



| REFERENCIA | NOMBRE DE AUDITORIA  | FECHA DE REALIZACIÓN |            | FECHA DEL INFORME |
|------------|--|----------------------|------------|-------------------|
|            |  | INICIO               | CIERRE     |                   |
| A-P-GGI-01 | Auditoria al Proceso de Gestión con Grupos de Interés y Comunicaciones | 15/06/2017           | 04/07/2017 | 18/07/2017        |

| PROCESO / AREA AUDITADA                                   | AUDITOR LIDER / AUDITOR |
|---|-------------------------|
| Proceso de Gestión con Grupos de Interés y Comunicaciones | Marcela Villate Tolosa  |
| EQUIPO DE AUDITORES                                       | AUDITORES ACOMPAÑANTES  |
| No aplica   | No aplica               |

**1. CRITERIOS:**

| <b>1.1 CALIDAD</b>  |
|---|
| Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009) numerales 4.2.3 Control de Documentos, 4.2.4 Control de Registros, 5.1 Compromiso de la Dirección, 5.5.3 Comunicación Interna y 7.2.3 Comunicación con el Cliente.   |
| <b>1.2 CONTROL INTERNO</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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".</li> <li>• 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".</li> <li>• Decreto 1081 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República" (Libro 2, Parte 1, Título 1, capítulos 1, 2, 3, 4, 5 y 6).</li> <li>• Resolución 362 de 2015 de la ANDJE "Por medio de la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión Institucional y se toman otras determinaciones.</li> </ul> |

**2. OBJETIVOS:**

| <b>2.1 CALIDAD</b>   |
|--|
| Evaluar el cumplimiento de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009) numerales 4.2.3, 4.2.4, 5.1, 5.5.3 y 7.2.3.   |
| <b>2.2 CONTROL INTERNO</b>   |
| Evaluar la gestión del proceso frente a los grupos de interés de la ANDJE. Verificar el cumplimiento de normas asociadas y establecer los avances en relación con evaluaciones anteriores. |

**3. ALCANCE:**

|  |
|--|
| Acciones adelantadas entre enero y mayo de 2017 por el proceso y procedimientos asociados. |
|--|

**4. LIMITACIONES PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA:**

|   |
|---|
| No se presentaron en el desarrollo de la auditoria. Al momento de la auditoria los Planes de Comunicación examinados no se habían aprobado por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo (CIDA). |
|---|

**5. DOCUMENTOS EXAMINADOS:**

|  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caracterización del Proceso GIC-C-01 y los tres (03) Procedimientos asociados.</li> <li>• Documento Caracterización Usuarios de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado GIC-G-01.</li> <li>• Plan de Comunicaciones Externas de la ANDJE 2017 (propuesto).</li> <li>• Plan de Comunicaciones Internas de la ANDJE 2017 (propuesto).</li> <li>• Matriz de Responsabilidades de Comunicaciones Internas y Externa.</li> <li>• Soportes avance POA 2017 e Indicadores de Gestión en la herramienta SIGI.</li> <li>• Mapas de Riegos por proceso, corrupción y seguridad de la Información.</li> <li>• Plan de Adquisiciones propuesto y aprobado para el 2017.</li> <li>• Supervisión de los Contrato de Prestación de Servicios No. 049, 050 y 051 de 2017.</li> </ul> |
|--|



**6. PLAN DE MUESTREO**

No aplica

**7. RESUMEN DEL INFORME:**

| 7.1 Elementos de la Norma de Calidad | Numeral de la Norma | Número de no Conformidades |
|--------------------------------------|---------------------|----------------------------|
| 4.2.3 Control de Documentos          | 4.2.3               | 1                          |
| 4.2.4 Control de Registros           | 4.2.4               | 1                          |
| <b>Total de No conformidades</b>     |                     | <b>2</b>                   |

| 7.2 Normas de Control Interno | Criterio | Número de Hallazgos |
|-------------------------------|----------|---------------------|
| --                            | --       | --                  |
| <b>Total de hallazgos</b>     | --       | --                  |

