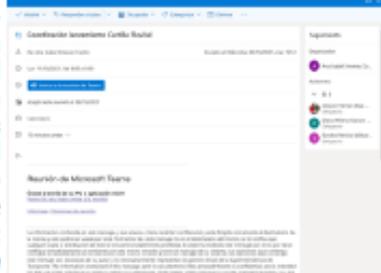
TEMA FACEBOOK LIVE	IMAGEN	OBSERVACIÓN	PRECISIONES Y EVIDENCIAS
<p>Lanzamiento de la 'Cartilla y Guía de Derechos y Deberes de los Usuarios del Servicio de Transporte Acuático'</p> <p><a href="https://www.facebook.com/Sup ertransporte/videos/895750391133217?comment_id=895786647796258">https://www.facebook.com/Sup ertransporte/videos/895750391133217?comment_id=895786647796258</a></p>		<p>Se evidenció que para el evento en vivo llevado a cabo el día 16 de diciembre de 2021, cumplen con los criterios normativos, sin no existe documentación o evidencias que den certeza al cabal cumplimiento y orden cronológico de las actividades descritas en el procedimiento, teniendo en cuenta que no se cumplen las siguientes: <b>Validar Requisitos de Entrada:</b> Manifestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia; <b>Realizar las modificaciones pertinentes,</b> según las observaciones o novedades presentadas en el proceso y <b>Presentar Estadísticas Resultado:</b> Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento. @: Informe.</p>	<p><b>Validar Requisitos de Entrada: La necesidad surge de una reunión</b></p>  <p>Como se evidencia en el correo se dice "como lo acordado en la reunión vía Teams" la campaña es parte de la transmisión por lo mismo hace parte de todo un conjunto de acciones de comunicación.</p>
<p>Rendición de cuentas</p> <p><a href="https://www.facebook.com/wat ch/live/?ref=watch_permalink&amp;v=919815782075306">https://www.facebook.com/wat ch/live/?ref=watch_permalink&amp;v=919815782075306</a></p>		<p>Se evidenció que para el evento en vivo llevado a cabo el día 18 de noviembre de 2021, cumplen con los criterios normativos, no existe documentación o evidencias que den certeza al cabal cumplimiento y orden cronológico de las actividades descritas en el procedimiento, teniendo en cuenta que no se cumplen las siguientes: <b>Validar Requisitos de Entrada:</b> Validar la solicitud frente a la política de operación; <b>Generar Solicitud:</b> Manifestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia; <b>Revisar Información:</b> Validar la necesidad; <b>Presentar Estadísticas Resultado:</b> Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del</p>	<p><b>Validar Requisitos de Entrada y Generar Solicitud</b></p> <p>Para validar los requisitos de entrada y generar solicitud del grupo de comunicaciones se realizó una reunión con el equipo de planeación:</p> <p><b>Comparto pantallazo y link de evidencia:</b></p>  <p>Se realizó reunión con un representante de Urna de Cristal para la orientación en la rendición de cuentas de la Supertransporte</p>

Imagen No.3 Retroalimentación realizada por el Lider del Proceso GCM



TEMA FACEBOOK LIVE	IMAGEN	OBSERVACIÓN:	PRECISIONES Y EVIDENCIAS
<p>'Guia para prestar de forma práctica y segura el servicio público de transporte fluvial'</p> <p><a href="https://www.facebook.com/SuperTransporte/videos/1081233345980522">https://www.facebook.com/SuperTransporte/videos/1081233345980522</a></p>		<p>Se evidenció que para el evento en vivo llevado a cabo el día 28 de octubre de 2021, cumplen con los criterios normativos, no existe documentación o evidencias que den certeza al cabal cumplimiento y orden cronológico de las actividades descritas en el procedimiento, teniendo en cuenta que no se cumplen las siguientes:</p> <p><b>Validar Requisitos de Entrada:</b> Validar la solicitud frente a la política de operación;</p> <p><b>Generar Solicitud:</b> Manifestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia;</p> <p><b>Presentar Estadísticas Resultado:</b> Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento.  Informe</p>	<p>Validar Requisitos de Entrada: validar el requerimiento se hizo a través de una reunión con comunicaciones y la Delegatura de Puertos:</p> <p><b>Pantallazo</b></p>  <p>Generar Solicitud: En la misma reunión se manifestó la necesidad de área de comunicaciones de la Superintendencia (pantallazo anterior)</p>

Fuente: memorando No. Comunicado el 11 de mayo de 2022, mediante sistema documental Orfeo No. 20225000043203

Imagen No.4 Retroalimentación realizada por el Lider del Proceso GCM

<p>Lanzamiento visor geográfico:</p> <p><a href="https://www.facebook.com/SuperTransporte/videos/157792089899175">https://www.facebook.com/SuperTransporte/videos/157792089899175</a></p>		<p>Se evidenció que para el evento en vivo llevado a cabo el día 21 de octubre de 2021, cumplen con los criterios normativos, no existe documentación o evidencias que den certeza al cabal cumplimiento y orden cronológico de las actividades descritas en el procedimiento, teniendo en cuenta que no se cumplen las siguientes: "Remitir Recomendaciones y/o Fecha de Ensayo: Enviar al área solicitante recomendaciones y/o aclaraciones respecto a la solicitud presentada con el fin de fortalecer la necesidad o tener más claridad al respecto"; Presentar Estadísticas Resultado: Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento. @: Informe</p>	<p><b>Aclaraciones y evidencias</b> Remitir Recomendaciones y/o Fecha de Ensayo: En los chats con la funcionara de la Delegatura de Puertos se establece alguna recomendaciones sobre el Facebook live y posibles fechas de lanzamiento danto del visor como la cartilla fluvial.</p> 
<p>Lanzamiento circular única:</p> <p><a href="https://www.facebook.com/SuperTransporte/videos/220022696749819">https://www.facebook.com/SuperTransporte/videos/220022696749819</a></p>		<p>Se evidenció que para el evento en vivo llevado a cabo el día 17 de agosto de 2021, cumplen con los criterios normativos, no existe documentación o evidencias que den certeza al cabal cumplimiento y orden cronológico de las actividades descritas en el procedimiento, teniendo en cuenta que no se cumplen las siguientes: Presentar Estadísticas Resultado: Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento. @: Informe.</p>	

Fuente: memorando No. Comunicado el 11 de mayo de 2022, mediante sistema documental Orfeo No. 20225000043203

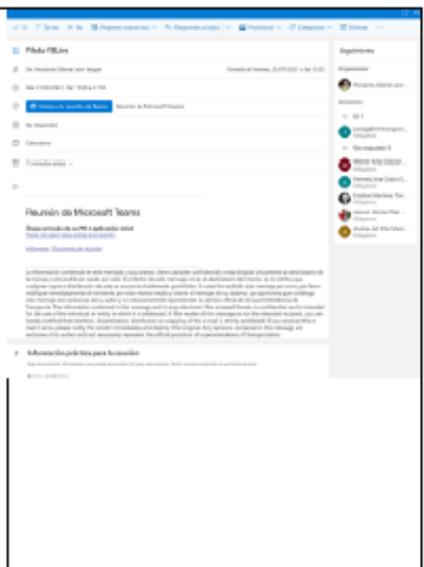
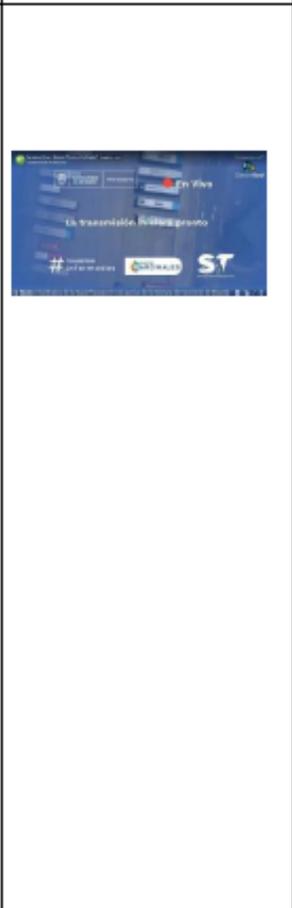
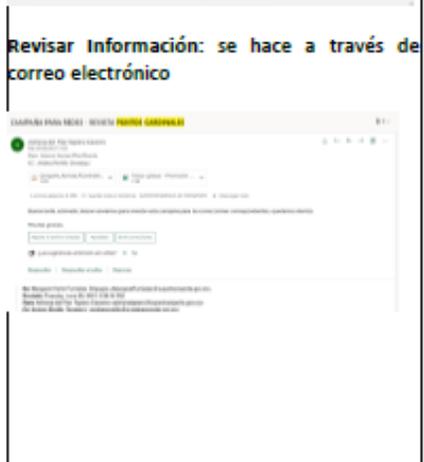
Imagen No.5 Retroalimentación realizada por el Lider del Proceso GCM

<p>Lanzamiento guía transporte de mascotas:</p> <p><a href="https://www.facebook.com/Supertransporte/videos/1004539023643761">https://www.facebook.com/Supertransporte/videos/1004539023643761</a></p>		<p>Se evidenció que para el evento en vivo llevado a cabo el día 06 de agosto de 2021, cumplen con los criterios normativos, no existe documentación o evidencias que den certeza al cabal cumplimiento y orden cronológico de las actividades descritas en el procedimiento, teniendo en cuenta que no se cumplen las siguientes: <b>Recomendaciones y/o Fecha de Ensayo:</b> Enviar al área solicitante recomendaciones y/o aclaraciones respecto a la solicitud presentada con el fin de fortalecer la necesidad o tener más claridad al respecto*; <b>Presentar Estadísticas Resultado:</b> Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento. 🚫: Informe</p>	<p><b>Recomendaciones y/o Fecha de Ensayo:</b> Enviar al área solicitante recomendaciones y/o aclaraciones respecto a la solicitud presentada con el fin de fortalecer la necesidad o tener más claridad al respecto". Se relacionan dos correos en donde se realiza las recomendaciones de diseño y donde se recibe la información de la Delegatura de Usuarios.</p> 
--	---	---	---

TEMA FACEBOOK LIVE	IMAGEN	OBSERVACIÓN:	PRECISIONES Y EVIDENCIAS
<p>Las experiencias en infraestructura de transporte accesible e incluyente, sus proyecciones en el país y como la #Supertransporte promueve el cumplimiento de la</p>		<p>Se evidenció que para el evento en vivo llevado a cabo el día 28 de julio de 2021, cumplen con los criterios normativos, no existe documentación o evidencias que den certeza al cabal cumplimiento y orden cronológico de las actividades descritas en el procedimiento, teniendo en cuenta que no se cumplen las siguientes: <b>Validar Requisitos de Entrada:</b> Validar la solicitud frente a la política de operación. <b>Generar Solicitud:</b> Manifiestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia; <b>Revisar Información:</b> Validar la necesidad; <b>Remitir Recomendaciones y/o Fecha de</b></p>	<p><b>Validar Requisitos de Entrada y generar solicitud:</b> se realizó en una reunión con la Delegatura de Concesiones e Infraestructura. Evidencia de ellos el siguiente pantallazo:</p>  <p><b>Revisar Información y Fecha de Ensayo:</b> se realizó en una reunión con la Delegatura de Concesiones e Infraestructura. Evidencia de ellos el siguiente pantallazo:</p>

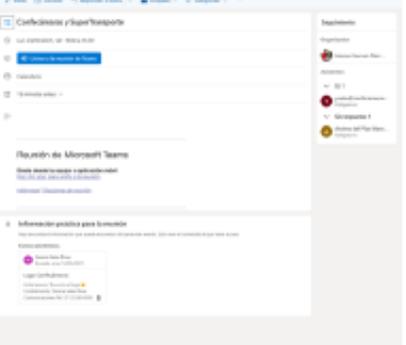
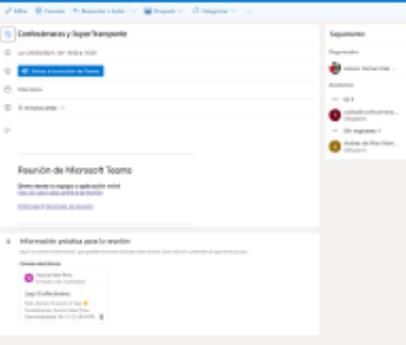
Fuente: memorando No. Comunicado el 11 de mayo de 2022, mediante sistema documental Orfeo No. 2022500043203

Imagen No.6 Retroalimentación realizada por el Lider del Proceso GCM

<p>normatividad:</p> <p><a href="https://www.facebook.com/SuperTransporte/videos/590591182104641">https://www.facebook.com/SuperTransporte/videos/590591182104641</a></p>		<p><b>Ensayo:</b> Enviar al área solicitante recomendaciones y/o aclaraciones respecto a la solicitud presentada con el fin de fortalecer la necesidad o tener más claridad al respecto; <b>Presentar Estadísticas Resultado:</b> Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento. 📊: Informe</p>	
<p>Lanzamiento revista puntos cardinales:</p> <p><a href="https://www.facebook.com/SuperTransporte/videos/515981962993548">https://www.facebook.com/SuperTransporte/videos/515981962993548</a></p>		<p>Se evidenció que para el evento en vivo llevado a cabo el día 23 de agosto de 2021, cumplen con los criterios normativos, no existe documentación o evidencias que den certeza al cabal cumplimiento y orden cronológico de las actividades descritas en el procedimiento, teniendo en cuenta que no se cumplen las siguientes: <b>Validar Requisitos de Entrada:</b> Validar la solicitud frente a la política de operación; <b>Generar Solicitud:</b> Manifiestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia; <b>Revisar Información:</b> Validar la necesidad; <b>Remitir Recomendaciones y/o Fecha de Ensayo:</b> Enviar al área solicitante recomendaciones y/o aclaraciones respecto a la solicitud presentada con el fin de fortalecer la necesidad o tener más claridad al respecto. <b>Presentar Estadísticas Resultado:</b> Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento. 📊: Informe</p>	<p><b>Validar Requisitos de Entrada y Generar Solicitud:</b> se hace a través de reunión con el Superintendente de Transporte:</p>  <p><b>Revisar Información:</b> se hace a través de correo electrónico</p> 

