



Alcaldía de Rionegro  
Departamento de Antioquia

## INFORME DE AUDITORÍA

Código: FCI13

Versión: 3

Página: 1 de 4

Fecha de realización:

03 de mayo de 2017

Fecha de Informe:

10 de mayo de 2017

Dirigido a:

Dra. Carolina Tejada Marín, Secretaria de Servicios Administrativos, Dr. Diego Alberto Mora Ariza, Jefe de Comunicaciones, Dra. Beatriz Elena López Giraldo, Subsecretaria de Desarrollo Organizacional, Olga Patricia Ospina, Profesional Universitario, Sandra Patricia Castaño, Secretaria Ejecutiva, Erika Ramírez, Profesional Universitaria, Alexandra Henao Gómez, Auxiliar Administrativa.

Cargo:

PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, ACTIVIDADES  
O TEMAS AUDITADOS.

GESTION DE LA COMUNICACIÓN

### AUDITORES

Lina María Ospina Ospina y Ana Cecilia Ospina García; Bania Palacio Parra, observadora.

### 1. OBJETIVO(S)

Verificar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO-9001-2008, NTC-GP-1000-2009, MECI-1000-2014, las actualizaciones adelantadas de la norma NTC ISO 9001:2015, las normas constitucionales, legales y los requisitos de la Entidad, aplicables a cada proceso; la mejora continua, la eficiencia, la eficacia y la efectividad del sistema integrado de gestión en la administración municipal de Rionegro.

### 2. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

#### A. FORTALEZAS

En el Proceso Gestión de la Comunicación:

- Se exalta que pasa a ser un proceso de apoyo a ser estratégico.
- Se resalta el compromiso, apropiación, conocimiento del proceso y de los procedimientos de parte de la alta dirección y a su vez de los líderes a cargo.
- Se observa una adecuada interacción entre los procedimientos Gestión Documental, Comunicaciones y Atención al Usuario, lo que posibilita el cumplimiento de los Programas del Plan De Desarrollo Rionegro "Tarea de Todos."
- El Proceso Gestión de la Comunicación a través de los tres procedimientos que lo integran, determina los lineamientos para el manejo de la información documental, la comunicación con el usuario interno y externo, al igual que se planea como se deben gestionar las PQRSF, el plan de medios y las políticas de comunicación.
- Cada procedimiento cuenta con un plan de acción para el año 2017, encaminado al logro de objetivos plasmados en el Plan de Desarrollo.
- Se observa que el proceso de Gestión de la Comunicación ha avanzado en la actualización de su Caracterización, según la norma ISO 9001 del 2015.
- El proceso de Gestión de la Comunicación, permite la participación tanto del usuario externo como el

Elaboró: Secretario de Control Interno  
Fecha: Mayo 15 de 2014

Revisó: Comité Coordinador de MECI y Calidad  
Fecha: Mayo 19 de 2014

Aprobó: Comité Coordinador de MECI y Calidad  
Fecha: Mayo 21 de 2014



interno, en los procesos comunicacionales de la entidad.

En el Procedimiento Gestión Documental:

- Se observa en los auditados un amplio conocimiento de la normatividad que los rige, facilitando así su aplicación.
- Cuenta con acciones documentadas que permiten la mejora continua del procedimiento.
- Se evidencia en los planes de mejora un adecuado seguimiento a las debilidades y hallazgos arrojados en auditorías anteriores.
- Por parte del procedimiento de Gestión Documental, se realiza capacitación y acompañamiento periódico a todo el personal de la administración municipal, lo que permite la correcta utilización de software Qf\_Document, la implementación de los requisitos de las comunicaciones internas y externas, y la aplicación de las Tablas de Retención Documental de la entidad, permitiendo fortalecer la capacidad institucional a través de programas integrales de reorganización administrativa.
- Se le está dando aplicación al formato FGD18, cumpliendo con la observación realizada en la Auditoría Interna de 2016.

En el Procedimiento Comunicaciones:

- Cuenta con estrategias de acercamiento a la comunidad como los encuentros democráticos, ferias de inclusión, redes sociales, pagina web, periódico, canales locales y regionales, fortaleciendo una de las líneas del Plan de Desarrollo “El cambio por un alcalde cercano” e influyendo positivamente en la percepción del usuario.
- Fortalecimiento del recurso humano y profesional, lo que permite que cada dependencia cuente con un líder que posibilite la articulación con comunicaciones y a su vez la identificación de las prioridades y necesidades de cada dependencia.
- Cuentan con un Manual de Imagen Corporativa, que permite al ente territorial poder ser identificado por el usuario tanto externo como interno.
- Se evidencia la documentación de las acciones de mejora realizadas, por observaciones de las auditorías internas y externas.