**8. INFORME**

**8.1 FORTALEZAS**

Se evidenció que el Proceso de Gestión con Grupos de Interés y Comunicaciones se fortaleció en los siguientes aspectos:

- Se actualizaron documentos asociados al proceso: Caracterización (14/09/2016) y Procedimiento de Comunicación Externa (05/07/2017).
- Se reforzó el uso de la Imagen Institucional de la ANDJE: uso del tipo de letra Verdana de acuerdo al Manual de Imagen de la Presidencia de la Republica.
- Se elaboró el documento denominado Metodología para redes Sociales ANDJE cuya finalidad es la forma de operar para la comunicación a través de las redes sociales como Facebook (Fanpage), Twitter y YouTube. Este documento está para aprobación.
- Se fortalecieron los canales de comunicación de la ANDJE: página web, intranet y redes sociales.
- Se fortaleció y ajustó el vínculo de Ley de Transparencia y del Derecho a acceso a la información Pública Nacional.

**8.2 CUMPLIMIENTO DE PRINCIPIOS**

La Constitución Política de 1991 estableció en el artículo 209 los principios que deben cumplirse en el ejercicio de la Función Pública, los cuales constituyen los preceptos fundamentales definidos para encaminar su desarrollo y otorgar orientación estratégica a la toma de decisiones. En el Proceso se verificó el cumplimiento de los siguientes:

- **Eficacia:**  
Se logró el resultado esperado guardando relación con los objetivos y metas planteadas en el Plan Operativo Anual e indicadores de gestión. Así mismo se desarrolló la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de acuerdo a los parámetros trazados y tiempos establecidos.
- **Economía:**  
Se evidenció que el Proceso de Gestión Grupos de interés y Comunicaciones cumplió con este principio dado que los recursos asignados al mismo fueron gestionados para la ejecución de sus actividades, así en la Audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2016 no hubo utilización de recursos adicionales a los asignados de manera que se realizó utilizando los recursos y elementos con los que ya contaba la Agencia.
- **Publicidad:**  
Se evidenció que la Agencia aplica estos principios ya que grupos de interés y colaboradores de la Entidad



tienen acceso a las actuaciones, resultados e información de la ANDJE a través de sus canales de comunicación (página web, redes sociales, intranet y pantallas digitales).

• **Igualdad.**

La Información de las actuaciones y acciones son suministrada a todos los grupos de interés.

Igualmente se evidenció que la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado cumplió con el principio de **transparencia** consagrado en el artículo 3° de la Ley 1712 de 2014. La información publicada en el portal web publica cumplía con lo estipulado por la Ley en los artículos 9, 10 y 11 y la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTic).

### **8.3 CONTENIDO**

En el marco de la Auditoria al Proceso de Gestión con Grupos de Interés y Comunicaciones se verificó que la gestión estuviera orientada al logro de los ocho (08) objetivos del SCI enunciados en el artículo 2° de la Ley 87 de 1993, y asociados a los cinco (05) componentes del índice de madurez del MECI como se describe a continuación:

#### **AMBIENTE DE CONTROL.**

Este tópico promueve la implantación y mantenimiento del Modelo a partir de: el compromiso de la Alta Dirección, lineamientos éticos, políticas para el desarrollo del talento humano y aquellos lineamientos básicos para el Direccionamiento Estratégico (misión, visión y objetivos institucionales).

##### **1. Proteger los recursos, administrándolos adecuadamente frente a sus riesgos.**

En la caracterización del Proceso de Gestión con Grupos de Interés y Comunicaciones se registraron los recursos para el desarrollo del proceso (puestos de trabajo, presupuesto para la adquisición de bienes y servicios, arquitectura de sistemas de información de apoyo e Infraestructura tecnológica).

La Dirección General estimó para la vigencia 2017 un presupuesto de \$187.993.080 de los cuales para contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión se destinó la suma de \$150.991.080 correspondiente a tres (03) contratos.