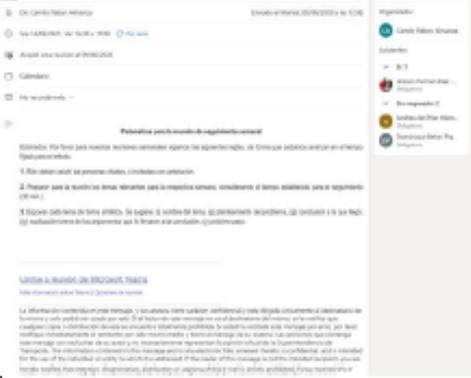
Fuente: memorando No. Comunicado el 11 de mayo de 2022, mediante sistema documental Orfeo No. 2022500043203

Imagen No.7 Retroalimentación realizada por el Lider del Proceso GCM

<p>a</p> <p>#Supertransporte junto a Confecámaras dan a conocer la Guía para Atender Visitas Administrativas que realiza el ente de control.</p> <p><a href="https://www.facebook.com/Supertransporte/videos/184403770243839">https://www.facebook.com/Supertransporte/videos/184403770243839</a></p>		<p>Se evidenció que para el evento en vivo llevado a cabo el día 27 de mayo de 2021, cumplen con los criterios normativos, no existe documentación o evidencias que den certeza al cabal cumplimiento y orden cronológico de las actividades descritas en el procedimiento, teniendo en cuenta que no se cumplen las siguientes: <b>Generar Solicitud:</b> Manifestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia; <b>Revisar Información:</b> Validar la necesidad; <b>Remitir Recomendaciones y/o Fecha de Ensayo:</b> Enviar al área solicitante recomendaciones y/o aclaraciones respecto a la solicitud presentada con el fin de fortalecer la necesidad o tener más claridad al respecto. <b>Presentar Estadísticas Resultado:</b> Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento. @ Informe</p>	<p><b>Generar Solicitud:</b> Se realizó a través de una reunión con el Superintendente de transporte y el grupo de comunicaciones. Adjunto pantallazo:</p>  <p><b>Revisar Información:</b> se realizó en una reunión con la representante de Confecámaras</p>  <p><b>Remitir Recomendaciones y/o Fecha de Ensayo:</b> En esta misma reunión se realizó el ensayo y lectura del guión</p> 
---	---	---	---

Fuente: memorando No. Comunicado el 11 de mayo de 2022, mediante sistema documental Orfeo No. 2022500043203

Imagen No.8 Retroalimentación realizada por el Lider del Proceso GCM

TEMA FACEBOOK LIVE	IMAGEN	OBSERVACIÓN:	Precisiones y evidencias
<p>Lanzamiento guía Comercio Electrónico Transparente:</p> <p><a href="https://www.facebook.com/Supertransporte/videos/966537057479631">https://www.facebook.com/Supertransporte/videos/966537057479631</a></p>		<p>Se evidenció que para el evento en vivo llevado a cabo el día 25 de mayo de 2021, cumplen con los criterios normativos, no existe documentación o evidencias que den certeza al cabal cumplimiento y orden cronológico de las actividades descritas en el procedimiento, teniendo en cuenta que no se cumplen las siguientes: <b>Validar Requisitos de Entrada:</b> Validar la solicitud frente a la política de operación; <b>Revisar Información:</b> Validar la necesidad; <b>Remitir Recomendaciones y/o Fecha de Ensayo:</b> Enviar al área solicitante recomendaciones y/o aclaraciones respecto a la solicitud presentada con el fin de fortalecer la necesidad o tener más claridad al respecto; <b>Presentar Estadísticas Resultado:</b> Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento. 📄 Informe</p>	<p><b>Revisar Información: se estableció en una reunión con el Superintendente de transporte</b></p>  <p><b>Remitir Recomendaciones y/o Fecha de Ensayo: se hace a través del chat privado con la Directora de Prevención y Promoción de la Delegatura de Usuarios</b></p> 

Fuente: memorando No. Comunicado el 11 de mayo de 2022, mediante sistema documental Orfeo No. 20225000043203

Imagen No.9 Retroalimentación realizada por el Lider del Proceso GCM

<p>Lanzamiento ABC de funciones Aerocivil y Supertransporte:</p> <p><a href="https://www.facebook.com/Superttransporte/videos/809954112951582">https://www.facebook.com/Superttransporte/videos/809954112951582</a></p>		<p>Se evidenció que para el evento en vivo llevado a cabo el día 14 de abril de 2021, cumplen con los criterios normativos, no existe documentación o evidencias que den certeza al cabal cumplimiento y orden cronológico de las actividades descritas en el procedimiento, teniendo en cuenta que no se cumplen las siguientes: <b>Validar Requisitos de Entrada:</b> Validar la solicitud frente a la política de operación; <b>Generar Solicitud:</b> Manifiestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia; <b>Realizar Trinos:</b> Publicar palabras o frases que permiten la participación en conversaciones sobre el tema relevante; <b>Presentar Estadísticas Resultado:</b> Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento. Informa</p>	<p><b>Validar Requisitos de Entrada y Generar Solicitud:</b> Se realizó a través de una reunión con el superintendente de transporte.</p>  <p><b>Realizar Trinos:</b> Comparto trinos como evidencias del proceso.</p> <p><a href="https://twitter.com/Supertransporte/status/1382350202305179650">https://twitter.com/Supertransporte/status/1382350202305179650</a></p> <p><a href="https://twitter.com/Supertransporte/status/1382352037292167171">https://twitter.com/Supertransporte/status/1382352037292167171</a></p> <p><a href="https://twitter.com/Supertransporte/status/1382352458861715456">https://twitter.com/Supertransporte/status/1382352458861715456</a></p>
---	---	--	---

Fuente: memorando No. Comunicado el 11 de mayo de 2022, mediante sistema documental Orfeo No. 20225000043203

Imagen No.10 Retroalimentación realizada por el Lider del Proceso GCM

Por lo anterior, las estadísticas generadas por la mencionada herramienta son los informes que permiten al equipo de comunicaciones plantear estrategias y alternativas en relación con el contenido de redes de la Entidad. *Google Analytics* es la herramienta de análisis y seguimiento de sitios web más utilizada en el mundo.

Se integra con otros servicios de Google, como *Ads* y *Search Console*. Con él, es posible monitorear el perfil de quienes acceden a las redes sociales de la Entidad. Adicionalmente, el procedimiento no establece ningún tipo de condición para la presentación del informe por lo que no nos resulta claro por qué estos informes no están siendo tenidos en cuenta por esta auditoría.

También, se evidencia como para campañas o actividades en redes se ha tomado como insumo el *Google Analytics*, informe que sirve resulta una herramienta para el para el manejo de redes sociales y la toma de decisiones.

- **Tema Lanzamiento de la “Cartilla y Guía de Derechos y Deberes de los Usuarios del Servicio de Transporte Acuático”.**  
**Realizar las modificaciones pertinentes:** Como lo explicamos al inicio de estas observaciones nuestro informe es el mismo que nos arroja la red social. **Adjunto envío link del informe**  
<https://drive.google.com/file/d/1HN55tkR9ZITKBHvWXdzFc7G5-O8Qpx2W/view>

Fuente: memorando No. Comunicado el 11 de mayo de 2022, mediante sistema documental Orfeo No. 20225000043203

Imagen No.11 Retroalimentación realizada por el Lider del Proceso GCM

- **Tema Rendición de cuentas**  
**Presentar Estadísticas Resultado:** Con planeación se elaboró el siguiente informe que fue socializado con todos los funcionarios y contratistas de la entidad, además se realizó la publicación del mismo.  
[https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Noviembre/Planeacion\\_11/1.Informe-Final-RDC-Final.pdf](https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Noviembre/Planeacion_11/1.Informe-Final-RDC-Final.pdf)
- **Tema: 'Guía para prestar de forma práctica y segura el servicio público de transporte fluvial'**  
**Presentar Estadísticas Resultado:** para esta evidencia se adjuntó el pantallazo de las estadísticas mismo documento que es utilizado por el grupo de comunicaciones como informe.  
[https://drive.google.com/file/d/1tTo1fqtkZNoFOFG\\_LjkXINg5YaMWNf9o/view](https://drive.google.com/file/d/1tTo1fqtkZNoFOFG_LjkXINg5YaMWNf9o/view)
- **Tema: Lanzamiento visor geográfico**  
**Presentar Estadísticas Resultado:** las estadísticas se presentan adecuadamente con los análisis de arroja la misma red social, y son tomadas como informe para el grupo de comunicaciones.  
<https://drive.google.com/file/d/1NBBHKRYLI4Hh2nZdvuOFGiHeHu-CBYT/view>
- **Tema: Lanzamiento circular única**  
**Presentar Estadísticas Resultado:** las estadísticas se presentan adecuadamente con los análisis que arroja la misma red social, y son tomadas como informe para el grupo de comunicaciones.  
[https://drive.google.com/file/d/1kYqX5kmOBTiuCMnqxlbRLoxYd7Hdyv\\_/view](https://drive.google.com/file/d/1kYqX5kmOBTiuCMnqxlbRLoxYd7Hdyv_/view)
- **Tema: Las experiencias en infraestructura de transporte accesible e incluyente, sus proyecciones en el país y como la #Supertransporte promueve el cumplimiento de la normatividad.**  
**Presentar Estadísticas Resultado:** las estadísticas se presentan adecuadamente con los análisis que arroja la misma red social, y son tomadas como informe para el grupo de comunicaciones.  
<https://drive.google.com/file/d/18qpozLyiiiEe2ewwXV5cneIqy6pl7qy6/view>
- **Tema: Lanzamiento revista puntos cardinales**  
**Presentar Estadísticas Resultado:** las estadísticas se presentan adecuadamente con los análisis que arroja la misma red social, y son tomadas como informe para el grupo de comunicaciones.  
[https://drive.google.com/file/d/1ZPM5B4s\\_4wuw\\_A9YZ5fTqDtsVTp\\_iBss/view](https://drive.google.com/file/d/1ZPM5B4s_4wuw_A9YZ5fTqDtsVTp_iBss/view)
- **Tema: La Supertransporte junto a Confecámaras dan a conocer la Guía para Atender Visitas Administrativas que realiza el ente de control.**  
**Presentar Estadísticas Resultado:** las estadísticas se presentan adecuadamente con los análisis que arroja la misma red social, y son tomadas como informe para el grupo de comunicaciones.  
[https://drive.google.com/file/d/14VfehJi4qUbspA\\_RYhbG1fWMHf3SU4IL/view](https://drive.google.com/file/d/14VfehJi4qUbspA_RYhbG1fWMHf3SU4IL/view)
- **Tema: Lanzamiento guía Comercio Electrónico Transparente**

11

Fuente: memorando No. Comunicado el 11 de mayo de 2022, mediante sistema documental Orfeo No. 20225000043203

Imagen No 12 Retroalimentación realizada por el Lider del Proceso GCM

**Presentar Estadísticas Resultado:** las estadísticas se presentan adecuadamente con los análisis que arroja la misma red social, y son tomadas como informe para el grupo de comunicaciones.

[https://drive.google.com/file/d/14VfehJi4qUbspA\\_RYhbG1fWMHf3SU4IL/view](https://drive.google.com/file/d/14VfehJi4qUbspA_RYhbG1fWMHf3SU4IL/view)

- **Tema:** Lanzamiento ABC de funciones Aerocivil y Supertransporte  
**Presentar Estadísticas Resultado:** las estadísticas se presentan adecuadamente con los análisis que arroja la misma red social, y son tomadas como informe para el grupo de comunicaciones.

<https://drive.google.com/file/d/1I-YCp4FC7m7VW2MuGwh1OujzBLSNxyLP/view>

Fuente: memorando No. Comunicado el 11 de mayo de 2022, mediante sistema documental Orfeo No. 20225000043203

## ANÁLISIS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.

Teniendo en cuenta la retroalimentación realizada por la líder del proceso de Gestión de Comunicaciones, la oficina de control interno procedió nuevamente a revisar las evidencias Vs las actividades descritas en el procedimiento de Transmisión por Redes Sociales Código: GCM-PR-001 Versión: 2, haciendo las siguientes precisiones:

**Tema Facebook Live:** Lanzamiento de la 'Cartilla y Guía de Derechos y Deberes de los Usuarios del Servicio de Transporte Acuático'

El quipo de comunicaciones allega evidencia, en la cual se observó correo institucional del 01 de diciembre de 2022, manifestando que *"la necesidad surge de una reunión por medio de la plataforma Teams"*

Frente a la evidencia relacionada por el equipo de comunicaciones la misma no es valida teniendo en cuenta que el día 25 de abril de 2022, mediante correo institucional enviado por el Profesional especializado del equipo de comunicaciones relacionó como evidencia para dar cumplimiento a la actividad No. 6 **"Validar Solicitud: Validar la respuesta a la solicitud y generar las modificaciones y/o aclaraciones necesarias."** correo institucional del 16 de noviembre de 2022, donde se observó la remisión de la campaña, la cual fue enviada al profesional del equipo de comunicaciones el día 22 de de noviembre de 2021, invalidando asi la evidencia allegada para dar cumplimiento a la actividad 1 y 2, **Validar Requisitos de Entrada:** Validar la solicitud frente a la política de operación; **Generar Solicitud:** Manifestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia; dado que la fecha de la evidencia es posterior a las evidencias ya relacionadas el día 25 de abril de 2022. no obstante se incumple la actividad y punto de control No. 9 **Presentar Estadísticas Resultado:** Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento. ©: **Informe**, criterios que se van a exponer mas adelante.

