

	FORMATO		F-CI-03 Versión: 3
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		Fecha: 05/09/2024
			Actualizado: 14/11/2025

Fecha de Emisión del Informe	Día: 12	Mes: 12	Año: 2025
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):	Seguimiento al Plan de Comunicaciones 2024–2027
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Juan Diego Giraldo Charry- Coordinador de Comunicaciones y TIC.
Objetivo de la Auditoría:	El objetivo de la auditoría fue evaluar el avance, eficacia, eficiencia y nivel de cumplimiento del Plan de Comunicaciones 2024–2027 de INDESA, verificando la adecuada gestión del proceso de comunicaciones, el manejo de información en medios digitales, la ejecución del plan de trabajo, la administración de indicadores, la gestión de riesgos asociados y la calidad de la atención al usuario mediante la percepción del cliente interno.
Alcance de la Auditoría:	<p>El alcance comprendió la revisión documental, entrevistas, análisis de indicadores, verificación de evidencias digitales, evaluación de riesgos, análisis de las PQRS, revisión del desempeño en redes sociales, y contraste con el marco normativo y metodológico aplicable, correspondientes al período enero a septiembre del año 2025, así como la información histórica necesaria para validar la trazabilidad y consistencia de la gestión del proceso de comunicaciones.</p> <p>La auditoría incluyó los siguientes componentes: Plan de Comunicaciones 2024–2027; Plan de trabajo del proceso de comunicaciones; Matriz de riesgos institucional y del proceso de comunicaciones; Indicadores de gestión del proceso; Seguimiento a PQRS y percepción del cliente interno; Repositorio digital de evidencias y piezas de comunicación; Manual de identidad visual y coherencia gráfica; Informe de redes sociales y análisis comparativo (benchmark); Evidencias remitidas por el líder del proceso a través del cuestionario de verificación.</p>
Criterios de la Auditoría:	La auditoría se desarrolló con fundamento en los principios constitucionales de la función administrativa y del control interno, así como en la normatividad y lineamientos técnicos vigentes que regulan la gestión pública, en particular la Constitución Política de Colombia (artículos 209 y 269), la Ley 87 de 1993 sobre el Sistema de Control Interno, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, y los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) para auditorías internas basadas en riesgos. Adicionalmente, se tuvieron en cuenta los criterios establecidos en el Plan de Comunicaciones 2024–2027, el Plan de Acción 2025 del Proceso de Comunicaciones, la Política de

	FORMATO	F-CI-03 Versión: 3
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 05/09/2024
		Actualizado: 14/11/2025

	Administración del Riesgo, la Matriz de Riesgos del proceso, el Sistema Integrado de Gestión (SIG) y sus instrumentos asociados, así como los principios de gestión por resultados, evaluación del desempeño, gestión de la información, trazabilidad, transparencia y enfoque al usuario interno, los cuales constituyen el marco de referencia para evaluar la eficacia, eficiencia y oportunidad de la gestión del proceso auditado.
--	---

Reunión de Apertura	Ejecución de la Auditoría		Reunión de Cierre
	Desde	Hasta	
05/11/2025	06/11/2025	18/11/2025	12/12/2025

Jefe de Control Interno	Auditor Líder
Coordinadora de Control Interno	CAROLINA OSSA GONZALEZ

RESUMEN EJECUTIVO

Como resultado de la auditoría al Proceso de Comunicaciones de INDESA, se identificaron debilidades relevantes relacionadas con la **gestión documental y la administración de la información**, evidenciándose el uso de múltiples repositorios sin un sistema institucional unificado que garantice trazabilidad y conservación de evidencias; **limitaciones en la medición del desempeño**, dado que el indicador F-GEM-08 no refleja de manera integral el impacto real de la gestión comunicacional; **ausencia de un canal único, institucional y trazable para la gestión de solicitudes internas**, lo que afecta la oportunidad del servicio y la satisfacción del cliente interno; **debilidades en la planeación y el seguimiento**, al no contar el Plan de Acción 2025 con metas cuantificadas, responsables y mecanismos formales de evaluación; y **desalineación entre los resultados de los indicadores reportados y la percepción negativa de los usuarios internos**, lo que limita la toma de decisiones informadas y evidencia oportunidades de mejora en la articulación entre gestión operativa, medición de resultados y enfoque al usuario.

PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS/ RESULTADOS DE LA AUDITORÍA / RECOMENDACIONES

HALLAZGO 1. DEBILIDAD SIGNIFICATIVA EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL PROCESO DE COMUNICACIONES:

1. Condición:

	FORMATO	F-CI-03 Versión: 3
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 05/09/2024
		Actualizado: 14/11/2025

Durante la auditoría se evidenció que el Proceso de Comunicaciones:

- Administra su información mediante múltiples repositorios: carpeta en OneDrive, carpetas en Google Drive y un disco duro externo de la coordinación.
- Mantiene archivos de naturaleza estratégica, operativa y probatoria (plan de publicaciones, banco de contenidos, fotografías, videos, libretos, bitácoras, informes, benchmark, etc.) distribuidos en esos medios sin un sistema único de clasificación y custodia.
- Reconoce expresamente que “no se tiene claridad del procedimiento de gestión documental aplicable al proceso”, a pesar de que la entidad cuenta con instrumentos institucionales (PGD, TRD, manual de gestión documental).
- La propia Matriz de Riesgos del Proceso de Comunicaciones (F-GEM-16, 2025) identifica como riesgo:
 - “Falta de acceso al servidor institucional y ausencia de nube oficial”,
 - con calificación de impacto alta,
 - y efecto potencial de *pérdida de información, duplicidad de soportes y dependencia de soluciones alternas (discos externos, nubes personales)*.

En la práctica, el proceso ha establecido cierto orden operativo (carpetas por mes, campañas y eventos), pero carece de un marco formal, institucional y controlado que garantice la integridad, disponibilidad, trazabilidad y conservación de la información a largo plazo.

2. Criterio:

- Manual del Sistema Integrado de Gestión – componente de Gestión Documental, que obliga a todos los procesos a aplicar los instrumentos archivísticos institucionales (PGD, TRD, cuadro de clasificación, tablas de retención, etc.).
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión – Gestión de la Información, que exige información oportuna, confiable, completa y debidamente administrada.
- MECI – componente Información y Comunicación, que requiere que la información relevante para la gestión esté organizada, protegida y disponible.
- Política de Administración del Riesgo de la entidad, que contempla como riesgo institucional la pérdida o alteración de información.

Con base en estos criterios, el Proceso de Comunicaciones **debería**:

- Utilizar un repositorio institucional único (servidor/nube corporativa) definido por la entidad.
- Aplicar las series y subseries documentales definidas en la gestión documental institucional.
- Definir reglas de nombramiento, custodia, préstamo y conservación etc.
- Evitar repositorios paralelos no controlados (discos externos, cuentas personales).

3. Causa:

	FORMATO	F-CI-03 Versión: 3
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 05/09/2024
		Actualizado: 14/11/2025

El análisis de las respuestas y de la matriz de riesgos permite identificar causas combinadas:

- Causa estructural: insuficiencia o no disponibilidad de infraestructura tecnológica institucional (servidores y nube corporativa) para soportar el volumen y tipo de archivos del proceso.
- Causa de gestión: falta de articulación efectiva entre el Proceso de Comunicaciones y el responsable institucional de Gestión Documental para aplicar en la práctica los instrumentos existentes.
- Causa cultural/operativa: priorización del cumplimiento operativo (producir piezas, atender eventos, alimentar redes) sobre la formalización archivística, lo que lleva al uso de soluciones “de hecho” (discos externos, nubes alternas) como mecanismo de supervivencia operativa.

4. Efecto / Riesgo:

La situación descrita genera y/o incrementa los siguientes riesgos:

- Riesgo real de pérdida o corrupción de información: si falla el disco externo o se elimina material en un repositorio alternativo, no existe garantía institucional de recuperación.
- Riesgo de versiones contradictorias: pueden coexistir varias versiones de una misma pieza, documento o informe en diferentes repositorios, sin claridad sobre cuál es la oficial.
- Riesgo en auditorías futuras: ante requerimientos de órganos de control, puede no encontrarse la evidencia única, completa y trazable para demostrar ciertas actuaciones.
- Sobrecarga de gestión y reprocesos: el equipo invierte tiempo localizando archivos dispersos, lo que impacta la eficiencia operativa.

Al coincidir la condición observada con un riesgo que el propio proceso clasificó como ALTO en su matriz de riesgos, se concluye que se trata de un riesgo materializado que afecta la calidad del control interno.

5. Valoración del riesgo:

Nivel de riesgo del hallazgo: MEDIO–ALTO (riesgo institucional alto, condición materializada, impacto sobre evidencia, trazabilidad y control).

6. Evidencia Documental:

1. Matriz de Riesgos F-GEM-16 – Proceso de Comunicaciones (2025)
 - Riesgo identificado: “Falta de acceso al servidor institucional y ausencia de nube oficial” (Clasificación ALTA).
2. Pantallazos del OneDrive y repositorios alternos

	FORMATO	F-CI-03 Versión: 3
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 05/09/2024
		Actualizado: 14/11/2025

- Documento: *PANTALLAZOS DE ONEDRIVE.pdf*
- Se evidencia uso de múltiples ubicaciones (OneDrive, Google Drive, almacenamiento local).
- 3. Cuestionario diligenciado por el Proceso de Comunicaciones
 - El líder del proceso afirma: *“No se tiene claridad del procedimiento de gestión documental aplicable al proceso”*.
 - Reconoce utilización de carpetas no institucionales.
- 4. Manual SIG – Gestión Documental (MA-GEM-01)
 - Define lineamientos institucionales que no se están aplicando en el proceso auditado.
- 5. Plan de Comunicaciones 2024-2027
 - Exige trazabilidad, estandarización de procesos y centralización de la información institucional.