Al verificar estos tres (03) contratos se encontró que el monto utilizado fue de \$147.635.686, por lo que a supervisora de los contratos cumplió con lo estipulado en el Manual de Contratación y Supervisión de la ANDJE en el artículo 8.5.3 literal d) "En el evento que exista saldo a liberar se deberá informar al Grupo de Gestión Financiera" y en el literal e) "En el evento que exista saldo a liberar se deberá contemplar en el informe de cumplimiento el valor a liberar y la causa por el cual se debe liberar recursos del contrato informar al Grupo de Gestión Financiera"; como se evidenció en los Memorando 20171000003213 - DG, 20171000003183 - DG y 20171000003203- DG.

##### **2. Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.**

De acuerdo a lo evidenciado en la auditoría se concluye que la asignación de recursos y del personal está orientada al cumplimiento de las funciones. Se verificaron los objetos contractuales de los siguientes contratos:



| No. Del Contrato | No. Del Expediente | Objeto del Contrato   |
|------------------|--------------------|---|
| 049-2017         | 2017100080100001E  | Prestar servicios profesionales a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado para apoyar el desarrollo y la ejecución de las estrategias de comunicación externa e interna de la ANDJE, así como la realización de los diferentes eventos que se lleven a cabo en la Entidad.   |
| 050-2017         | 2017100080100002E  | Prestar servicios de apoyo a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado en la administración de los Portales Web, Intranet y Extranet, su actualización, mejoramiento y publicación de contenidos, de acuerdo con los lineamientos que le imparta la Dirección General y la Secretaría General.                             |
| 051-2017         | 2017100080100003E  | Prestar servicios profesionales para apoyar a la Dirección General de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, en la recopilación, clasificación y seguimiento de noticias periodísticas que se identifiquen como generadores de información sustancial y valiosa para apoyar este proceso de divulgación de la Entidad. |

### EVALUACIÓN DE RIESGOS

"Proceso que permite a la entidad identificar, evaluar y gestionar aquellos eventos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales".

#### 3. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.

- Se constató que el líder del Proceso de Gestión con Grupos de Interés y Comunicaciones cumplió con el lineamiento dado por la Oficina Asesora de Planeación en cuanto a:
  - ✓ Identificación y tratamiento al riesgo de corrupción identificado, el cual está publicado en la intranet. Se evidencio la valoración del riesgo con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación como consta en acta AG-551 del 20/01/2017.
  - ✓ Identificación del riesgo de Seguridad de la Información, en donde se estableció el plan de tratamiento cuyo seguimiento a las acciones la está realizando el encargado del tema en Tecnología de la Información como consta en el acta AG-579 del 21/02/2017.
  - ✓ Identificación de tres (03) riesgos asociados al proceso, los cuales están consignados en el Mapa de Riesgos Institucional. Se evidenció revisión de los mismos con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación como consta en acta AG-555 de 01/02/2017.

### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Se involucra el modelo de operación por procesos (análisis de necesidades de usuarios, procedimientos, indicadores) e incluye el diseño y estructura del proceso contable.

#### 4. Disponer de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.

- En relación con el Proceso de Gestión con Grupos de Interés y Comunicaciones se evidenció que la herramienta SIGI tiene registrado documentos que no están relacionados con el Proceso o asociados a los procedimientos como son:
  - Formato Encuesta Audiencia Pública de Rendición de Cuentas GIC-F-02
  - Formato de Sugerencias GIC-F-03
  - Planilla de Atención Presencial y Telefónica GIC-F-04
  - Formato de Preguntas y Respuestas Previo a la Rendición de Cuentas GIC-F-09

En el proceso se relaciona documentos (plantillas denominadas como formatos) que no pertenecen al proceso:

- Formato Presentación en PowerPoint GIC-F-07
- Formato General de Documento GIC-F-08.