**Tema Facebook Live:** Rendición de cuentas.

Cabe resaltar que la evidencia aportada no fue suministrada dentro de la oportunidad descrita en el plan de trabajo radicado en el sistema documental Orfeo No. Del 01 de abril de 2022, sino en retroalimentación realizada por el líder del proceso mediante Radicado No. El 11 de mayo de 2022, en el cual se manifestó que *"Para validar los requisitos de entrada y generar solicitud del grupo de comunicaciones se realizó una reunión con el equipo de planeación y un representante de Urna de Cristal para la orientación en la rendición de cuentas de la Supertransporte"*

Frente a la evidencia relacionada por el equipo de comunicaciones se evidenció programación de reuniones virtuales por medio de la plataforma Teams para el día 4 de octubre y 12 de noviembre de 2021, sin embargo la evidencia aportada no es suficiente, clara y confiable para dar cumplimiento a las actividades, tanto que de las mismas no existe evidencia de su ejecución, listado de asistencia, o acta en que señale los temas tratados y compromisos adquiridos, Por lo cual se incumple con la actividad 1. Validar Requisitos de Entrada: Validar la solicitud frente a la política de operación; 2 Generar Solicitud: Manifestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia; y 3 Revisar Información: Validar la necesidad; no obstante, y en cuanto al incumplimiento de la actividad No. 9 **Presentar Estadísticas Resultado:** *Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento. @: Informe,* se observó que el informe presentado por el equipo de comunicaciones es referente a la rendiciones de cuentas de la vigencia y no al impacto estadístico de la transmisión en vivo.

**Tema Facebook Live:** Guía para prestar de forma práctica y segura el servicio público de transporte fluvial'

Cabe resaltar que la evidencia aportada no fue suministrada dentro de la oportunidad descrita en el plan de trabajo radicado en el sistema documental Orfeo No. Del 01 de abril de 2022, sino en retroalimentación realizada por el líder del proceso mediante Radicado No. El 11 de mayo de 2022, en el cual se manifestó que *"el requerimiento se hizo a través de una reunión con comunicaciones y la Delegatura de Puertos, en la misma reunión se manifestó la necesidad de área de comunicaciones de la Superintendencia"*

Frente a la evidencia relacionada por el equipo de comunicaciones se evidenció programación de reuniones virtuales por medio de la plataforma Teams para el día 11 de octubre de 2021, sin embargo, la evidencia aportada no es suficiente, clara y confiable para dar cumplimiento a las actividades, tanto que de las mismas no existe evidencia de su ejecución, listado de asistencia, o acta en que señale los temas tratados y compromisos adquiridos, Por lo cual se incumple con la actividad 1. Validar Requisitos de Entrada: Validar la solicitud frente a la política de operación; 2 Generar Solicitud: Manifestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia; no obstante, y en cuanto al cumplimiento de la actividad No. 9 **Presentar Estadísticas Resultado:** *Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento. @: Informe,* criterios que se van a exponer mas adelante.

**Tema Facebook Live:** Lanzamiento visor geográfico

Cabe resaltar que la evidencia aportada no fue suministrada dentro de la oportunidad descrita en el plan de trabajo radicado en el sistema documental Orfeo No. Del 01 de abril de 2022, sino en retroalimentación realizada por el líder del proceso mediante Radicado No. El 11 de mayo de 2022, en el cual se manifestó que *"En los chats con la funcionaria de la Delegatura de Puertos se establece algunas recomendaciones sobre el Facebook live y posibles fechas de lanzamiento danto del visor como la cartilla fluvial"*

Frente a la evidencia relacionada por el equipo de comunicaciones se evidenció chat con la funcionaria de la delegatura de puertos en donde se realizaron algunas recomendaciones al respecto cumpliendo con la actividad No. 4; no obstante se incumple la actividad y punto de control No. 9 **Presentar Estadísticas Resultado:** *Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento.* ©: **Informe**, criterios que se van a exponer mas adelante.

**Tema Facebook Live:** Lanzamiento circular única.

Se hizo retralimentación por parte del equipo de comunicaciones sobre el cumplimiento de la actividad y punto de control No. 9 **Presentar Estadísticas Resultado:** *Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento.* ©: **Informe**, criterios que se van a exponer mas adelante.

**Tema Facebook Live:** Lanzamiento guía transporte de mascotas:

Cabe resaltar que la evidencia aportada no fue suministrada dentro de la oportunidad descrita en el plan de trabajo radicado en el sistema documental Orfeo No. Del 01 de abril de 2022, sino en retroalimentación realizada por el líder del proceso mediante Radicado No. El 11 de mayo de 2022, en el cual se manifestó que *"Enviar al área solicitante recomendaciones y/o aclaraciones respecto a la solicitud presentada con el fin de fortalecer la necesidad o tener más claridad al respecto". Se relacionan dos correos en donde se realiza las recomendaciones de diseño y donde se recibe la información de la Delegatura de Usuarios"*

Frente a la evidencia relacionada por el equipo de comunicaciones la misma no es válida teniendo en cuenta que el día 25 de abril de 2022, mediante correo institucional enviado por el Profesional especializado del equipo de comunicaciones relacionó la misma evidencia para dar cumplimiento a la actividad No. 1 y 2 **Validar Requisitos de Entrada:** Validar la solicitud frente a la política de operación. **Generar Solicitud:** Manifestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia, sin embargo, la misma corresponde a correo institucional del 02 de agosto de 2021 enviando el requerimiento e información al grupo de comunicaciones, el cual se responde mediante correo institucional por parte del profesional del equipo de comunicaciones el día 02 de agosto de 2021, por lo anterior no da cumplimiento a las actividades No. 4 **Recomendaciones y/o Fecha de Ensayo:** *Enviar al área solicitante recomendaciones y/o aclaraciones respecto a la solicitud presentada con el fin de fortalecer la necesidad o tener más claridad al respecto";* **Presentar Estadísticas Resultado:** *Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento.* ©: **Informe**, según los criterios que se van a exponer mas adelante.

**Tema Facebook Live:** Las experiencias en infraestructura de transporte accesible e incluyente, sus proyecciones en el país y como la #Supertransporte promueve el cumplimiento de la normatividad:

Cabe resaltar que la evidencia aportada no fue suministrada dentro de la oportunidad descrita en el plan de trabajo radicado en el sistema documental Orfeo No. Del 01 de abril de 2022, sino en retroalimentación realizada por el líder del proceso mediante Radicado No. El 11 de mayo de 2022, en el cual se manifestó que "**Validar Requisitos de Entrada y generar solicitud:** se realizó en una reunión con la Delegatura de Concesiones e Infraestructura. **Revisar Información y Fecha de Ensayo:** se realizó en una reunión con la Delegatura de Concesiones e Infraestructura. *Evidencia de ellos el siguiente pantallazo*"

Frente a la evidencia relacionada por el equipo de comunicaciones la evidencia aportada tampoco da cumplimiento a las actividades, teniendo en cuenta que la misma corresponde a una reunión virtual programada por Teams para la prueba de audio y video de la transmisión a realizar, mas no corresponde a la actividad 1 y 2, **Validar Requisitos de Entrada:** Validar la solicitud frente a la política de operación; **Generar Solicitud:** Manifestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia, descritas en el procedimiento, así mismo se **Presentar Estadísticas Resultado:** Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento. ©: Informe, según los criterios que se van a exponer mas adelante.

**Tema Facebook Live:** Lanzamiento revista puntos cardinales:

Cabe resaltar que la evidencia aportada no fue suministrada dentro de la oportunidad descrita en el plan de trabajo radicado en el sistema documental Orfeo No. Del 01 de abril de 2022, sino en retroalimentación realizada por el líder del proceso mediante Radicado No. El 11 de mayo de 2022, en el cual se manifestó que "*se hace a través de reunión con el Superintendente de Transporte;* **Revisar Información:** *se hace a través de correo*"

Frente a la evidencia relacionada por el equipo de comunicaciones se evidenció programación de reuniones virtuales por medio de la plataforma Teams para el día 13 de agosto de 2021, sin embargo, la evidencia aportada no es suficiente, clara y confiable para dar cumplimiento a las actividades, tanto que de las mismas no existe evidencia de su ejecución, listado de asistencia, o acta en que señale los temas tratados y compromisos adquiridos, Por lo cual se incumple con la actividad 1. Validar Requisitos de Entrada: Validar la solicitud frente a la política de operación; 2 Generar Solicitud: Manifestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia; así mismo se aporta evidencia correo electrónico del 26 de junio de 2021 el cual es para dar cumplimiento a la actividad 3 revisar información, las evidencias no se documentan en orden cronológico debido a que según las mismas primero se realiza las recomendaciones y luego se genera la solicitud, dado no anterior se incumple con la actividad 1, 2 y 3, no obstante, y en cuanto al cumplimiento de la actividad No. 9 **Presentar Estadísticas Resultado:** Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento. ©: **Informe,** criterios que se van a exponer mas adelante

**Tema Facebook Live:** a #Supertransporte junto a Confecámaras dan a conocer la Guía para Atender Visitas Administrativas que realiza el ente de control.

Cabe resaltar que la evidencia aportada no fue suministrada dentro de la oportunidad descrita en el plan de trabajo radicado en el sistema documental Orfeo No. Del 01 de abril de 2022, sino en retroalimentación realizada por el líder del proceso mediante Radicado No. El 11 de mayo de 2022, en el cual se manifestó que "**Generar Solicitud:** Se realizó a través de una reunión con el Superintendente de transporte y el grupo de comunicaciones **Revisar Información:** se realizó en una reunión con la representante de Confecámaras"

Frente a la evidencia relacionada por el equipo de comunicaciones se evidenció programación de reuniones virtuales por medio de la plataforma Teams para el día 07 y 27 de mayo de 2021, sin embargo, la evidencia aportada no es suficiente, clara y confiable para dar cumplimiento a las actividades, tanto que de las mismas no existe evidencia de su ejecución, listado de asistencia, o acta en que señale los temas tratados y compromisos adquiridos, Por lo cual se incumple con la actividad **Generar Solicitud:** Manifestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia; **Revisar Información:** Validar la necesidad; **Remitir Recomendaciones y/o Fecha de Ensayo:** Enviar al área solicitante recomendaciones y/o aclaraciones respecto a la solicitud presentada con el fin de fortalecer la necesidad o tener más claridad al respecto, por otra parte se aclara que respecto a la actividad No. 9 **Presentar Estadísticas Resultado:** Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento. @: **Informe,** se expondrán los criterios más adelante.

**Tema Facebook Live:** Lanzamiento guía Comercio Electrónico Transparente:

Cabe resaltar que la evidencia aportada no fue suministrada dentro de la oportunidad descrita en el plan de trabajo radicado en el sistema documental Orfeo No. Del 01 de abril de 2022, sino en retroalimentación realizada por el líder del proceso mediante Radicado No. El 11 de mayo de 2022, en el cual se manifestó que "**Revisar Información:** se estableció en una reunión con el Superintendente de transporte **Remitir Recomendaciones y/o Fecha de Ensayo:** se hace a través del chat privado con la directora de Prevención y Promoción de la Delegatura de Usuarios"

Frente a la evidencia relacionada por el equipo de comunicaciones se observó reunión programada en la plataforma Teams, de para el día 2 de abril de 2021, no obstante, la misma no es clara y suficiente para controvertir el cumplimiento de la actividad, pues no existe acta de la reunión, listado de asistencia, ni fijación de los compromisos adquiridos en la misma, por otra parte, y en cuanto a la actividad Remitir Recomendaciones y/o Fecha de Ensayo se evidencia chat de WhatsApp sin embargo la evidencia no hace referencia al tema de la transmisión en vivo del caso, finalmente incumpliendo con la actividad 3 y 4, se aclara que respecto a la actividad No. 9 **Presentar Estadísticas Resultado:** Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento. @: **Informe,** se expondrán los criterios más adelante.

**Tema Facebook Live:** Lanzamiento ABC de funciones Aerocivil y Supertransporte:

Cabe resaltar que la evidencia aportada no fue suministrada dentro de la oportunidad descrita en el plan de trabajo radicado en el sistema documental Orfeo No. Del 01 de abril de 2022, sino en retroalimentación realizada por el líder del proceso mediante Radicado No. El 11 de mayo de 2022, en el cual se manifestó que **"Validar Requisitos de Entrada y Generar Solicitud:** Se realizó a través de una reunión con el superintendente de transporte. **Realizar Trinos:** Comparto trinos como evidencias del proceso."

Frente a la evidencia relacionada por el equipo de comunicaciones se observó reunión programada en la plataforma Teams, de para el día 2 de abril de 2021, no obstante la misma no es clara y suficiente para controvertir el cumplimiento de la actividad, pues no existe acta de la reunión, listado de asistencia, ni fijación de los compromisos adquiridos en la misma, se evidencia la realización de trinos, frente a la actividad No. **9 Presentar Estadísticas Resultado:** *Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento.* ©: **Informe**, se expondrán los criterios más adelante.