HALLAZGO 2. EL INDICADOR F-GEM-08 “IMPACTO EN REDES SOCIALES” NO MIDE EL IMPACTO REAL DE LA GESTIÓN COMUNICACIONAL:


1. Condición:

El Proceso de Comunicaciones reporta el indicador F-GEM-08, denominado “Impacto en Redes Sociales”, como uno de sus principales indicadores de gestión. El análisis de la ficha, los informes y los reportes permitió establecer que:

- La medición se limita prácticamente al número de seguidores nuevos y total de seguidores en redes sociales.
- No se incorporan métricas como:
 - Tasa de interacción (engagement rate),
 - Número de comentarios, compartidos, guardados,
 - Clics a enlaces,
 - Alcance efectivo (personas únicas alcanzadas),
 - Tiempo de visualización de contenidos audiovisuales.
- En los informes de redes mensuales y trimestrales sí se generan datos más ricos (alcance, interacciones, comportamiento de reels, etc.), pero esa información no se refleja en el indicador institucional, que sigue reportando un cumplimiento superior al 100% aun en escenarios donde la interacción podría estar descendiendo.
- En la Matriz de Riesgos, el proceso reconoce la insuficiencia de personal para la generación de contenido (riesgo ALTO), lo que afecta la oportunidad, calidad y monitoreo profundo de la gestión en redes. Sin embargo, este riesgo no se ve reflejado en el comportamiento del indicador, que permanece “en verde”.

En síntesis, el indicador se comporta como un indicador de volumen (tamaño de la audiencia) y no como un indicador de impacto o efectividad comunicacional.

2. Criterio:

	FORMATO	F-CI-03 Versión: 3
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 05/09/2024
		Actualizado: 14/11/2025

- Modelo Integrado de Planeación y Gestión – componente Evaluación de Resultados, que establece que los indicadores deben permitir valorar el logro de objetivos y no solo la ejecución de actividades.
- Estándares de gestión de calidad (por ejemplo, ISO 9001:2015) en su enfoque de seguimiento y medición, que exigen definir “qué se mide, cómo se mide y cómo se analizan los resultados” para evaluar eficacia y mejora.
- El propio Plan de Comunicaciones 2024–2027, que se propone medir el impacto de las estrategias en la ciudadanía y en los públicos internos, no solo su presencia o crecimiento numérico.

3. Causa:

- Diseño inicial limitado del indicador, probablemente orientado a una etapa temprana de posicionamiento en redes (foco en crecer la base de seguidores) que no fue posteriormente revisado ni actualizado.
- Alta carga operativa sobre un equipo pequeño, lo cual dificulta destinar tiempo a rediseñar indicadores y construir tableros analíticos más sofisticados.
- Falta de un ejercicio formal de revisión periódica de la batería de indicadores, confrontándolos con los objetivos estratégicos del plan de comunicaciones y con los riesgos del proceso.

4. Efecto / Riesgo:

- Generación de una percepción de desempeño “sobresaliente” (cumplimientos >100%), que puede no corresponder con la realidad en términos de engagement, posicionamiento de mensajes clave o participación ciudadana.
- Limitación para la toma de decisiones: la dirección no cuenta con información suficiente para saber qué contenidos funcionan mejor, cuáles no, y dónde se deben ajustar estrategias.
- Dificultad para explicar, desde el punto de vista de la medición, por qué la percepción interna sobre el servicio de comunicaciones disminuye mientras el indicador F-GEM-08 sigue “en verde”.

5. Valoración del riesgo:

Nivel de riesgo del hallazgo: MEDIO (puede afectar decisiones estratégicas y la lectura del desempeño, pero no compromete directamente la continuidad de la operación).

6. Evidencia Documental:

1. Ficha del Indicador F-GEM-08 – “Crecimiento en Redes”
 - Indicador centrado exclusivamente en número de seguidores.
2. Informes de redes sociales
 - Documento: *Informe redes sociales sep 2025.pdf*
 - Contiene métricas de alcance, impresiones, interacción, videos, reels que no son integradas en el indicador institucional.

	FORMATO	F-CI-03 Versión: 3
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 05/09/2024
		Actualizado: 14/11/2025

3. Benchmark de comunicaciones (septiembre 2025)
 - Muestra comportamientos de interacción en comparación con otras entidades, no reflejados en el indicador de impacto.
4. Matriz de Riesgos F-GEM-16 (2025)
5. Riesgo: *“Insuficiencia de personal para la generación de contenidos”* (ALTO), que afecta la capacidad analítica.
 - Define lineamientos de medición de impacto que no se reflejan en la ficha del indicador institucional.