- No se evidenciaron los registros en el Proceso de Rendición de Cuentas de los formatos que establece el



Procedimiento de Rendición de Cuentas GIC-P-05, en la actividad numero 4º "Evaluar la Estrategia de Rendición de Cuentas", a saber:

- Formato de Evaluación de la Estrategia de rendición de cuentas GIC-F-06.
- Formato de Sugerencias e Inquietudes para entrega en la Audiencia Pública. GIC-F-05.
- En el Plan Estratégico Institucional 2015-2018 (versión 2) la Dirección General participó con acciones en tres (03) focos estratégicos: "Promover la prevención del daño antijurídico en las EPON", "Promover una gestión jurídica pública eficiente" y "Fortalecer la cultura organizacional y la mejora continua en la Entidad". Estas se vienen desarrollando a través de cuatro (04) dimensiones y (06) productos.
- Los avances a las acciones se vienen registrando mensualmente en la herramienta SIGI de acuerdo a las instrucciones dadas por la Oficina Asesora de Planeación; así mismo, se está diligenciando mensualmente el formato "Informe de Avance Plan Operativo Anual y/o Plan de Acción Anual". Tanto los informes como los soportes están consignados en la carpeta INDICADORES POA Y PAA DG.
- Se evidenció la solicitud y aprobación de dos (02) modificaciones al Plan Operativo debido a:
  - A los lineamientos aportados por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano en febrero de 2017, respecto a la nueva Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y/o Grupos de Interés, se hace necesario realizar un ajuste en las actividades que se habían programado para el 2017.
  - A la coyuntura que se presentó a raíz del cambio de la Dirección General, se hace necesario cambiar la fecha de realización del evento con organismos internacionales.

## **5. Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional**

Para garantizar la correcta evaluación y seguimiento se realizaron las siguientes acciones:

- Con la participación de la Oficina Asesora de Planeación se elaboró la estrategia de rendición de Cuentas 2017, publicada en el link [https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/rendicion-cuentas/rendicion\\_cuentas\\_2017/Documents/estrategia\\_rendicion\\_cuentas\\_2017\\_v2.pdf](https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/rendicion-cuentas/rendicion_cuentas_2017/Documents/estrategia_rendicion_cuentas_2017_v2.pdf). Esta fue aprobada por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo el 31/01/2017.
- El 10 de mayo de 2017 se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado correspondiente al periodo 2016; fue transmitida en directo a través de la página web de la Agencia, del portal de eKogui y de la plataforma de la Comunidad Jurídica del Conocimiento. Adicionalmente fue publicada en la sección de inicio de la página web, en la sección multimedia y en el Canal de YouTube de la Entidad. Los soportes de la misma se encuentran en el link [https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/rendicion-cuentas/rendicion\\_cuentas\\_2017/Paginas/default.aspx](https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/rendicion-cuentas/rendicion_cuentas_2017/Paginas/default.aspx).
- Se elaboraron los Planes de Comunicación Externa e Interna vigencia 2017 los cuales no han sido presentados al Comité institucional de Desarrollo Administrativo para su aprobación y posterior publicación dado que este no ha sesionado.
- Se lleva un control y seguimiento de los boletines, revistas de prensa y publicaciones en la página web, intranet y redes sociales a través del correo electrónico. Se elaboró la metodología para redes sociales la cual no está registrada en el listado maestro de documentos.
- Se realizó la segunda evaluación parcial semestral y definitiva del periodo comprendido entre el primero (01) de agosto y el treinta y uno (31) de enero de 2017, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 8.2 del acuerdo 137 de 2010 expedido por la Comisión Nacional del Servicio Civil, de acuerdo con los compromisos fijados en el año 2016 y de acuerdo a los lineamientos dados en el memorando 20172200001793-GTH. Así mismo se realizó la concertación de los compromisos para la vigencia 2017 de acuerdo a los lineamientos dados en el memorando 20172200003923-GTH.
- Se evidenció a través de los correos electrónicos las recomendaciones dadas por la líder del proceso para dar cumplimiento al manual de imágenes para publicaciones (08/03/2017) en donde recuerdan el tipo de letra a utilizar y cómo se debe firmar los correos electrónicos en cuanto al tipo de letra que se debe utilizar



para todas las publicaciones (Verdana).

- No se evidenció el registro o soporte de las reuniones de grupo primario de acuerdo a lo establecido en el Memorando 20152200007463- GTH del 12/05/2015.