En el Procedimiento de Atención Al Usuario:

- Cuentan con un cronograma de capacitación que permite a los funcionarios responsables de la VUAC de las diferentes dependencias, que conozcan su adecuado manejo y que sean concientizados de su oportuna y adecuada recepción y respuesta de las PQRSF.
- Se evidencian acciones de mejora documentadas, lo que permite hacer un seguimiento a las diferentes actividades.



- En la actualidad se encuentra en ajustes el protocolo de Atención al Usuario, debido a la reforma administrativa, por tanto se encuentra en proceso de aprobación por parte del comité coordinador de calidad.

## B. DEBILIDADES

En el Procedimiento Gestión Documental:

- Si bien se le da la aplicabilidad al formato FGD18, de devolución de documentos internos por no cumplir con requerimientos del Centro Documental, no se evidencia la realización de un seguimiento y control a las devoluciones, para conocer que dependencias incurren con mayor frecuencia en el no cumplimiento de los requisitos y de esta manera se pueda determinar un plan de mejora.

En el Procedimiento Comunicaciones:

- No se evidencia diligenciamiento completo del formato de asistencia FCO02, ni la totalidad de las actas del comité interno semanal.
- Los indicadores continúan observándose sin tener en cuenta las recomendaciones de las auditorías anteriores. Es necesario replantear indicadores que cuenten con una meta coherente y que genere impacto.
- No se evidencia medición y análisis correspondientes a los meses de marzo y abril en el indicador de FREE PRESS y del mes de abril no se observa su medición y análisis en el indicador consultas Portal Web.
- No se identifican controles suficientes que permitan prevenir la distorsión de la imagen corporativa.
- No se observa que los formatos utilizados de manera permanente, se encuentren aprobados por el Comité Coordinador de MECI y Calidad.

En el Procedimiento de Atención Al Usuario:

- No se observa en la caracterización del proceso GESTION DE LA COMUNICACIÓN, en el procedimiento Atención Al Usuario el registro del indicador, Oportunidad en La Atención de las PQRSF (consolidado) aparecen cinco realmente son seis indicadores.
- No se evidencia en las Actas de apertura del buzón de sugerencias, los datos completos del testigo cuando aplica para usuario.

## EFICACIA DEL PROCESO FRENTE A LOS OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN:

El proceso GESTION DE LA COMUNICACIÓN responde y contribuye al cumplimiento de los objetivos del Plan de Desarrollo Rionegro “Tarea de Todos”, prestando servicios que atiendan, den resolución a las necesidades de la comunidad, además disminuyendo la brecha entre la administración y los ciudadanos.

## EFICIENCIA:

Se observa en el proceso GESTION DE LA COMUNICACIÓN y en el desarrollo de cada uno de sus Procedimientos una eficiente utilización de recursos humanos, técnicos, tecnológicos y financieros, orientados al uso adecuado de los recursos de la información y la comunicación.



Alcaldía de Rionegro  
Departamento de Antioquia

## INFORME DE AUDITORÍA

Código: FCI13

Versión: 3

Página: 4de 4

### EFECTIVIDAD:

El proceso GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN genera impacto en la gestión administrativa al propiciar estrategias de acercamiento entre la administración y la ciudadanía y al mismo tiempo en el desarrollo e implementación de acciones que conllevan a un buen servicio al usuario.

### CONVENIENCIA:

Proceso articulado de manera transversal a los demás procesos de la administración municipal, se evidencia como las diferentes acciones que se desarrollan interactúan entre sí para alcanzar los objetivos propuestos y como para obtener el logro de los objetivos del Plan de Desarrollo.

### ADECUACIÓN:

El proceso GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN se adecua a los criterios y requisitos establecidos en la norma ISO-9001-2008 y avances ISO -9001-2015, NTC-GP-1000-2009, MECI-1000-2005 actualizado mediante decreto 943 de 2014, y las normas constitucionales y legales aplicables al proceso de gestión de la Comunicación.

### C. HALLAZGOS

EVIDENCIA	CRITERIOS DE AUDITORIA	HALLAZGO	N.C.

### RECOMENDACIONES

Continuar trabajando como proceso articuladamente y elaborar planes de mejora que permitan hacer seguimiento y control a las debilidades detectadas en cada uno de los procedimientos.

### AUDITORES

Ana Cecilia Ospina García  
Lina María Ospina Ospina  
Bania Palacio Parra, observadora.

Elaboró: Secretario de Control Interno  
Fecha: Mayo 15 de 2014

Revisó: Comité Coordinador de MECI y Calidad  
Fecha: Mayo 19 de 2014

Aprobó: Comité Coordinador de MECI y Calidad  
Fecha: Mayo 21 de 2014