Ahora bien, frente al incumplimiento de la actividad No. 9 en la que se describe como actividad **Presentar Estadísticas Resultado:** *Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento.* ©: **Informe**, se precisa que la actividad 8 y 9 definidas como punto de control en el procedimiento de transmisión por Redes Sociales Código: GCM-PR-001 Versión 2, generan dos productos diferentes; puesto que para la actividad 8 genera como producto la recolección de estadísticas, el cual sirve de insumo para la ejecución de la actividad No. 9 cuyo producto es la presentación de un informe conforme las estadísticas recopiladas de la actividad 8, lo anterior se hace con fundamento en el procedimiento para transmisión por Redes Sociales Código: GCM-PR-001 Versión 2, publicado en la cadena de valor Proceso de Gestión de Comunicaciones:

Imagen No.13 Retroalimentación realizada por el Lider del Proceso GCM

7.4	Recoger Ideas Principales de la Transmisión: Tomar los puntos más importantes de ese tema relevante.	Equipo de Comunicaciones		
8	Recoger Estadísticas: Recopilar las métricas que demuestran el impacto del evento realizado. ©: Estadísticas	Equipo de Comunicaciones		
9	Presentar Estadísticas Resultado: Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento.	Equipo de Comunicaciones		

La Superintendencia de Transporte declara como única documentación válida la ubicada en el aplicativo de cadena de valor, y entra en vigencia a partir de la publicación, toda copia de este documento, se declara COPIA NO CONTROLADA

Página 2 de 3

3. Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Dependencia	Documento o registro
	©: Informe			

Fuente: memorando No. Comunicado el 11 de mayo de 2022, mediante sistema documental Orfeo No. 20225000043203

No obstante, es importante precisar que mediante documento Compes No. 3920 Del 17 de abril de 2018 se crea la necesidad del estudio y explotación de datos denominado como Big Data o análisis de datos, lo cual expone que la "explotación de datos corresponde a la generación de valor social y económico mediante el aprovechamiento de estos para la creación de nuevos bienes, servicios, procesos, así como para el mejoramiento de los existentes", de igual manera el Departamento Estadístico Nacional del Estado, define las fases del proceso estadístico dimensionadas en:

1. *Detección y análisis de requerimientos. Fase del proceso estadístico en la que se determinan y validan las necesidades de información estadística, se establecen los objetivos de la operación estadística y se construye el plan general de trabajo.*
2. *Diseño y pruebas. Fase del proceso estadístico en la que se definen, prueban y documentan los instrumentos y procedimientos para la ejecución, análisis y difusión.*
3. *Ejecución. Fase del proceso estadístico en la cual se realiza la recolección y procesamiento de los datos.*
4. **Análisis. Fase del proceso estadístico en la que se examina la consistencia y coherencia de la información consolidada y se generan los productos definidos en el diseño.**
5. *Difusión. Fase del proceso estadístico en la que se pone a disposición de los usuarios la información estadística, a través de los medios de divulgación establecidos,*

Aunado a lo anterior es preciso decir que se podría potencializar la recolección de datos estadísticos, si los mismos son analizados, para generar valor público, teniendo en cuenta que mediante la analítica de datos se dota de conocimiento a las entidades u organizaciones, contribuyendo con la mejora de toma de decisiones, identificación de riesgos, y mejora de los procesos.

Por las razones anteriormente descritas la OCI mantiene el hallazgo, sin embargo, dado las manifestaciones realizadas en retroalimentación por el líder del proceso de Gestión de comunicaciones el Equipo auditor se acoge a las mismas y respetuosamente procede ajustar la redacción del hallazgo de tal manera que sea claro y comprensible para el lector:

**H01A-06may2022-AC-GCM:** En la vigencia 2021, se realizaron 11 transmisiones en vivo, los cuales fueron difundidos en la red social Facebook, así mismo con el objeto de verificar el cumplimiento al procedimiento de Transmisión por Redes Sociales Código: GCM-PR-001 Versión: 2, el cual se encuentra publicado en la intranet, cadena de valor Proceso de Gestión de comunicaciones, se realizó la verificación de las evidencias aportadas por el equipo de comunicaciones y se validó el paso a paso de las actividades descritas en dicho procedimiento, se observó que los siguientes Facebook live no cumplieron a cabalidad con las siguientes actividades: **Facebook Live:** Lanzamiento de la 'Cartilla y Guía de Derechos y Deberes de los Usuarios del Servicio de Transporte Acuático' incumple con la actividad 1 Validar Requisitos de Entrada: Validar la solicitud frente a la política de operación; 2 Generar Solicitud: Manifestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia; **Tema Facebook Live:** Rendición de cuentas, incumple con las actividades 1. Validar Requisitos de Entrada: Validar la solicitud

frente a la política de operación; 2. Generar Solicitud: Manifiestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia; 3. Revisar Información: Validar la necesidad; **Tema Facebook Live:** Guía para prestar de forma práctica y segura el servicio público de transporte fluvial' incumple con las actividades 1. Validar Requisitos de Entrada: Validar la solicitud frente a la política de operación; 2 Generar Solicitud: Manifiestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia **Tema Facebook Live:** Lanzamiento guía transporte de mascotas incumple con la actividad No. 4 Recomendaciones y/o Fecha de Ensayo: Enviar al área solicitante recomendaciones y/o aclaraciones respecto a la solicitud presentada con el fin de fortalecer la necesidad o tener más claridad al respecto; **Tema Facebook Live:** Las experiencias en infraestructura de transporte accesible e incluyente, sus proyecciones en el país y como la #Supertransporte promueve el cumplimiento de la normatividad, se incumple con las actividades 1. Validar Requisitos de Entrada: Validar la solicitud frente a la política de operación; 2 Generar Solicitud: Manifiestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia; **Tema Facebook Live:** Lanzamiento revista puntos cardinales se incumple con las actividades Validar Requisitos de Entrada: Validar la solicitud frente a la política de operación; Generar Solicitud: Manifiestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia; Revisar Información: Validar la necesidad; Remitir Recomendaciones y/o Fecha de Ensayo: Enviar al área solicitante recomendaciones y/o aclaraciones respecto a la solicitud presentada con el fin de fortalecer la necesidad o tener más claridad al respecto; **Tema Facebook Live:** a #Supertransporte junto a Confecámaras dan a conocer la Guía para Atender Visitas Administrativas que realiza el ente de control incumple con las actividades Generar Solicitud: Manifiestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia; Revisar Información: Validar la necesidad; Remitir Recomendaciones y/o Fecha de Ensayo: Enviar al área solicitante recomendaciones y/o aclaraciones respecto a la solicitud presentada con el fin de fortalecer la necesidad o tener más claridad al respecto, por otra parte se aclara que respecto a la actividad **Tema Facebook Live:** Lanzamiento guía Comercio Electrónico Transparente incumple con las actividades Validar Requisitos de Entrada: Validar la solicitud frente a la política de operación; Revisar Información: Validar la necesidad; Remitir Recomendaciones y/o Fecha de Ensayo: Enviar al área solicitante recomendaciones y/o aclaraciones respecto a la solicitud presentada con el fin de fortalecer la necesidad o tener más claridad al respecto; y **Tema Facebook Live:** Lanzamiento ABC de funciones Aerocivil y Supertransporte se incumple con las actividades Validar Requisitos de Entrada: Validar la solicitud frente a la política de operación; Generar Solicitud: Manifiestar la necesidad al área de comunicaciones de la Superintendencia, no obstante se evidenció que los 11 Facebook live transmitidos en la vigencia 2021, no emitieron el informe sobre las estadísticas del impacto del evento, estructurado como punto de control actividad No. 9 **“Presentar Estadísticas Resultado:** *Con base en las métricas anteriores, generar el informe correspondiente para la evaluación del evento. @: Informe”,* contraviniendo lo establecido en el procedimiento de Transmisión por Redes Sociales Código: GCM-PR-001 Versión: 2, Lo cual, puede obedecer a la ausencia de conocimiento, apropiación y socialización del procedimiento generando posibles reprocesos o materialización de los riesgos identificados en el mapa de procesos y/o incumplimiento del objetivo del proceso de Gestión de comunicaciones.

**Verificación del cumplimiento del Procedimiento de Campañas Digitales Código: GCM-PR-003 Versión 2:**

**Prueba realizada:**

Para la verificación del cumplimiento del Procedimiento para Campañas Digitales Código: GCM-PR-003 Versión 2, mediante radicado en orfeo No. 20222000028473 se solicitó la información del total de campañas realizadas en la vigencia 2021, cuyo resultado fue reportado de manera extemporánea mediante correos electrónicos del 19 y 25 de abril de 2022, con un total de 155 campañas digitales, de las cuales se seleccionó un muestreo aleatorio de 89 campañas para verificar el cumplimiento normativo y un muestreo de 15 campañas digitales para revisar el cumplimiento de lo desrito en el procedimiento, se analizó la información allegada por el Grupo de Comunicaciones, evidenciando que las 89 campañas cumplieron con los preceptos normativos vigentes conforme a la 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" y Resolución No. 01511 de 2019 "Superintendencia de transporte Manual de imagen y logo Aplica para la adopción del nuevo logo de la entidad en todas las piezas de comunicación. Aplica para vigilados". Adicionalmente, para verificar el cumplimiento del Procedimiento para Campañas Digitales Código: GCM-PR-003 Versión 2, se verificaron las evidencias suministradas y se validaron con el paso a paso de las actividades descritas en el procedimiento, donde se observó lo siguiente:

Tabla No. 2 Campañas Digitales – Vigencia 2021

NO.	CAMPAÑA	EVIDENCIA IMAGEN	OBSERVACIÓN
1	<a href="#">Elaboración de campaña digital</a> <a href="#">#PlannavidadDeMovilidad</a>		<p>Para la campaña #PlanNavidadDeMovilidad, que se publicó el 12 de enero de 2021, y de acuerdo con las evidencias entregadas y analizadas por el auditor se observó que cumplen con los criterios normativos. Sin embargo, no se obtuvo la documentación o evidencias suficientes que den certeza del total cumplimiento de las actividades descritas en el procedimiento, no cumpliendo con las siguientes: <b>"Enviar a Jefe de Prensa:</b> Validará la información remitida y dará el visto bueno o emitirá observaciones. No continúa el proceso hasta que esté aprobado por el Jefe de Comunicaciones ©: Información Aprobada" y <b>"Enviar a las Delegaturas:</b> Remitir la información para el visto bueno o para considerar las observaciones. ¿Aprobado? Si: actividad 8 No: actividad 7 ©: Información Aprobada".</p>

2	<p><a href="#">Elaboración de campaña digital #CircularÚnica</a></p>		<p>Para la campaña #CircularÚnica, que se publicó el 11 de febrero de 2021, y de acuerdo con el análisis de las evidencias presentadas, se identificó que estas corresponden al mes de agosto de 2021. Por lo cual, no se logró identificar documentación o evidencias que den certeza del cumplimiento de las actividades del procedimiento GCM-PR-003.</p>
3	<p><a href="#">Elaboración de campaña digital #CámarasSalvavidas</a></p>		<p>Para la campaña #CámarasSalvavidas, que se publicó el 31 de marzo de 2021, y de acuerdo con las evidencias entregadas y analizadas por el auditor se observó que cumplen con los criterios normativos. Sin embargo, no se obtuvo la documentación o evidencias suficientes que den certeza del total cumplimiento de las actividades descritas en el procedimiento, no cumpliendo con la siguiente: <b>"Enviar a Jefe de Prensa:</b> Validará la información remitida y dará el visto bueno o emitirá observaciones. No continúa el proceso hasta que esté aprobado por el Jefe de Comunicaciones @: Información Aprobada".</p>
4	<p><a href="#">Elaboración de campaña digital #EscuelaSupertransporte</a></p>		<p>Para la campaña #EscuelaSupertransporte, que se publicó el 29 de abril de 2021, y de acuerdo con el análisis de las evidencias presentadas, se identificó que estas corresponden al mes de junio de 2021. Por lo cual, no se logró identificar documentación o evidencias que den certeza del cumplimiento de las actividades del procedimiento GCM-PR-003.</p>
5	<p><a href="#">Elaboración de campaña digital #UsuariosInformados</a></p>		<p>Para la campaña #UsuariosInformados, que se publicó el 31 de mayo de 2021, y de acuerdo con las evidencias entregadas y analizadas por el auditor se observó que cumplen con los criterios normativos. Sin embargo, no se obtuvo la documentación o evidencias suficientes, que den certeza del total cumplimiento de las actividades descritas en el procedimiento, no cumpliendo con la siguiente: <b>"Enviar a Jefe de Prensa:</b> Validará la información remitida y dará el visto bueno o emitirá observaciones. No continúa el proceso hasta que esté aprobado por el Jefe de Comunicaciones @: Información Aprobada".</p>
6			