**6. 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.**

- En el Plan Estratégico Institucional 2015-2018 (versión 2) la Dirección General participó con acciones en tres (03) focos estratégicos " Promover la prevención del daño antijurídico en las EPON", "Promover una gestión jurídica pública eficiente" y "Fortalecer la cultura organizacional y la mejora continua en la Entidad". Las cuelas se vienen desarrollando a través de cuatro (04) dimensiones y (06) productos. Para lo cual se publicaron los avances mensuales de las acciones previstas en el POA a través del aplicativo SIGI, en los tiempos previstos y con los recursos que se disponen.
- En el listado maestro de documentos se encuentra registrado el documento de Caracterización de Usuarios de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado con el Código GIC-G-01.
  - De acuerdo a lo enunciado se realizó revisión y actualización del procedimiento de Comunicación Externa de código GIC-P-01 el cual está para publicarse; esto fue evidenciado a la fecha de elaboración del informe de auditoría.
  - La Agencia cuenta con una matriz de responsabilidades la cual está siendo socializada a través del listado maestro de documentos en la Caracterización del Proceso como y en la Intranet en el vínculo [http://intranet/prensa-andje/matriz\\_responsabilidades/Paginas/default.aspx](http://intranet/prensa-andje/matriz_responsabilidades/Paginas/default.aspx).
  - Se cuenta con No se cuenta con un Plan de Medios de la Comunicación, el cual debe contener las políticas materia de Comunicación Organizacional e Informativa, se debe establecer mecanismos internos y externos de socialización de la información generada.

**INFORMACION Y COMUNICACIÓN:**

"La información sirve como base para conocer el estado de los controles y del Sistema mismo, así como para conocer el avance de la gestión de la entidad. Por su parte, la comunicación permite que los servidores públicos comprendan sus roles y responsabilidades frente al ejercicio del control interno, y sirve como medio para la rendición de cuentas"

**7. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros**

Para garantizar la oportunidad y confiabilidad de la información:

- Se verificó la actualización de la página web, intranet y redes sociales (twitter y Facebook) de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. Se evidenció una relación del seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones dadas por la Procuraduría General de la Nación en visita realizada el 02/03/2017.
- Se contaba con un esquema de publicación de información que se encuentra en el vínculo [http://intranet/prensa-andje/esquema\\_publicacion\\_informacion/Documents/esquema\\_publicacion\\_informacion\\_080716.pdf](http://intranet/prensa-andje/esquema_publicacion_informacion/Documents/esquema_publicacion_informacion_080716.pdf).
- Se observó en la intranet un registro de las revistas de prensa por mes en el link [http://intranet/prensa-andje/revista-prensa/Paginas/prensa\\_2017.aspx](http://intranet/prensa-andje/revista-prensa/Paginas/prensa_2017.aspx); así mismo esta información es comunicada a los colaboradores de la Agencia mediante los correos electrónicos, a junio 30 de 2017 se han enviado 104 revistas de prensa.
- Se emitieron cuatro (04) periódicos virtuales (Entérate), los cuales fueron socializados por correos electrónicos y por la intranet en el vínculo [http://intranet/prensa-andje/periodico\\_virtual/Paginas/default.aspx](http://intranet/prensa-andje/periodico_virtual/Paginas/default.aspx).
- Se contó con un campo para la publicación de las noticias donde la última registrada fue: "Estado



Colombiano no es responsable por dinero que invirtieron personas en captadoras ilegales” (29/06/2017), en el vínculo [https://www.defensajuridica.gov.co/saladeprensa/boletines\\_prensa/Paginas/noticias\\_a%C3%B1o\\_2017.aspx](https://www.defensajuridica.gov.co/saladeprensa/boletines_prensa/Paginas/noticias_a%C3%B1o_2017.aspx).