HALLAZGO 3. INEXISTENCIA DE UN CANAL ÚNICO, INSTITUCIONAL Y TRAZABLE PARA GESTIONAR LAS SOLICITUDES INTERNAS AL PROCESO DE COMUNICACIONES:

1. Condición:


Del análisis del cuestionario, la percepción del cliente interno, la matriz de riesgos y la evidencia operativa se concluyó que:

- Las solicitudes de apoyo en comunicaciones (diseño de piezas, cubrimientos, publicaciones, difusión de información, etc.) no se tramitan por un canal formal único.
- Se utilizan medios como:
 - mensajes de WhatsApp,
 - correos electrónicos sin radicación central,
 - solicitudes verbales,
 - chats informales.
- No existe un formato institucional de solicitud, ni un módulo en el SIG, ni una herramienta tipo “mesa de ayuda” o “ticket” que permita:
 - radicar,
 - priorizar,
 - asignar responsable,
 - registrar fecha de solicitud,
 - hacer seguimiento a la atención.
- La Matriz de Riesgos del proceso incluye como riesgo la “falta de herramientas ofimáticas adecuadas para la gestión de solicitudes”, indicando como efecto la ausencia de trazabilidad y como causa la carencia de soluciones tecnológicas y la alta carga operativa.

Paralelamente, el Informe de Percepción del Cliente Interno reporta:

- Disminución de la satisfacción frente al servicio de comunicaciones.
- Manifestaciones de demora en la atención.
- Falta de claridad frente a tiempos de respuesta y forma de solicitar el servicio.

2. Criterio:

	FORMATO	F-CI-03 Versión: 3
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 05/09/2024
		Actualizado: 14/11/2025

- MIPG – componente Gestión por Procesos y Procedimientos: los procesos deben contar con procedimientos claros, documentados y medibles, con puntos de entrada definidos.
- Política de Administración del Riesgo: exige establecer controles frente a riesgos de omisión, reproceso, pérdida de solicitudes y fallas en la prestación del servicio.
- Plan de Comunicaciones 2024–2027: plantea la necesidad de una mejor articulación con los demás procesos de la entidad y de garantizar un servicio oportuno y claro a los usuarios internos.

3. Causa:

- Ausencia de diseño e implementación, a nivel institucional, de una herramienta o procedimiento formal para gestionar solicitudes al Proceso de Comunicaciones (formulario, módulo de intranet, mesa de servicio, etc.).
- Normalización de la práctica de solicitar vía canales informales, que se ha consolidado por costumbre y por la inmediatez que ofrecen aplicaciones de mensajería.
- Sobrecarga de actividades en el Proceso de Comunicaciones, que no ha permitido dedicar esfuerzos a estructurar y socializar un mecanismo formal.

4. Efecto / Riesgo:

- Riesgo de omisión: solicitudes que nunca quedan registradas y, por tanto, pueden no ser atendidas, sin que exista evidencia de su ingreso.
- Riesgo de reproceso y desgaste: la coordinación debe rastrear solicitudes en diferentes canales, lo que consume tiempo y puede generar conflictos de prioridad.
- Imposibilidad de demostrar, frente a directivos y órganos de control, una trazabilidad completa del servicio prestado (qué se pidió, cuándo, quién lo atendió, cuánto tardó).
- Afectación directa a la percepción del cliente interno, como ya lo reflejan los resultados de la encuesta.

5. Valoración del riesgo:

Nivel de riesgo del hallazgo: ALTO (el riesgo está plenamente materializado, impacta la satisfacción de usuarios internos, afecta la confianza en el proceso y puede ser origen de conflictos inter-áreas).

6. Evidencia Documental:

1. Cuestionario diligenciado por el Proceso
 - El proceso reconoce el uso de WhatsApp, correos informales y solicitudes verbales sin trazabilidad.
2. Informe de Percepción del Cliente Interno – Primer semestre 2025.
 - Señala disminución del 12,5% en satisfacción.

	FORMATO	F-CI-03 Versión: 3
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 05/09/2024
		Actualizado: 14/11/2025

3. Menciona demoras, falta de claridad en el canal de solicitud y ausencia de tiempos definidos.
Matriz de Riesgos F-GEM-16 (2025).
 - Riesgo: “Falta de herramientas ofimáticas adecuadas para gestionar solicitudes”, con impacto directo en trazabilidad.
4. Informes PQRS (1er y 2do trimestre 2025).
 - Muestran solicitudes que involucran al proceso de Comunicaciones sin evidencia de radicación o flujo formal.
5. Plan de Comunicaciones 2024-2027.
 - Propone mejorar los mecanismos de articulación internos, lo cual no se ha implementado.

HALLAZGO 4. EL PLAN DE ACCIÓN 2025 DEL PROCESO DE COMUNICACIONES CARECE DE METAS CUANTIFICADAS, RESPONSABLES FORMALES Y MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:

1. Condición:

El Plan de Acción 2025 del Proceso de Comunicaciones:

- Presenta un listado detallado de actividades (eventos, cubrimientos, campañas, publicaciones), organizadas cronológicamente.
- Es útil desde el punto de vista operativo, pero no incorpora:
 - Metas cuantitativas o cualitativas por actividad,
 - % de cumplimiento esperado,
 - Responsables claramente identificados por cada acción,
 - Columnas o secciones para registrar el avance, los incumplimientos o las reprogramaciones,
 - Un análisis consolidado del grado de cumplimiento al cierre del periodo.
- No se evidenciaron informes periódicos (mensuales, trimestrales o semestrales) que tomen ese plan y lo confronten con los resultados reales.
- El mapa de riesgos del proceso no está vinculado explícitamente al plan, es decir, las actividades críticas desde la perspectiva del riesgo no están destacadas ni priorizadas.