	<p><a href="#">Elaboración de campaña digital #SinBajarLaGuardia</a></p>		<p>Para la campaña #SinBajarLaGuardia, que se publicó el 7 de junio de 2021, y de acuerdo con las evidencias entregadas y analizadas por el auditor se observó que se cumplió con los criterios normativos y con la totalidad de las actividades descritas en el procedimiento GCM-PR-003.</p>
<p>7</p>	<p><a href="#">Elaboración de campaña digital: Conversatorio Externado sobre sanciones contra usuarios y consumidores</a></p>		<p>Para la campaña "Conversatorio UExternado sobre sanciones contra usuarios y consumidores", que se publicó el 7 de julio de 2021, y de acuerdo con las evidencias entregadas y analizadas por el auditor se observó que cumplen con los criterios normativos. Sin embargo, no se obtuvo la documentación o evidencias suficientes, que den certeza total del cumplimiento de las actividades descritas en el procedimiento, no cumpliendo con las siguientes 6 de 15 actividades descritas: <b>"Enviar a Jefe de Prensa: Validará la información remitida y dará el visto bueno o emitirá observaciones. No continúa el proceso hasta que esté aprobado por el Jefe de Comunicaciones @: Información Aprobada", "Enviar a las Delegaturas: Remitir la información para el visto bueno o para considerar las observaciones. ¿Aprobado? Si: actividad 8 No: actividad 7 @: Información Aprobada", Diseñar Piezas de Comunicación, Establecer Hashtag, Establecer Parrilla de Mensajes y Divulgar a Community Manager.</b></p>
<p>8</p>	<p><a href="#">Elaboración de campaña digital: #CárgateDeLegalidad</a></p>		<p>Para la campaña #CargateDeLegalidad, que se publicó el 4 de agosto de 2021, y de acuerdo con el análisis de las evidencias presentadas, se identificó que estas corresponden al mes de marzo y mayo de 2021. Por lo cual, para esta campaña no se logró visualizar documentación o evidencias que den certeza del cumplimiento de las actividades del procedimiento GCM-PR-003.</p>
<p>9</p>			

	<p><a href="#">Elaboración de campaña digital: #LaSuperEnPuertos</a></p>		<p>Para la campaña #LaSuperEnPuertos, que se publicó el 27 de septiembre de 2021, y de acuerdo con las evidencias entregadas y analizadas por el auditor se observó que cumplen con los criterios normativos. Sin embargo, no obtiene documentación o evidencias suficientes que den certeza del total cumplimiento de las actividades descritas en el procedimiento, no cumpliendo con la siguiente: <b>"Enviar a Jefe de Prensa: Validará la información remitida y dará el visto bueno o emitirá observaciones. No continúa el proceso hasta que esté aprobado por el Jefe de Comunicaciones @: Información Aprobada"</b>.</p>
<p>10</p>	<p><a href="#">Elaboración de campaña digital: #PromociónYPrevención</a></p>		<p>Para la campaña #PromociónYPrevención, que se publicó el 30 de agosto de 2021, y de acuerdo con las evidencias entregadas y analizadas por el auditor se observó que cumplen con los criterios normativos. Sin embargo, no se obtiene documentación o evidencias suficientes que den certeza del total cumplimiento de las actividades descritas en el procedimiento, no cumpliendo con las siguientes: <b>"Enviar a Jefe de Prensa: Validará la información remitida y dará el visto bueno o emitirá observaciones. No continúa el proceso hasta que esté aprobado por el Jefe de Comunicaciones @: Información Aprobada"</b>. y <b>Enviar a Ministerio de Transporte: Remitir la información para el visto bueno o para considerar las observaciones. @: Información Aprobada.</b></p>
<p>11</p>	<p><a href="#">Elaboración de campaña digital: #MascotasSeguras</a></p>		<p>Para la campaña #MascotasSeguras, que se publicó el 19 de octubre de 2021, y de acuerdo con las evidencias entregadas y analizadas por el auditor se observó que se cumplió con los criterios normativos y con el 100% de las actividades propuestas en el procedimiento GCM-PR-003</p>
<p>12</p>	<p><a href="#">Elaboración de campaña digital: #ContigoEnLasRegiones</a></p>		<p>Para la campaña #ContigoEnLasRegiones, que se publicó el 6 de noviembre de 2021, y de acuerdo con las evidencias entregadas y analizadas por el auditor, se observó que cumplen con los criterios normativos. Sin embargo, no se obtuvo documentación o evidencias suficientes que den certeza del total cumplimiento de las actividades descritas en el procedimiento, no cumpliendo con la siguiente: <b>"Enviar a Jefe de Prensa: Validará la información remitida y dará el visto bueno o emitirá observaciones. No continúa el proceso hasta que esté aprobado por el Jefe de Comunicaciones @: Información Aprobada"</b>.</p>

<p>13</p> <p><a href="#">Elaboración de campaña digital: #VisorMarítimoFluvial</a></p>		<p>Para la campaña #ContigoEnLasRegiones, que se publicó el 23 de noviembre de 2021, y de acuerdo con las evidencias entregadas y analizadas por el auditor se observó que cumplen con los criterios normativos. Sin embargo, no se obtuvo documentación o evidencias suficientes que den certeza del total cumplimiento de las actividades descritas en el procedimiento, no cumpliendo con las siguientes: <b>"Enviar a Jefe de Prensa:</b> Validará la información remitida y dará el visto bueno o emitirá observaciones. No continúa el proceso hasta que esté aprobado por el Jefe de Comunicaciones <b>Ⓢ:</b> Información Aprobada" y <b>Monitoreo De Medios:</b> Reflejar las métricas necesarias para evaluar las campañas y demás estrategias utilizadas para la divulgación de información. <b>Ⓢ:</b> Monitorear.</p>
<p>14</p> <p><a href="#">Elaboración de campaña digital: TransporteSinHumo</a></p>		<p>Para la campaña #TransporteSinHumo, que se publicó el 18 de diciembre de 2021, y de acuerdo con las evidencias entregadas y analizadas por el auditor se observó que cumplen con los criterios normativos. Sin embargo, no se obtuvo documentación o evidencias suficientes que den certeza del total cumplimiento de las actividades descritas en el procedimiento, no cumpliendo con la siguiente: <b>Enviar a las Delegaturas:</b> Remitir la información para el visto bueno o para considerar las observaciones. ¿Aprobado? si: actividad 8 No: actividad 7 <b>Ⓢ:</b> Información Aprobada</p>
<p>15</p> <p><a href="#">Elaboración de campaña digital: TemporadaAlta</a></p>		<p>Para la campaña #TemporadaAlta, que se publicó el 31 de diciembre de 2021, y de acuerdo con las evidencias entregadas y analizadas por el auditor se observó que cumplen con los criterios normativos. Sin embargo, no se observó documentación o evidencias suficientes que den certeza del total cumplimiento de las actividades descritas en el procedimiento, no cumpliendo con la siguiente: <b>"Enviar a Jefe de Prensa:</b> Validará la información remitida y dará el visto bueno o emitirá observaciones. No continúa el proceso hasta que esté aprobado por el Jefe de Comunicaciones <b>Ⓢ:</b> Información Aprobada"</p>

Fuente: realizada por la auditora con insumo de la información suministrada por el grupo de Gestión de Comunicaciones, correo electrónico del 19 y 25 de abril de 2022.

### Situación evidenciada.

Se evidenció que de la muestra seleccionada para la verificación del cumplimiento al Procedimiento para Campañas Digitales Código GCM-PR-003 Versión 2 fueron divulgadas y ejecutadas en los terminos y condiciones establecidos, Sin embargo las mismas presentan debilidades en la ejecución del control **Ⓢ:** Información Aprobada, descrito en la actividad No. 5 "Enviar a Jefe de Prensa: Validará la información remitida y dará el visto bueno o emitirá observaciones. No continúa el proceso hasta que esté aprobado por el Jefe de Comunicaciones

©:Información Aprobada", lo anterior dado que no esta claramente definido los roles y la segregación de funciones, teniendo en cuenta que el jefe de prensa – profesional del equipo de comunicaciones es quien planifica, hace, verifica y aprueba los documentos previos a la divulgación de la campaña.

#### **H02A-06may2022-AC-GCM.**

Se evidenció que de la muestra seleccionada para la verificación del cumplimiento al Procedimiento para Campañas Digitales Código GCM-PR-003 Versión 2 fueron divulgadas y ejecutadas en los terminos y condiciones establecidos, sin embargo las mismas presentan debilidades en la ejecución del control ©:Información Aprobada, descrito en la actividad No. 5 "Enviar a Jefe de Prensa: Validará la información remitida y dará el visto bueno o emitirá observaciones. No continúa el proceso hasta que esté aprobado por el Jefe de Comunicaciones ©:Información Aprobada", incumpliendo lo definido en la actividad No. 5 del Procedimiento para Campañas Digitales Código GCM-PR-003 Versión 2. Lo anterior, dado que no existe una adecuada segregación de funciones, teniendo en cuenta que el jefe de prensa – profesional del equipo de comunicaciones es quien planifica, hace, verifica y aprueba los documentos previos a la divulgación de la campaña. Lo cual, podría generar incumplimiento al objetivo del proceso de Gestión de Comunicaciones.

#### **RETROALIMENTACIÓN REALIZADA POR EL LIDER DEL PROCESO:**

Mediante radicado No. 20225000043203 del 10 de mayo de 2022 y comunicado por el sistema documental Orfeo el 11 de mayo de 2022, el líder del proceso de Gestión de Comunicaciones, remitió retroalimentación de lo observado en el informe preliminar, el cual fue comunicado mediante radicado en el sistema documental Orfeo No. 20222000042363 y correo institucional del día 06 de mayo de 2022, frente al segundo hallazgo H02A-06may2022-AC-GCM el líder del proceso realizó las siguientes precisiones:

**Imagen No.14 Retroalimentación realizada por el Lider del Proceso GCM**

**2. Hallazgo H02A-06may2022-AC-GCM**

Establece el hallazgo:

*H02A-06may2022-AC-GCM: Se evidenció que de la muestra seleccionada para la verificación del cumplimiento al Procedimiento para Campañas Digitales Código GCM-PR-003 Versión 2 fueron divulgadas y ejecutadas en los términos y condiciones establecidos, sin embargo las mismas presentan debilidades en la ejecución del control @:Información Aprobada, descrito en la actividad No. 5 "Enviar a Jefe de Prensa: Validará la información remitida y dará el visto bueno o emitirá observaciones. No continúa el proceso hasta que esté aprobado por el Jefe de Comunicaciones @:Información Aprobada", incumpliendo lo definido en la actividad No. 5 del Procedimiento para Campañas Digitales Código GCM-PR-003 Versión 2. Lo anterior, dado que no existe una adecuada segregación de funciones, teniendo en cuenta que el jefe de prensa – profesional del equipo de comunicaciones es quien planifica, hace, verifica y aprueba los documentos previos a la divulgación de la campaña.*

El hallazgo no tiene fundamentación toda vez que las aprobaciones de piezas y campañas las hace directamente el Ministerio de Transporte. Esto fue evidenciado en los pantallazos enviados que volvemos a relacionar en esta respuesta. Las funciones se determinan con el manual y de acuerdo con lo establecido para cada uno de los perfiles involucrados en el proceso.

Es preciso aclarar que no existe cargo en la entidad de Jefe de Prensa ni Oficina de Prensa. Las comunicaciones de la entidad radican en dos profesionales especializados y una contratista. Claramente la auditoría al hacer esta afirmación, no se remitió al manual de funciones, que puede ser consultado en: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/talento-humano/gestion-del-talento/>

Si bien se hace necesario precisar desde el procedimiento los roles, esto de ninguna manera evidencia que: "no existe una adecuada segregación de funciones, teniendo en cuenta que el jefe de prensa – profesional del equipo de comunicaciones es quien planifica, hace, verifica y aprueba los documentos previos a la divulgación de la campaña."

Carece de fundamento afirmar que es un solo funcionario quien planifica, hace, verifica y aprueba las piezas y comunicados. Muchas de estas son de la autoría del Señor Superintendente y en ellas no interviene el funcionario al que puede hacer alusión el hallazgo. También intervienen en la aprobación la cabeza del sector como se evidencia en los siguientes pantallazos. Obedece a decisiones sectoriales el manejo de medios como se procede a evidenciar.

Fuente: memorando No. Comunicado el 11 de mayo de 2022, mediante sistema documental Orfeo No. 20225000043203

**ANÁLISIS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.**

Teniendo en cuenta la retroalimentación realizada por la líder del proceso de Gestión de Comunicaciones, la oficina de control interno procedió nuevamente a revisar las evidencias Vs las actividades descritas en el procedimiento de Campañas Digitales Código GCM-PR-003 Versión 2, haciendo las siguientes precisiones:

Con fundamento en el proceso de Gestión de Comunicaciones Publicado en la cadena de valor procedimiento para Campañas Digitales Código GCM-PR-003 Versión 2, se observó que la actividad 5, definida como punto de control, establece que se debe enviar al jefe de prensa, el cual validará la información dará el visto bueno, y emitirá observaciones de lo contrario no procederá a la siguiente actividad, tal cual como se detalla a continuación:

**Imagen No.15 Retroalimentación realizada por el Lider del Proceso GCM**

5	<p>Enviar a Jefe de Prensa: Validará la información remitida y dará el visto bueno o emitirá observaciones.</p> <p>No continúa el proceso hasta que esté aprobado por el Jefe de Comunicaciones</p> <p>Ⓢ: Información Aprobada</p>	Equipo de Comunicaciones		
---	--	--------------------------	--	--

Fuente: Cadena de valor/Procesos/ Gestión de Comunicaciones/ Procedimiento – Procedimiento para Campañas Digitales Código GCM – PR -003 Versión 2.