- Se verificó registro fotográfico de las actividades realizadas por la ANDJE, las cuales están publicadas en el link [https://www.defensajuridica.gov.co/saladeprensa/multimedia/galeria-imagenes/Paginas/fotos\\_2017.aspx](https://www.defensajuridica.gov.co/saladeprensa/multimedia/galeria-imagenes/Paginas/fotos_2017.aspx).
- Se verificó el vínculo denominado Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional [https://www.defensajuridica.gov.co/saladeprensa/boletines\\_prensa/Paginas/noticias\\_a%C3%B1o\\_2017.aspx](https://www.defensajuridica.gov.co/saladeprensa/boletines_prensa/Paginas/noticias_a%C3%B1o_2017.aspx) y su organización de acuerdo a lo estipulado por la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

**SEGUIMIENTO.**

“Este componente agrupa las actividades de evaluación y seguimiento implementados por la Entidad, incluye el seguimiento realizado por los líderes de los procesos, la evaluación realizada por parte de la Oficina de Control Interno y las revisiones efectuadas por organismos de control”.

**8. Garantizar que se disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.**

Se validó que el mecanismo de verificación y evaluación establecido por la ANDJE y el proceso evaluado están cumpliendo a través de:

- Presentación de los avances a las acciones del Plan Operativo Anual (mensualmente) y el Plan de Acción Institucional (trimestral) evidenciado en la herramienta SIGI y los soportes en la carpeta compartida “Soportes Indicadores POA y PAA 2017 \INDICADORES POA Y PAA DG”.
- Avances de los Indicadores de Gestión los cuales reposan en la herramienta SIGI y sus respectivos soportes en la carpeta compartida INDICADORES POA Y PAA DG.
- Se evidenció que en la caracterización del proceso y los tres (03) procedimientos asociados se tiene identificados puntos de control.
- Uno de los mecanismos utilizados para la verificación y evaluación es la audiencia pública de rendición de Cuentas vigencia 2016 realizada el 19 de marzo de 2017.
- Se evidenció que durante el primer semestre de 2017 se suscribieron tres (03) contratos (bajo la modalidad de prestación de servicios y apoyo a la gestión) 049, 050 y 051 de 2017. Se evidenció la generación de los expedientes para cada contratista (2017100080100002E – Contrato 050 de 2017, 2017100080100001E – Contrato 049 de 2017 y 2017100080100003E – Contrato 051 de 2017).

Al verificar los mismos en la herramienta ORFEO se evidenció las constancias de cumplimiento, los informes de actividades y los soportes de las acciones enunciadas de los contratos 049 y 051.

**SEGUIMIENTO A LOS HALLAZGOS ANTERIORES**

| REQUISITO DE LA NORMA                                   | NO CONFORMIDAD  | SEGUIMIENTO OCI   |
|---|---|---|
| NTC GP 1000:2009<br>Numeral 4.2.4 Control de Registros  | 1. En la herramienta SIGI las acciones y sus avances pertenecientes al Proceso de Gestión con Grupos de Interés y Comunicaciones se encuentra registrada en el Proceso de Dirección Estratégica, lo que ocasiona que no se presenten avances de este proceso.   | Situación que fue corregida en la herramienta SIGI en donde el reporte de los avances a los planes operativos se registran en el proceso. |
| NTC GP 1000:2009<br>Numeral 4.2.3 Control de Documentos | 2. Se encontró que en listado Maestro de Documentos el Formato de Presentación quedó codificado como un formato del Proceso de Dirección Estratégica, cuando el mismo hace referencia a la forma que se debe prestar en PowerPoint de acuerdo al Manual de imagen de la Presidencia de la Republica, perteneciente al Proceso de Gestión con Grupo de Interés y | Situación corregida.  |