2. Criterio:

- MIPG – Dimensión Planeación Institucional y Gestión por Resultados, que exige planes con metas, indicadores, responsables y seguimiento sistemático.
- Lineamientos del DAFP para auditorías basadas en riesgos, que indican que la planeación de los procesos debe permitir evaluar, con base en evidencias, el cumplimiento de los objetivos y la eficacia de los controles.
- Plan de Comunicaciones 2024–2027, que establece compromisos y objetivos que deberían desagregarse y operativizarse a través de planes anuales con metas claramente definidas.

	FORMATO	F-CI-03 Versión: 3
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 05/09/2024
		Actualizado: 14/11/2025

3. Causa:

- Enfoque predominantemente operativo y reactivo del proceso (centrado en “sacar el trabajo adelante”), con menos énfasis en estructurar herramientas de planeación y seguimiento.
- Ausencia de un formato institucional estandarizado para planes de acción que obligue a incluir metas, responsables y mecanismos de seguimiento.
- Falta de integración entre la gestión del riesgo y la planeación anual, lo que impide priorizar acciones según su impacto en el cumplimiento de objetivos.

4. Efecto / Riesgo:

- Dificultad para demostrar de manera objetiva qué tanto del plan se cumplió, qué quedó pendiente y por qué.
- Limitaciones para hacer ajustes y mejoras, al no tener una línea base comparativa entre lo planeado y lo ejecutado.
- Riesgo de que actividades estratégicas relacionadas con el Plan de Comunicaciones no tengan seguimiento explícito, quedando diluidas entre numerosas tareas operativas.
- Debilitamiento de la cultura de gestión por resultados, al no contar con un instrumento de planeación que haga visible el desempeño del proceso.

5. Valoración del riesgo:

Nivel de riesgo del hallazgo: MEDIO (afecta la capacidad de control y de evaluación del desempeño, aunque no impide la operación diaria del proceso).

6. Evidencia Documental:

1. Plan de Acción 2025 – Proceso de Comunicaciones.
 - Se evidencia listado de actividades sin metas, responsables ni seguimiento.
2. Acta de Revisión por la Dirección 2025.
 - No contiene evaluación formal del cumplimiento del Plan de Acción del Proceso de Comunicaciones.
3. Matriz de Riesgos F-GEM-16.
4. No existen conexiones explícitas entre actividades del Plan de Acción y riesgos del proceso.

Indicadores de Gestión – Seguimiento al primer semestre 2025.

 - No hay evidencia de seguimiento cruzado entre metas del Plan de Acción y resultados de gestión.
5. Plan de Comunicaciones 2024-2027.
 - Requiere acciones estratégicas que no aparecen reflejadas en el Plan de Acción 2025.

	FORMATO	F-CI-03 Versión: 3
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 05/09/2024
		Actualizado: 14/11/2025

HALLAZGO 5. DESALINEACIÓN ENTRE LOS INDICADORES “EN VERDE” Y LA PERCEPCIÓN NEGATIVA DEL CLIENTE INTERNO FRENTE AL SERVICIO DE COMUNICACIONES:

1. Condición:

La auditoría encontró una brecha significativa entre:

- Los indicadores de gestión reportados por el proceso (especialmente F-GEM-08), que muestran cumplimientos superiores al 100% frente a las metas definidas.
- Los resultados del Informe de Percepción del Cliente Interno, que evidencian:
 - Disminución de la satisfacción con el servicio de comunicaciones,
 - Quejas por demoras en la atención de solicitudes,
 - Inconformidades con la claridad en los tiempos de respuesta y en la forma de solicitar el servicio.

Al mismo tiempo, la Matriz de Riesgos identifica como riesgos:

- Insuficiencia de personal para atender la demanda de comunicaciones (riesgo ALTO).
- Falta de herramientas ofimáticas para gestionar solicitudes.
- Problemas de infraestructura (equipos y conectividad).


Es decir, mientras la medición formal refleja un desempeño sobresaliente en redes sociales, la percepción de quienes usan el servicio (clientes internos) y los riesgos registrados indican tensiones claras en la calidad y oportunidad del servicio.

2. Criterio:

- MIPG – Dimensión Evaluación de Resultados, que contempla tanto indicadores de gestión como la percepción de los grupos de valor.
- Enfoque de calidad (ISO 9001): la organización debe considerar indicadores de proceso y evaluaciones de satisfacción del cliente como insumos complementarios para la mejora.
- Plan de Comunicaciones, que incluye como objetivo mejorar la comunicación y satisfacción de usuarios internos y externos.