Frente a la evidencia relacionada por el equipo de comunicaciones, se observó el visto bueno por parte de los profesionales del Ministerio de Transporte, actividad y evidencias que dan cumplimiento a la actividad No. 8 y no a la actividad No. 5, la cual soporta el hallazgo identificado como se detalla a continuación:

Imagen No.16 Retroalimentación realizada por el Líder del Proceso GCM

8	<p>Enviar a Ministerio de Transporte: Remitir la información para el visto bueno o para considerar las observaciones.</p> <p>🎯: Información Aprobada</p>	Equipo de Comunicaciones
9	<p>Revisar Comunicado: Validar información recibida y generar las modificaciones y/o aclaraciones necesarias.</p> <p>¿Aprobada?</p> <p><b>Si:</b> actividad 11 <b>No:</b> actividad 10</p>	Ministerio de Transporte

Fuente: Cadena de valor/Procesos/ Gestión de Comunicaciones/ Procedimiento – Procedimiento para Campañas Digitales Código GCM – PR – 003, versión 2.

De acuerdo a lo anterior es preciso anotar que no existe evidencia que de cumplimiento a la actividad No. 5: "Enviar a jefe de Prensa: Validará la información remitida y dará el visto bueno o emitirá observaciones. No continúa el proceso hasta que esté aprobado por el Jefe de Comunicaciones 🎯: Información Aprobada", No obstante frente a lo manifestado por el líder del proceso mediante retroalimentación comunicada por el sistema documental Orfeo No. 20225000043203 el 11 de mayo de 2022, en donde se señaló que "Es preciso aclarar que no existe cargo en la entidad de Jefe de Prensa ni Oficina de Prensa. Las comunicaciones de la entidad radican en dos profesionales especializados y una contratista. Claramente la auditoría al hacer esta afirmación, no se remitió al manual de funciones, que puede ser consultado en: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/talento-humano/gestion-deltalento/>" respetuosamente la OCI refiere que si bien es cierto no se tuvo en cuenta el manual de funciones modificado mediante Resolución 2000 de 2020 "Por medio de la cual se establece el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales Para los Empleos de La planta de Personal de Superintendencia de Transporte" Se tuvo como criterio el procedimiento Campañas Digitales Código GCM-PR-003 Versión 2, que estaba vigente a la fecha de corte de la auditoría, siendo un documento oficial.

Por las razones anteriormente descritas la OCI mantiene el hallazgo, sin embargo, dado las manifestaciones realizadas en retroalimentación por el líder del proceso de Gestión de comunicaciones el Equipo auditor se acoge a las recomendaciones y redacta el hallazgo de tal manera que sea claro y comprensible para el lector:

### H02A-06may2022-AC-GCM.

Se evidenció que de la muestra seleccionada para la verificación del cumplimiento al Procedimiento para Campañas Digitales Código GCM-PR-003 Versión 2 fueron divulgadas y ejecutadas en los terminos y condiciones establecidos, sin embargo las mismas presentan debilidades en la ejecución del control @:Información Aprobada, descrito en la actividad No. 5 "Enviar a Jefe de Prensa: Validará la información remitida y dará el visto bueno o emitirá observaciones. No continúa el proceso hasta que esté aprobado por el Jefe de Comunicaciones @:Información Aprobada", incumpliendo lo definido en la actividad No. 5 del Procedimiento para Campañas Digitales Código GCM-PR-003 Versión 2. lo cual puede obedecer a que el procedimiento no contempla una adecuada segregación de funciones, y/o desactualización o ajustes no contemplados en la normativa vigente y aplicable al caso conforme lo expone el manual de funciones adoptado por la entidad, lo cual podría generar incumplimiento al objetivo del proceso de Gestión de Comunicaciones.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

#### VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS PROPUESTAS DEL PAI VIGENCIA 2021, (APLICABLES PARA EL PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES).

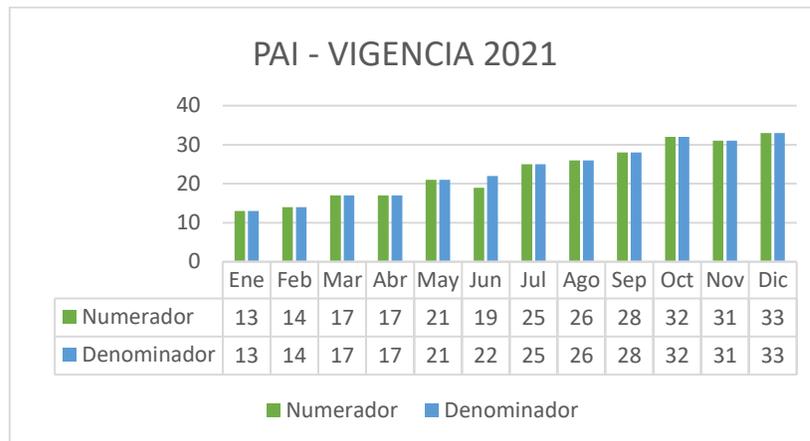
#### Prueba realizada:

En la vigencia 2021 se establecieron 5 metas en el Plan de Acción Institucional PAI, correspondientes al Proceso de Gestión de Comunicaciones, para verificar su cumplimiento, se evaluaron las evidencias de los reportes trimestrales publicados en la página web de la Superintendencia de Transporte, los reportes trimestrales contenidos en el repositorio de evidencias de la entidad vigencia 2021, carpeta PEI - PAI, y adicionalmente se solicitó la información correspondiente al primer trimestre del año 2021, cuyas evidencias fueron suministradas por el equipo de comunicaciones mediante correo electrónico del 19 de abril de 2022, dicha información fue verificada haciendo un análisis en lo programado Vs lo ejecutado en el PAI vigencia 2021, cuyos resultados se presentan a continuación:

**Meta No. 1: Divulgar oportunamente el 100% de los contenidos solicitados a través de los diferentes medios de comunicación (escritos, digitales, entre otros) dirigidos a los grupos de valor internos y externos:**

En la vigencia 2021 fueron publicados 279 contenidos correspondientes a campañas digitales, comunicados de prensa y columnas, los cuales fueron divulgados mes a mes en los diferentes medios de comunicación, así mismo, se evidenció que los contenidos estaban dirigidos a grupos de valor internos y externos.

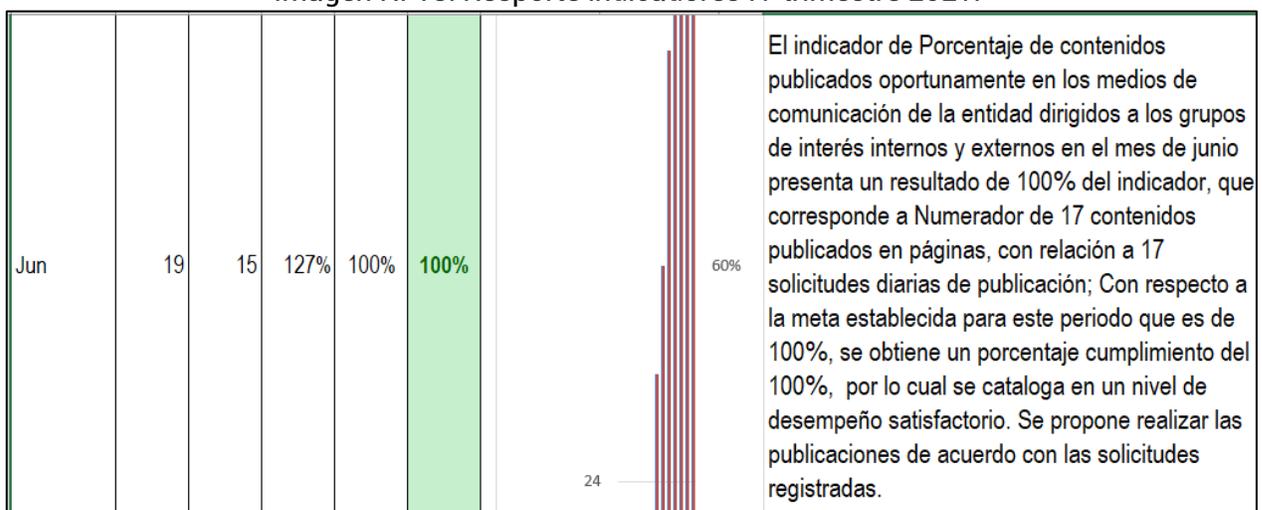
Imagen N. 17: Meta 1 PAI 2021



Fuente: Realizada por la auditora según los reportes de Indicadores IV trimestre PAI 2021

Aunado lo anterior se evidenció que en el reporte trimestral, correspondiente al IV trimestre de 2021, publicado en la página web de la entidad, se reportó un porcentaje de cumplimiento del 100% para la meta establecida, sin embargo, se observó que para el mes de junio el reporte al PAI presente algunas inconsistencias, dado que el nominador corresponde a 19 contenidos y el denominador a 15 contenidos, de igual manera en la matriz denominada "4 DE-FR-004 Gestión de Comunicaciones T2 \_JD (1) (4)" reporte de indicadores, cuatro trimestre, contenida en el repositorio de la entidad vigencia 2021, Carpeta PEI -PAI, las observaciones realizadas por el profesional del equipo de Comunicaciones manifestó "cumplimiento de la meta para el mes de junio con un porcentaje del 100% y un reporte de 17 contenidos", así mismo verificadas las evidencias, las cuales fueron cargadas al mismo repositorio se registraron un total de 22 contenidos publicados en el mes de junio de 2021, superando los datos anteriormente nombrados, como se evidencia a continuación:

Imagen N. 18: Resporte indicadores IV trimestre 2021.



Fuente: tomada de documento reporte de indicadotes "4 DE-FR-004 Gestión de Comunicaciones T2 \_JD (1) (4)".

**OB01A-06may2022-AC-GCM.**

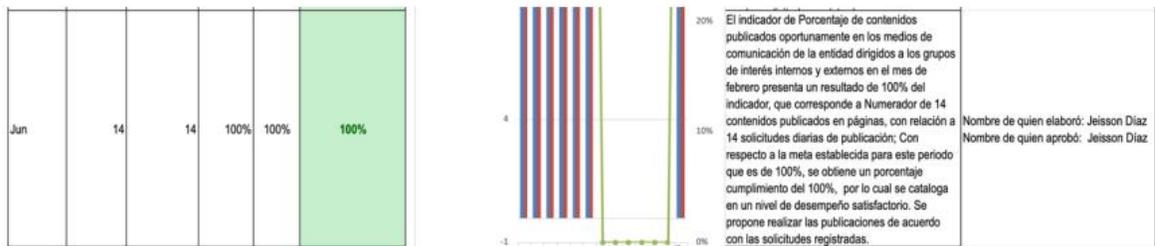
Se evidenció que en el reporte trimestral, correspondiente al IV trimestre de 2021, publicado en la página web de la entidad, se reportó un porcentaje de cumplimiento del 100% para la meta establecida, sin embargo, se observó que para el mes de junio el reporte al PAI presente algunas inconsistencias, dado que el nominador corresponde a 19 contenidos y el denominador a 15 contenidos, de igual manera en la matriz denominada "4 DE-FR-004 Gestión de Comunicaciones T2\_JD (1) (4)" reporte de indicadores, cuatro trimestre, contenida en el repositorio de la entidad vigencia 2021, Carpeta PEI -PAI, las observaciones realizadas por el profesional del equipo de Comunicaciones manifestó "cumplimiento de la meta para el mes de junio con un porcentaje del 100% y un reporte de 17 contenidos", así mismo, verificadas las evidencias, las cuales fueron cargadas al mismo repositorio se registraron un total de 22 contenidos publicados en el mes de junio de 2021, superando los datos anteriormente nombrados, dicha situación podría conllevar a un posible incumplimiento de lo contemplado en el Procedimiento de formulación, análisis y reporte de indicadores de gestión Código:DE-PR-001 Versión 2, numeral 10: Revisar y aprobar reporte de los indicadores de gestión Verificando la totalidad de la información diligenciada en el Formato DE-FR-003 y sus respectivas evidencias.

**RETROALIMENTACIÓN REALIZADA POR EL LIDER DEL PROCESO:**

Mediante radicado No. 20225000043203 del 10 de mayo de 2022 y comunicado por el sistema documental Orfeo el 11 de mayo de 2022, el líder del proceso de Gestión de Comunicaciones, remitió retroalimentación de lo observado en el informe preliminar, el cual fue comunicado mediante radicado en el sistema documental Orfeo No. 20222000042363 y correo institucional del día 06 de mayo de 2022, frente a la observación realizada OB01A-06may2022-AC-GCM. el líder del proceso realizó las siguientes precisiones:

Imagen No.19 Retroalimentación realizada por el Lider del Proceso GCM

Se realizó la modificación respecto al denominador y numerador en el PAI, para junio de 2021, como se procede a evidenciar:



Identificamos las evidencias en donde se tiene en cuenta los comunicados y columnas. Las publicaciones realizadas corresponden a las 14 arriba señaladas.

Fuente: memorando No. Comunicado el 11 de mayo de 2022, mediante sistema documental Orfeo No. 20225000043203

## ANÁLISIS DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.

Teniendo en cuenta la retroalimentación realizada por la líder del proceso de Gestión de Comunicaciones, la oficina de control interno procedió nuevamente a revisar las evidencias Vs lo manifestado por el líder del proceso de Gestión de Comunicaciones, en el memorando No 20225000043203 comunicado por la plataforma documental Orfeo el 11 de mayo de 2022. haciendo las siguientes precisiones:

Mediante revisión a los documentos contenidos en el repositorio de la entidad vigencia 2021 carpeta PAI – PEI II semestre de 2021, se evidenció que la información registrada que dio lugar a la observación realizada en el informe preliminar, fue modificada, el 10 de mayo de 2022, así mismo las evidencias que dieron cumplimiento a la meta No.1 del PAI vigencia 2021, fueron organizadas e identificadas, consolidando la información y reportando un 100% en cuanto a su cumplimiento.