|   | Comunicaciones.  |  |
|---|--|--|
|   | 3. Al abrir el Formato de Presentación DE-F-05 se encuentra con que es una plantilla que indica cómo se debe realizar una presentación en PowerPoint.  | Situación que fue corregida  |
| Decreto 943 de 2014 por lo cual se establece el Manual Técnico de MECI 2014<br>Eje transversal: Información y Comunicación,   | 4. Las entidades deben establecer una Política de Comunicación, proceso o procedimiento, que contenga entre otros elementos la matriz de comunicaciones y la guía de comunicaciones. Al verificar los Planes de Comunicaciones Interno y Externo, se encontró que no se cuenta con estos dos documentos. | Se solicitó concepto a la Función Pública mediante correo electrónico en donde se dio respuesta el 11/02/2016 con numero de incidencia/petición: REQ 2016-004544 en donde indican "Me permito informarle que la Alta dirección es la que establece la Política de comunicaciones, en el caso de su entidad, han definido una para la comunicación interna y otra para la externa, que en últimas se podría establecer como un lineamiento o política que cubre toda la entidad y sus diferentes clientes tanto internos como externos, la podrían unificar como una sola con dos capítulos. En conclusión si la tienen". |
| Manual para la Implementación de los formatos de publicaciones de la Agencia de Defensa, de acuerdo al Manual de Imagen de la Presidencia de la Republica, No. 5 Responsabilidades. | 5. No se evidenció que el Área de Comunicación este haciendo una revisión y verificación del cumplimiento de las directrices dadas en el manual de imagen de la Presidencia en cuanto a la letra de los documentos que están elaborando y divulgando por la página web e intranet.                       | Área de Comunicaciones solicitó a Gestión Documental y a través del SIGI la actualización de los documentos: circular, oficio y resolución, de acuerdo al tipo de letra indicado en el Manual de Presidencia.<br><br>Así mismo, por correo electrónico (08/03/2017) recordó a todos los colaboradores de la Agencia la utilización de la letra Verdana en la presentaciones y comunicados  |
| Decreto 943 de 2014 por lo cual se establece el Manual Técnico de MECI 2014<br>Eje transversal: Información y Comunicación,   | 6. No se ha socializado la matriz de responsabilidades establecida por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.   | Actividad cumplida. Se evidenció en la herramienta SIGI en la Caracterización del Proceso como anexo está la matriz de responsabilidades y en la Intranet en el vínculo <a href="http://intranet/prensa-andje/matriz_responsabilidades/Paginas/default.aspx">http://intranet/prensa-andje/matriz_responsabilidades/Paginas/default.aspx</a> .  |
| Resolución 155 de 2014 Manual de Contratación y Supervisión, numeral 12.2. Administración documental de los Procesos Contractuales  | 7. De acuerdo con lo dispuesto en el numeral 12.2 de la Resolución 155 de 2014 "Manual de Contratación y Supervisión", la creación de expediente virtual es competencia del grupo de gestión Documental y no es responsabilidad de la supervisión como se evidencio en la auditoría.                     | Se evidenció la creación de un expediente por cada contratista como se enuncia a continuación:<br><br>2017100080100002E - Boris Pinzón<br>2017100080100001E - Marcela Espitia<br>2017100080100003E - Antonio Zuleta  |

Se verificó en la herramienta SIGI, en el módulo de Planes de Mejoramiento, el registro de tres (03) hallazgos y sus tratamientos relacionados con el seguimiento a los riesgos; estos hallazgos son:

- DEFICIENCIAS EN LA FORMULACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS CONTENIDOS EN LOS PLANES DE COMUNICACIONES - La formulación de los objetivos específicos pueden no ser claros y por ende pueden no cumplir con el objetivo general del Plan, ni tener el impacto esperado.
- DEFICIENCIAS EN EL DISEÑO Y APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN. - En el diseño y aplicación de la encuesta pueden presentarse errores que no arrojen resultados confiables sobre la percepción de los grupos de interés.
- ERRORES QUE SE PUEDEN PRESENTAR EN LA FORMULACIÓN Y DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA ANDJE - La formulación de los objetivos y actividades de la Estrategia pueden no apuntar al cumplimiento de los componentes, diálogo, información e incentivos que hacen parte de la misma.

## 9. DESCRIPCIÓN DE LA (S) NO CONFORMIDAD (ES) Y/O HALLAZGO (S)

### 9.1. NO CONFORMIDADES EN EL SISTEMA DE CALIDAD

| REQUISITO DE LA NORMA       | NO CONFORMIDAD  | OBSERVACIONES |
|-----------------------------|---|---------------|
| 4.2.3 Control de Documentos | Se tienen registrados en el Listado Maestro de Documento formatos que no están relacionados en la Caracterización del proceso o sus procedimientos:<br><br>• Formato Encuesta Audiencia Pública |               |