3. Causa:

- Batería de indicadores centrada en medir el crecimiento de la presencia digital (seguidores), sin incluir indicadores de:
 - Tiempo de respuesta a solicitudes internas,
 - Número de solicitudes atendidas vs. recibidas,
 - Nivel de cumplimiento de tiempos de publicación,
 - Satisfacción interna específica del servicio de comunicaciones.

	FORMATO	F-CI-03 Versión: 3
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 05/09/2024
		Actualizado: 14/11/2025

- Riesgos estructurales no gestionados adecuadamente (falta de personal, falta de canal único, falta de herramientas).
- Falta de un análisis integral que cruce indicadores cuantitativos (redes, producción) con resultados cualitativos (percepción interna, quejas, tiempos).

4. Efecto / Riesgo:

- Riesgo de decisiones desinformadas: la alta dirección puede estar confiando en indicadores que dan una imagen parcial, sin advertir los problemas de servicio interno.
- Posible deterioro progresivo de la relación entre el Proceso de Comunicaciones y los demás procesos, debido a la percepción de demora y saturación.
- Pérdida de oportunidades de mejora, ya que la inconsistencia entre indicadores y percepción no se ha traducido en ajustes a la medición ni a los mecanismos de servicio.

5. Valoración del riesgo:

Nivel de riesgo del hallazgo: MEDIO–ALTO (aunque no implica un incumplimiento normativo directo, afecta la capacidad de mejora y la confianza interna en el proceso).

6. Evidencia Documental:

1. Informe de Percepción del Cliente Interno (1er semestre 2025)
 - Disminución del 12,5% en satisfacción.
 - Señala problemas en tiempos de atención y canales.
2. Indicadores de Gestión – Seguimiento Primer Semestre 2025
 - Los indicadores institucionales reportan cumplimientos superiores al 100%.
 - Sin conexión con satisfacción interna o tiempos de respuesta.
3. Ficha del Indicador F-GEM-08
 - Enfoque restringido a número de seguidores.
4. Matriz de Riesgos F-GEM-16 (2025)
 - Riesgos estructurales que explican la percepción negativa:
 - Insuficiencia de personal
 - Falta de herramientas para gestionar solicitudes
 - Sobrecarga operativa
5. Cuestionario diligenciado por el Proceso
 - Reconoce que la atención depende de la saturación operativa y de solicitudes informales.
6. Informe PQRS
 - Se identifican requerimientos ciudadanos que evidencian tensión en la atención oportuna.

RECOMENDACIONES:

	FORMATO	F-CI-03 Versión: 3
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 05/09/2024
		Actualizado: 14/11/2025

HALLAZGO 1. DEBILIDAD SIGNIFICATIVA EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL PROCESO DE COMUNICACIONES:

Se recomienda que el **Proceso de Comunicaciones**, en articulación con el responsable institucional de **Gestión Documental**, **defina, formalice y adopte un único repositorio institucional en OneDrive** como medio oficial para el almacenamiento, custodia y consulta de la información del proceso, aplicando de manera práctica las **series y subseries documentales vigentes del PGD/TRD**, y estableciendo reglas mínimas y claras de **organización, nombramiento y versionamiento de archivos**.

Para tal efecto, el proceso deberá:

- Consolidar en el repositorio institucional la información estratégica, operativa y probatoria actualmente dispersa, priorizando aquella necesaria para la gestión y la rendición de cuentas.
- Definir una **estructura básica de carpetas** alineada al Plan de Comunicaciones (planes, campañas, piezas, evidencias, informes), sin requerir herramientas adicionales a las ya disponibles.
- Designar un **responsable del proceso** para la administración del repositorio y el cumplimiento de las reglas definidas.
- Limitar el uso de discos duros externos y repositorios alternos únicamente como medios temporales de trabajo, dejando claro que la **evidencia oficial del proceso** será la almacenada en el repositorio institucional.


Esta recomendación permitirá **reducir el riesgo de pérdida de información, mejorar la trazabilidad documental, fortalecer el control interno y facilitar futuras auditorías**, sin generar costos adicionales ni requerir nuevas plataformas tecnológicas.

HALLAZGO 2. EL INDICADOR F-GEM-08 “IMPACTO EN REDES SOCIALES” NO MIDE EL IMPACTO REAL DE LA GESTIÓN COMUNICACIONAL:

Se recomienda que el **Proceso de Comunicaciones revise y ajuste la ficha del indicador F-GEM-08**, de manera que, **sin crear nuevos indicadores ni herramientas adicionales**, incorpore dentro del mismo indicador **variables básicas de interacción y alcance** que ya se generan en los informes periódicos de redes sociales, tales como: alcance de publicaciones, interacciones (comentarios, compartidos o reacciones) y comportamiento general de los contenidos.