Por las razones anteriormente descritas la OCI retira la observación presentada en el informe preliminar, sin embargo, se recomienda en pro del cumplimiento al Procedimiento de formulación, análisis y reporte de indicadores de gestión Código:DE-PR-001 Versión 2, registrar de manera detallada, oportuna y clara la totalidad de la información diligenciada en el Formato DE-FR-003 y sus respectivas evidencias, tanto en los reportes como en las evidencias resgistradas en el repositorio de la entidad.

### Meta No. 2: Cumplir el 100% de las actividades del Plan Institucional de Comunicaciones.

Según las evidencias reportadas por el Grupo de Comunicaciones mediante correo electrónico del 03 de mayo de 2022 Vs lo programado en el Plan de Comunicaciones vigencia 2021, se observa que fueron programadas y ejecutadas 37 actividades, reportando un porcentaje de cumplimiento del 100% para la vigencia 2021.

Imagen N.20: Meta 2 PAI 2021

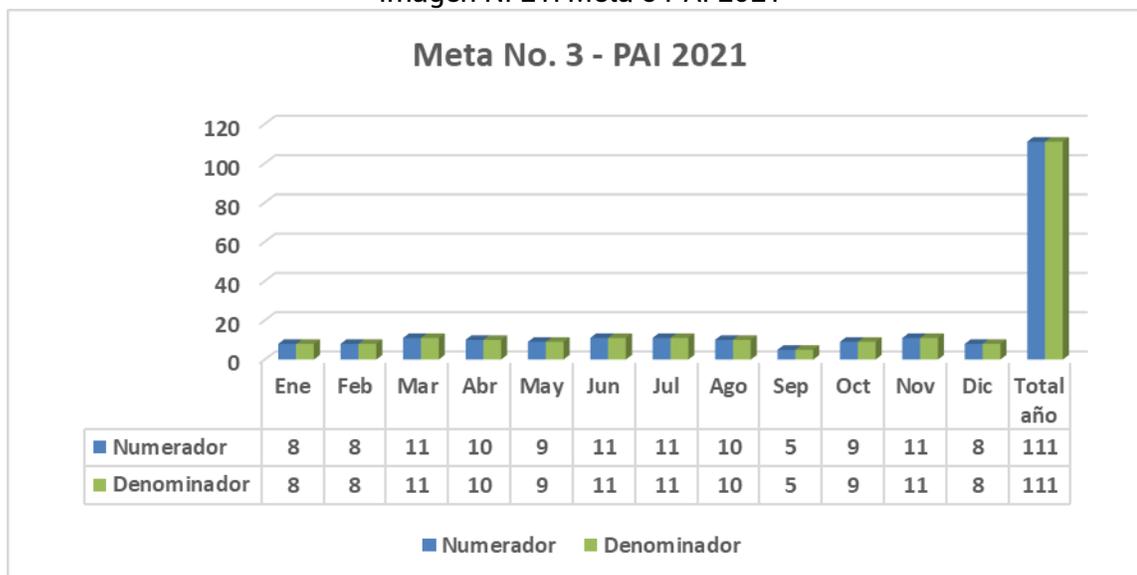


Fuente: Realizada por la auditora según los reportes de Indicadores IV trimestre PAI 2021.

**Meta No. 3: realizar el 100% de actualizaciones y micrositos desarrollados en la pagina web de la entidad para mejorar el índice de transparencia:**

Para la vigencia 2021, se observó la actualización de los micrositos de la página web de la Superintendencia de Transporte con un total de 111, los cuales fueron reportados mediante las evidencias suministradas por el grupo de Comunicaciones en correo institucional del 19 del abril de 2022, y las contenidas en el repositorio de la entidad, Para la vigencia se finalizó con un porcentaje de cumplimiento del 100%, así mismo se recomienda cargar las evidencias conforme a cada meta mes a mes o trimestralmente según corresponda en el repositorio de la entidad teniendo en cuenta que para el primer trimestre de 2021 la carpeta se encuentra vacía.

Imagen N. 21: Meta 3 PAI 2021

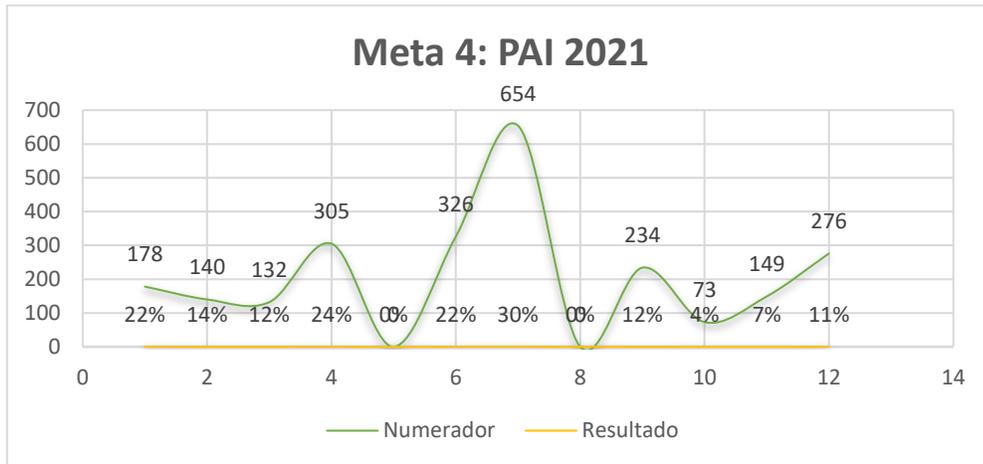


Fuente: Realizada por la auditora según los reportes de Indicadores IV trimestre PAI 2021.

**Meta No. 4: Aumentar como mínimo un 12% los seguidores en las tres principales redes sociales (twitter, facebook, instagram) en el periodo:**

Mediante evidencias registradas en el repositorio de la entidad, carpeta PEI - PAI e indicadores Vs cotejo de lo reportado en las diferentes redes sociales se logró establecer que se dio cumplimiento a la meta de aumentar el 12% de seguidores con referencia al periodo anterior, en la estadística se observa que para los meses de mayo y agosto no se obtuvieron porcentajes de aumento, sin embargo en meses como enero, febrero, abril, junio y julio el incremento superó los estándares propuestos, por lo que al cierre del año los resultados fueron satisfactorios logrando cumplimiento a lo programado en la vigencia 2021.

Imagen N. 22: Meta 4 PAI 2021

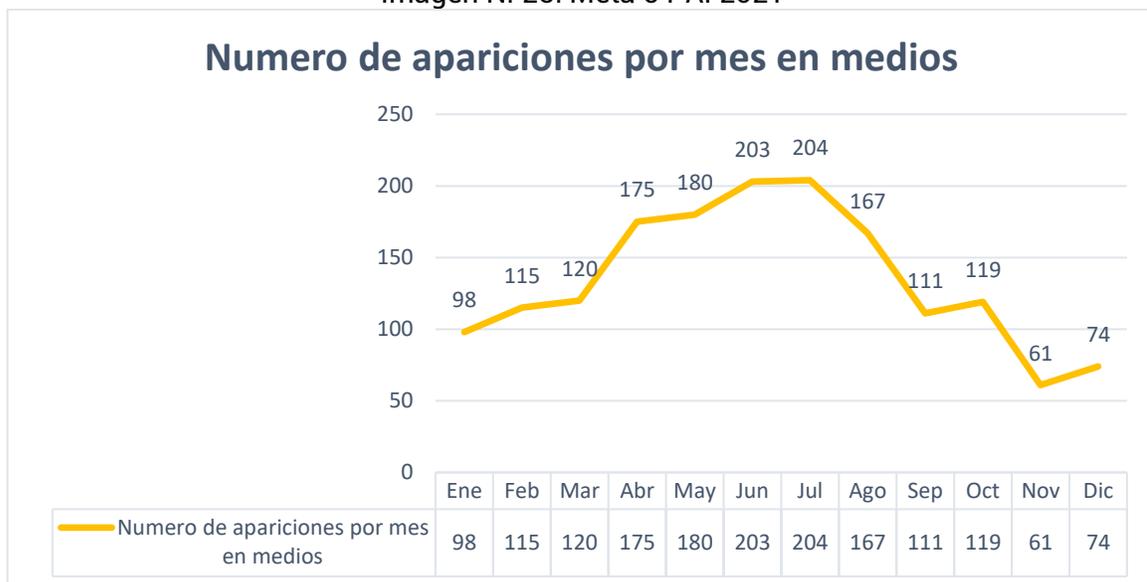


Fuente: Realizada por la auditora según los reportes de Indicadores IV trimestre PAI 2021.

**Meta No. 5: Evaluar el avance de la entidad en menciones en medios de comunicación para lograr posicionamiento:**

El porcentaje de cumplimiento a la meta No. 5 establecido en el PAI - 2021 fue reportado en un nivel de cumplimiento del 100%, con un total de 1627 menciones en los diferentes medios de comunicación, Se observa que la meta siempre arrojo un resultado positivo teniendo en cuenta que la misma tenía como objetivo evaluar los avances de la entidad en menciones por los diferentes medios de comunicación y no se contaba con un indicador de medición para evaluar los estándares de aumento en menciones de los diferentes medios de comunicaciones teniendo como referencia el periodo anterior, no obstante para los periodos de julio, agosto, septiembre y noviembre las apariciones en medios de comunicaciones tuvieron una disminución al porcentaje, subiendo su medición en el mes de diciembre y cerrando la vigencia con un nivel satisfactorio.

Imagen N. 23: Meta 5 PAI 2021



Fuente: Realizada por la auditora según los reportes de Indicadores IV trimestre PAI 2021.

### **VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE COMUNICACIONES VIGENCIA 2021**

El Plan de comunicaciones vigencia 2021, publicado en la página Web de la Superintendencia de Transporte se estructuró con un total de 37 actividades correspondientes a campañas digitales, comunicados de prensa y difusión de contenidos en los diferentes medios de comunicación, en el cual se establecía los términos, cantidades y modos para cumplir con la meta propuesta, para la vigencia 2021 El Proceso de Gestión de Comunicaciones reportó en los indicadores de la meta No. 2 del Plan de Acción Institucional PAI vigencia 2021 un porcentaje de cumplimiento del 100%, dichos resultados fueron verificados mediante la información contenida en la Pag web de la entidad Vs lo reportado en las diferentes redes sociales e información suministrada por el grupo de comunicaciones mediante correo electrónico del 3 de mayo de 2022, de lo cual se estableció que::

1. Para la vigencia 2021 se establecieron 37 actividades las cuales estaban programadas con diferentes fechas de cumplimiento, cantidades y difusiones en las redes sociales, las cuales fueron ejecutadas en el año 2021 cerrando la vigencia con un porcentaje satisfactorio de cumplimiento.
2. Mediante correo electrónico del 03 de mayo de 2022, el Grupo comunicaciones manifiesta que durante la vigencia se realizaron cambios respecto a los nombres de las siguientes campañas:

. Tabla No. 3 Plan de Comunicaciones – Vigencia 2021

<b><u>PLAN DE COMUNICACIONES 2021</u></b>	<b><u>ACLARACIONES REALIZADAS POR EL GRUPO DE COMUNICACIONES</u></b>
<u>Campaña</u> <u>#UsaLaWebSupertransporte</u>	El #UsaLaWebSupertransporte en la vigencia 2021 se sustituyó por los #ChatFinanciero #UsuarioAvisa #TrámitesSimples #CambiosQueConstruyen
<u>Campaña</u> #SuperViajeros <u>transporte terrestre. Temporadas</u> <u>altas.</u>	La Campaña #SuperViajeros transporte terrestre. Temporadas altas, hacen referencia a la información divulgada en temporadas altas, los # utilizados fueron #Sinbajarlaguardia # juntoscontraelcovid19
Campaña #LaSuperVuela	El #Lasupervuela en la vigencia 2021, fue sustituido por #UsuariosInformados
<u>Campaña</u> <u>#LaSuperVuela/#Vuelainformado</u>	El #Lasupervuela fue sustituida por el #UsuariosInformados y se mantuvo #Vuelainformado
<u>Evento académico</u>	Cuando hay eventos se maneja distintos # pues es según el evento realizados, la vigencia 2021 se realizaron #30AÑOSCONLASUPER y #EventosQueConectan

Fuente: realizada por la auditora con insumo de la información suministrada por el grupo de Gestión de Comunicaciones correo electrónico del 03 mayo de 2022.

3. Se evidencia que el proceso Gestión de Comunicaciones cumplió con el total de actividades programadas para la vigencia 2021, sin embargo, se recomienda fortalecer la

implementación de la TRD en cuanto a la conservación integral de todos los soportes que den cumplimiento a las metas establecidas.

#### **Oportunidad de mejora:**

Se evidencia que el proceso cumplió con el total de actividades programadas en el Plan de comunicaciones para la vigencia 2021, sin embargo, para el suministro de evidencias fue de difícil acceso, dado que las mismas no se están documentando de manera integral, por lo que se recomienda al Equipo de comunicaciones fortalecer la implementación de la TRD y apropiar cada uno de los atributos de calidad establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, dimensión 6. Gestión de Conocimiento y la Innovación, a fin de generar el suministro de información, confiable, oportuna e integra.