|                            |  |  |
|----------------------------|--|--|
|                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>de Rendición de Cuentas GIC-F-02</li> <li>• Formato de Sugerencias GIC-F-03</li> <li>• Planilla de Atención Presencial y Telefónica GIC-F-04</li> <li>• Formato de Preguntas y Respuestas Previo a la Rendición de Cuentas GIC-F-09</li> </ul>  |  |
| 4.2.4 Control de Registros | <p>No se evidenció los registros en el Proceso de Rendición de Cuentas de los formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de Evaluación de la Estrategia de rendición de cuentas GIC-F-06</li> <li>• Formato de Sugerencias e Inquietudes para entrega en la Audiencia Pública. GIC-F-05.</li> <li>• Como lo establece el Procedimiento de Rendición de Cuentas GIC-P-05, en la actividad numero 4° "Evaluar la Estrategia de Rendición de Cuentas".</li> </ul> |  |

**9.2. HALLAZGOS EN EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

| REQUISITO DE LA NORMA   | HALLAZGOS | OBSERVACIONES   |
|---|-----------|---|
| Procedimiento de Comunicaciones Internas GIC-P-07 actividad No. 3° "Aprobar y divulgar Plan de comunicación interna" y Procedimiento de Comunicaciones Externas GIC-P-01 en el actividad 3° "Aprobar Plan de comunicación externa" y actividad No. 4° "Publicar Plan de comunicación externa" | --        | Los Planes de Comunicación Interno y Externo están elaborados pero que no fueron presentados para aprobación y no están publicados en la web e intranet para conocimiento de los usuarios y colaboradores de la ANDJE.                                    |
| Memorando 20152200007463- GTH del 12/05/2015.   | --        | No se evidencian las actas de las reuniones de los grupos primarios en la herramienta SIGI, como se indica en el Plan de Comunicación Interna de que los realiza semanalmente los lunes o los martes.   |
| Memorando 20152200007463- GTH del 12/05/2015.   | --        | No se evidencia soportes de las reuniones sostenidas con la Alta Dirección en cuanto a la presentación de la temática de la Audiencia Pública de Rendición de Cuenta a realizar y su aprobación o modificación.   |
| Guía Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, numeral 3.4. Por lo que se recomienda evaluar con los grupos de interés el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.  | --        | No se evidencia acciones adelantadas al finalizar la audiencia en donde se buscara calificar el evento de la audiencia pública, con el fin de identificar si se cumplió con las expectativas y las propuestas de mejoramiento por parte de la ciudadanía. |

**10. RECOMENDACIONES:**

|   |
|---|
| <p>En el marco de la auditoria se recomendó:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar las normas enunciadas asociadas a la Estrategia de Rendición de Cuentas vigencia 2017 de la ANDJE, las cuales fueron derogadas o copiladas como son el Decreto 01 de 1984, el cual fue derogado por el artículo 309 de la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", y el Decreto 103 de 2015, el cual esta copilado en el Decreto 1080 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura" en el Libro 2, parte 8, Título 3, Capítulo 1 "Directrices Generales para la Publicación de Información Pública".</li> </ul> |
|---|



- Registrar las normas de forma completa indicando el año y en lo posible el artículo como se evidenció en la Ley 962 de 2005 "por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos", y 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".
- Una vez aprobados los Planes de Comunicación Interno y Externo, se recomienda su socialización y publicación en los canales respectivos.
- Dejar documentadas las reuniones efectuadas por el Grupo Primario a fin de llevar la trazabilidad de la mismas y elaborarlas en la herramienta SIGI.
- Publicar junto con el Informe de Evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el acta final de la audiencia pública donde se resuma lo expuesto y los principales comentarios y preguntas recibidos de la ciudadanía durante la audiencia, como lo establece la Guía de Audiencia Pública de Rendición de Cuenta en el numeral 3.5.

**Firma Auditor Designado y Equipo Auditor**

Informe firmado Electrónicamente en Orfeo  
Radicado 20171020010203.

**Firma Jefe de Control Interno ANDJE**

Informe firmado Electrónicamente en Orfeo  
Radicado 20171020010203.