Para ello, el proceso deberá:

- Actualizar la **ficha técnica del indicador F-GEM-08**, precisando que el análisis del resultado no se base exclusivamente en el crecimiento de seguidores, sino que se complemente con la información ya disponible en los informes mensuales y trimestrales de redes sociales.
- Incorporar en el **análisis cualitativo del indicador** una breve interpretación del comportamiento de la interacción y el alcance, explicando variaciones positivas o

	FORMATO	F-CI-03 Versión: 3
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 05/09/2024
		Actualizado: 14/11/2025

negativas y su relación con la carga operativa y los riesgos identificados en la matriz del proceso.

- Mantener el indicador como parte de la batería institucional, evitando la creación de indicadores adicionales, pero **mejorando su capacidad de reflejar el impacto real de la gestión comunicacional**.

Esta recomendación permitirá **mejorar la calidad de la información para la toma de decisiones, alinear la medición del desempeño con los objetivos del Plan de Comunicaciones 2024–2027 y reducir el riesgo de interpretaciones inadecuadas del desempeño**, sin generar costos adicionales ni requerir mayor capacidad instalada.

HALLAZGO 3. INEXISTENCIA DE UN CANAL ÚNICO, INSTITUCIONAL Y TRAZABLE PARA GESTIONAR LAS SOLICITUDES INTERNAS AL PROCESO DE COMUNICACIONES:

Se recomienda que el **Proceso de Comunicaciones defina, formalice y socialice un único canal institucional para la recepción y gestión de solicitudes internas**, utilizando un **formato estándar de solicitud** y un **medio institucional ya disponible** (correo institucional del proceso o formulario sencillo en OneDrive/Forms), con el fin de garantizar trazabilidad básica, orden en la atención y claridad para los usuarios internos.

Para la implementación de esta recomendación, el proceso deberá:

- Diseñar un **formato único de solicitud de comunicaciones**, que incluya como mínimo: tipo de requerimiento, objetivo de la solicitud, dependencia solicitante, fecha requerida, responsable del área solicitante y anexos necesarios.
- Definir y comunicar que **todas las solicitudes deberán ingresar por el canal institucional definido**, dejando los mensajes de WhatsApp y solicitudes verbales únicamente como medios informativos, mas no como solicitudes formales.
- Registrar las solicitudes recibidas en un **listado de control básico** (por ejemplo, una matriz en Excel o tabla en OneDrive) que permita evidenciar fecha de ingreso, estado de atención y cierre del requerimiento.
- Socializar esta directriz a las dependencias, estableciendo de manera clara que la atención del Proceso de Comunicaciones se realizará con base en las solicitudes radicadas por el canal oficial.

La implementación de esta recomendación permitirá **reducir el riesgo de omisión y reproceso, mejorar la trazabilidad del servicio, ordenar la carga de trabajo del proceso y contribuir a la mejora de la percepción del cliente interno**, sin requerir nuevas herramientas tecnológicas ni incremento de recursos humanos.

HALLAZGO 4. EL PLAN DE ACCIÓN 2025 DEL PROCESO DE COMUNICACIONES CARECE DE METAS CUANTIFICADAS, RESPONSABLES FORMALES Y MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:

	FORMATO	F-CI-03 Versión: 3
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 05/09/2024
		Actualizado: 14/11/2025

Se recomienda que el **Proceso de Comunicaciones ajuste el Plan de Acción 2025**, incorporando **elementos mínimos de planeación y seguimiento**, sin modificar su enfoque operativo, de manera que permita evidenciar el cumplimiento de los compromisos del Plan de Comunicaciones 2024–2027 y fortalecer la gestión por resultados.

Para ello, el proceso deberá:

- Complementar el Plan de Acción existente, adicionando para cada actividad **una meta básica**, un **responsable nominal** y un **medio de verificación**, utilizando el mismo formato o una tabla complementaria en Excel o Word.
- Incorporar una **columna de seguimiento** que permita registrar el estado de avance (cumplido, en proceso, no cumplido) y observaciones relevantes (reprogramaciones, dificultades, causas).
- Identificar dentro del plan aquellas actividades que están asociadas a **riesgos del proceso**, marcándolas de manera sencilla (por ejemplo, con una nota o referencia a la matriz de riesgos), para priorizar su seguimiento.
- Realizar al menos **un ejercicio de seguimiento semestral**, dejando evidencia mediante un informe corto o acta interna que consolide el grado de cumplimiento del plan y las principales desviaciones.

La aplicación de esta recomendación permitirá **mejorar la trazabilidad del cumplimiento del plan, facilitar la evaluación del desempeño del proceso, fortalecer la articulación con el MIPG y apoyar la toma de decisiones**, sin generar cargas operativas excesivas ni requerir formatos o herramientas adicionales a las ya disponibles.

HALLAZGO 5. DESALINEACIÓN ENTRE LOS INDICADORES “EN VERDE” Y LA PERCEPCIÓN NEGATIVA DEL CLIENTE INTERNO FRENTE AL SERVICIO DE COMUNICACIONES:

Se recomienda que el **Proceso de Comunicaciones incorpore, dentro del análisis periódico de sus indicadores de gestión, un ejercicio sencillo de contraste entre los resultados cuantitativos reportados y la percepción del cliente interno**, utilizando la información ya disponible (encuestas de percepción, PQRS y registro de solicitudes), con el fin de identificar brechas de oportunidad y orientar acciones de mejora.