#### **Documentos contenidos en la cadena de valor de la intranet, proceso Gestión de Comunicaciones.**

Para verificar el cumplimiento del objetivo propuesto se verificaron los documentos contenidos en la Intranet, cadena de valor proceso Gestión de Comunicaciones, los cuales son: Caracterización del proceso - Políticas institucionales – Procedimientos – Manuales – Guías – protocolos – instructivos – formatos – Modelos - Indicadores de gestión - Mapa de riesgos - Planes de mejoramiento y Nomograma, mediante su validación se observó lo siguiente:

- Los documentos fueron actualizados el 22 de febrero de 2021, conforme los formatos y lineamientos definidos por el proceso Conocimiento e Innovación Procedimiento Control de Documentos Código GCI-PR-001, Versión: 4, Fecha de aprobación: 17 de agosto de 2021, para la revisión y actualización en la vigencia 2021.
- Los documentos correspondientes a la Caracterización del proceso, procedimientos y formatos incumplen los criterios establecidos para la identificación de los documentos según los criterios definidos por el Proceso Conocimiento e Innovación, Procedimiento Control de documentos Código GCI-PR-001, toda vez que no se digito la fecha de aprobación por el líder del proceso y en su lugar aparece el siguiente texto "*Rige a partir de la fecha de publicación en la pág. web*"
- De acuerdo con lo establecido en la cadena de valor, se evidenció creación de la carpeta sin ningún documento archivado, en Políticas institucionales, Guías, protocolos, instructivos y modelos:
- La caracterización del proceso señala como líder del Proceso al "*Asesor de comunicaciones*", Sin embargo, teniendo en cuenta la matriz enviada por la Oficina Asesora de Planeación mediante correo institucional del 05 de mayo de 2022, el liderazgo del proceso de Proceso de Gestión de Comunicaciones fue delegado a la Secretaria General.
- El Proceso de Gestión de Comunicaciones cuenta con 5 procedimientos, de los cuales el procedimiento correspondiente a Gestión de Eventos Código: GCM-PR-002 Versión: 2 no identifica controles en la descripción de sus actividades, contrario a los procedimientos de

Transmisión por Redes Sociales Código: GCM-PR-001 Versión 2; Campañas Digitales Código: GCM-PR-003 Versión 2; Monitoreo de Medios Código: GCM-PR-004 Versión: 2 y Comunicaciones Internas Código: GCM-PR-005 Versión: 2, sin embargo se evidencia debilidades en su diseño y ejecución teniendo en cuenta no cumplen con una estructura adecuada en su descripción conforme lo establece el Proceso Conocimiento e Innovación, Procedimiento Control de documentos Código GCI-PR-001 y lo establecido en la guía Guía de para la Administración del Riesgo y diseño de los controles V5.

- En el Procedimiento de Gestión de Eventos Código GCM-PR-002 Versión 2: Se evidencia que el producto de las actividades descritas es generar una transmisión por redes social o realizar comunicados de prensa, observando que existe una duplicidad en los productos de los procedimientos, no obstante, en procedimiento para Transmisión por redes sociales se describen actividades distintas para su generación, por lo anterior se recomienda validar la información y unificar los criterios.

**POLITICAS ASOCIADAS AL PROCESO DE GESTION DE COMUNICACIONES EN EL MARCO DEL MIPG.**

Revisada la información contenida en la intranet, cadena de valor Proceso de Gestión de comunicaciones se identificó que en la caracterización de proceso se asocia como política relacionada al MIPG "transparencia y acceso a la información", sin embargo actualmente la política no se encuentra disponible en la página web de la entidad y no existe ningún acto administrativo que de cuenta de que la misma fue adoptada o actualizada por la Superintendencia de Transporte.

Aunado a lo anterior, se observa que mediante acto administrativo RESOLUCIÓN NÚMERO 14134 de 2020 se adoptó la Política General de Seguridad y Privacidad de la Información de la Superintendencia de Transporte, la cual está asociada al proceso de Gestión de Comunicaciones y define que una de la responsabilidad se basa en la planificación del esquema de publicación de información.

**RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO Y LA EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES.**

Para verificar el seguimiento a la efectividad de los controles descritos en el mapa de riesgos del Proceso de Comunicaciones, se verificó la información contenida en la intranet, cadena de valor, Proceso de Comunicaciones, mapa de riesgos, en el cual se identificó:

Tabla No. 4 Mapa de riesgos

Riesgos asociados proceso de gestión de comunicaciones	Clasificación del riesgo	Controles definidos	Observación
Posibilidad de daño reputacional, por pérdida de		1: Ejecución del Plan de Comunicaciones	Se evidencia que el documento mapa de

Riesgos asociados proceso de gestión de comunicaciones	Clasificación del riesgo	Controles definidos	Observación
imagen positiva de la Entidad por no comunicar claramente la realidad del sector, debido al mal manejo de la información no oficial o reservada a los medios de comunicación.	Ejecución y Administración de procesos	<p>2. Revisión y concertación con el Despacho de la información institucional a publicar</p> <p>3. Respuesta oportuna a las solicitudes de información de los medios de comunicación y organizaciones del sector.</p>	riegos publicado en la intranet, proceso de Gestión de Comunicaciones fue creado y aprobado con fecha del 16 de septiembre de 2021, el cual rige para vigencia 2022, contando con 2 riesgos de gestión y 1 de corrupción, se evaluó la efectividad de los controles descritos en el mapa de riesgos, evidenciando que los mismos son efectivos, y que están ejecutando de forma efectiva y oportuna, a la fecha no se han materializado los riesgos.
Posibilidad de daño reputacional, que podría tener como causa el desaprovechar los espacios y eventos en los que se presenta el Superintendente en las diferentes regiones, debido a la poca o ninguna difusión de actividades misionales a públicos específicos	Ejecución y Administración de procesos	<p>1. Agenda del Superintendente</p> <p>2. Difundir por redes sociales</p>	
Posible daño reputacional Acción u omisión por parte de alguno de los funcionarios del equipo de comunicaciones en el aseguramiento de la información sensible que debe suministrarse a terceros o publicar en medios, debido al aprovechamiento de la información a la cual tiene acceso de forma privilegiada.	CORRUPCIÓN	<p>1. Firma de Acuerdo de Confidencialidad</p> <p>2. Revisión y concertación con el Despacho de la información institucional a publicar</p>	

Fuente: Propia de la auditora, realizada con insumos contenidos en la cadena de valor, proceso Gestión de comunicaciones- mapa de riesgos.

#### FORTALEZAS:

La Oficina de Control Interno, destaca el compromiso del Equipo de Comunicaciones, frente al desarrollo del ejercicio de auditoría, el cual se vio evidenciado por la buena actitud y receptividad de cada uno de los integrantes del Proceso de Gestión de Comunicaciones, lo cual permitió la ejecución de la auditoría.

Así mismo resalta la acreditación de las redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram, contando con una estrategia de difusión y contenido amigable y más cercano a los ciudadanos, lo cual ha generado el alza de porcentaje en los seguidores de las diferentes redes sociales.

Adicional, sobresale la adecuada aplicación de la imagen corporativa de la Superintendencia de Transporte en cada una de las piezas publicitarias comunicadas por las diferentes redes sociales, intranet y demás medios de comunicación objeto del presente informe.

## **7. CONCLUSIONES**

De acuerdo con la información aportada por las dependencias responsables y analizadas por Control Interno, frente al objetivo y alcance de la presente auditoría se concluye que el Proceso de Gestión de comunicaciones ha venido realizando gestiones para dar cumplimiento a la normativa vigente en la materia, sin embargo, existen oportunidades de mejora en cuanto a:

1. Documentar y aplicar de manera íntegra conforme a la trazabilidad de actividades descritas en los procedimientos publicados en la cadena de valor del proceso de Gestión de Comunicaciones.
2. Verificar la efectividad de los controles descritos en los procedimientos.
3. Identificar y diseñar apropiadamente los controles y definir una adecuada segregación de funciones.
4. Suministrar la información de manera adecuada y oportuna.
5. Analizar la viabilidad de realizar la actualización de los documentos contenidos en la cadena de valor acorde a los ajustes normativos internos y externos que sirvan de hoja de ruta para las actividades del Proceso de Gestión de Comunicaciones.
6. Unificación de los criterios respecto a las actividades descritas de los productos generados por los procedimientos
7. Tener en cuenta los lineamientos impartidos por el Proceso Conocimiento e Innovación Procedimiento Control de Documentos Código GCI-PR-001, para la estructura, ajustes y cambios de los documentos contenidos en la cadena de valor.
8. Los resultados de este informe y las evidencias obtenidas de acuerdo con los criterios definidos se refieren a los documentos aportados, consultados en la cadena de valor y verificados, no se hacen extensibles a otros soportes.

## **8. RECOMENDACIONES.**

Como consecuencia de las conclusiones anteriormente mencionadas, y en desarrollo del rol de liderazgo estratégico, enfoque hacia la prevención y de evaluación y seguimiento que le confiere la normativa vigente, Control Interno presenta las siguientes recomendaciones, para que se analice la viabilidad de acogerlas, a fin de contribuir con el mejoramiento continuo de la entidad en la materia.

- Se recomienda continuar dando cumplimiento estricto a las disposiciones definidas en la Resolución No. 1519 de 2020 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos", en la Resolución No. 01511 de 2019 "Superintendencia de transporte Manual de imagen y logo Aplica para la adopción del nuevo logo de la entidad en todas las piezas de comunicación. Aplica para vigilados" y en la 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".

- Identificar, Diseñar y monitorear de forma permanente los controles definidos en los procedimientos adoptados para dar cumplimiento a los objetivos del Proceso de Gestión de Comunicaciones.
- Documentar y aplicar los métodos, metodologías, procesos y procedimientos y validarlos constantemente con el propósito de realizar los ajustes y actualizaciones necesarios conforme los lineamientos impartidos por el Proceso de Conocimiento y la Innovación.
- Implementar las acciones de mejora derivadas de los hallazgos u observaciones, relacionados en el presente informe, realizando el análisis de causa raíz y la definición de las acciones a incluir en el plan de mejoramiento acorde con lo indicado en el proceso "Evaluación Independiente" de la cadena de valor del procedimiento denominado "Procedimiento para auditorías internas, seguimientos y evaluaciones", el cual detalla el desarrollo de actividades tendientes a la formulación, ejecución y seguimiento de las acciones de mejora.

Los hallazgos identificados requieren implementación de acciones preventivas o correctivas, por lo que se debe formular el respectivo plan de mejoramiento por parte del responsable o líder del proceso, el cual se encuentra dispuesto en la cadena de valor de la entidad, Proceso Evaluación Independiente, formato EI-FR-005 V2 Plan de mejoramiento auditoría interna, se deberá suscribir teniendo en cuenta la identificación del proceso y los hallazgos u observaciones que han sido señaladas en el presente informe, análisis de causas, determinación y ejecución del plan de acción que elimine la causa raíz de la situación evidenciada, para posterior seguimiento y verificación a la eficacia y efectividad de las acciones por parte del auditor (como Tercera Línea de Defensa).

La suscripción del plan del mejoramiento deberá ser dentro de los (5) siguientes días a la comunicación del presente informe definitivo de auditoría el 24 de mayo de 2022 deberá suscribir el respectivo plan de mejoramiento, así mismo se deberá ser remito en pdf y en Excel, para posterior seguimiento por parte de los auditores de la OCI a los correos [dannasierra@supertransporte.gov.co](mailto:dannasierra@supertransporte.gov.co), [sandraaguilera@supertransporte.gov.co](mailto:sandraaguilera@supertransporte.gov.co) y [Yolmansaenz@supertransporte.gov.co](mailto:Yolmansaenz@supertransporte.gov.co) con copia a [jefaturacontrolinterno@supertransporte.gov.co](mailto:jefaturacontrolinterno@supertransporte.gov.co).

Se hace la salvedad, que las recomendaciones se ponen en consideración con el propósito de aportar a la mejora continua de los procesos; y estas se acogen y se implementan, por decisión del líder del proceso.

No obstante, la Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones" art. 12 - Funciones de los auditores internos. Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno

o similar las siguientes: literal k) indica "Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas".

Y en el Artículo 3º.- Características del Control Interno. Son características del Control Interno las siguientes:

- a. "El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad;

En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad".

**Agradecemos su oportuna gestión, con el objetivo de fortalecer el Sistema de Control Interno de la Entidad.**

**Yolman Julián Sáenz Santamaria.  
Jefe Oficina de Control Interno (E)  
Coordinador (a) Plan Anual de Auditoría**



**Danna Melisa Sierra Neira  
Auditor Líder OCI**



**Sandra Milena Aguilera Sierra  
Auditor Interno OCI**

Anexo: Informe Definitivo – informe ejecutivo de auditorías.

Copia a: Comité Institucional de Coordinación de Control Interno: Wilmer Arley Salazar Arias - Superintendente de Transporte; Estefanía Piscioti Blanco - Secretaria General; María Fernanda Serna Quiroga - Jefe Oficina Jurídica; Jorge Guillermo Neira Bossa - Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; Diego Felipe Díaz Burgos - Jefe Oficina Planeación; Hermes José Castro Estrada - Superintendente Delegado de Puertos (E); Hermes José Castro Estrada - Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura; Adriana Margarita Urbina Pinedo - Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte; Mariné Linares Díaz - Superintendente Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte; Diana Paola Suarez Méndez - Directora Financiera.

Proyectó y reviso: Danna Melisa Sierra Neira Profesional II - OCI  y Sandra Milena Aguilera sierra Profesional II - OCI  
z:\OCI\_2022\200\_21 INFORMES PAA\200\_21\_05 INFORMES DE AUDITORÍA\20. AUDITORÍA COMUNICACIONES\



**Proceso Evaluación Independiente  
Formato Informe de Auditoría Interna**

**Código: EI-FR-002**

**Versión: 1**

**Fecha de Aprobación: 11-ene-2022**