Para ello, el proceso deberá:

- Incluir en los **informes de seguimiento de indicadores** un apartado breve donde se analicen los resultados de percepción del cliente interno y las principales observaciones relacionadas con tiempos de atención y calidad del servicio.
- Contrastar los resultados del indicador F-GEM-08 y demás indicadores del proceso con la información proveniente de la encuesta de percepción y de las PQRS, explicando de manera cualitativa las diferencias entre desempeño medido y experiencia del usuario interno.

	FORMATO	F-CI-03 Versión: 3
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 05/09/2024
		Actualizado: 14/11/2025

- Identificar, a partir de este análisis, **acciones de ajuste operativas** (priorización de solicitudes, mejora en la comunicación de tiempos de respuesta, organización de la carga de trabajo) que puedan ejecutarse con los recursos actuales del proceso.
- Dejar evidencia de este análisis mediante un **informe corto o acta interna**, que sirva como insumo para la revisión por la dirección y para el seguimiento del Plan de Mejoramiento.

La aplicación de esta recomendación permitirá **mejorar la coherencia entre los resultados reportados y la experiencia real de los usuarios internos, fortalecer la toma de decisiones basada en información integral y reducir el riesgo de interpretaciones parciales del desempeño**, sin requerir nuevos indicadores, herramientas tecnológicas ni ampliación de recursos humanos.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

- En relación con el objetivo de evaluar el avance y cumplimiento del Plan de Comunicaciones 2024–2027, la auditoría concluye que el Proceso de Comunicaciones de INDESA ha desarrollado de manera continua las actividades operativas previstas, especialmente en la producción de contenidos, cubrimientos y presencia en redes sociales; no obstante, la evidencia disponible no permite demostrar de forma integral, trazable y verificable el nivel de cumplimiento del plan, debido a debilidades en la gestión documental y en los mecanismos de planeación y seguimiento (Hallazgos 1 y 4).
- Respecto a la eficacia de la gestión del proceso, se evidenció que, si bien los indicadores institucionales reportan resultados favorables, estos no reflejan de manera suficiente el impacto real de la gestión comunicacional ni la experiencia del cliente interno, generando una brecha entre los resultados cuantitativos reportados y la percepción del servicio recibido por los usuarios internos (Hallazgos 2 y 5).
- En cuanto a la gestión de la información y la trazabilidad, la auditoría determinó que el Proceso de Comunicaciones no cuenta con un sistema formal y unificado para la administración de su información, lo que incrementa el riesgo de pérdida de evidencias, duplicidad de versiones y dificultades para atender requerimientos de control y rendición de cuentas, situación que además ha sido reconocida previamente como riesgo alto en la matriz del proceso (Hallazgo 1).
- Frente a la gestión por procesos y la atención al cliente interno, se concluye que la inexistencia de un canal único, institucional y trazable para la recepción y gestión de solicitudes afecta la oportunidad, la organización del trabajo y la satisfacción de los usuarios internos, y limita la capacidad del proceso para demostrar de manera objetiva el servicio prestado (Hallazgo 3).

	FORMATO	F-CI-03 Versión: 3
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha: 05/09/2024
		Actualizado: 14/11/2025

- En relación con la planeación y la gestión por resultados, la auditoría establece que el Plan de Acción 2025 del Proceso de Comunicaciones no incorpora elementos mínimos de metas, responsables y seguimiento, lo cual dificulta la evaluación del desempeño, la identificación de desviaciones y la articulación efectiva con los objetivos del Plan de Comunicaciones 2024–2027 y con la gestión del riesgo institucional (Hallazgo 4).
- Desde la perspectiva del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y del Sistema de Control Interno, la auditoría concluye que el proceso presenta oportunidades de mejora relevantes en los componentes de gestión de la información, evaluación de resultados, gestión del riesgo y enfoque al usuario interno, las cuales deben ser atendidas para fortalecer la toma de decisiones, la mejora continua y la coherencia entre lo planeado, lo ejecutado y lo reportado (Hallazgos 1 a 5).
- En síntesis, la auditoría permite concluir que el Proceso de Comunicaciones cumple con la ejecución operativa de sus funciones, pero requiere fortalecer sus mecanismos de control, medición, planeación y articulación institucional, con el fin de asegurar que los resultados reportados reflejen de manera fiel el impacto real de la gestión y contribuyan efectivamente al cumplimiento de los objetivos estratégicos de INDESA.

Para constancia se firma en Sabaneta., a los 12 días del mes de Diciembre del año 2025.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA
--

Nombre Completo	Responsabilidad (cargo)	Firma
CAROLINA OSSA GONZALEZ	Coordinadora de Control Interno	