

Bogotá D.C, 17-06-2020
130-OCI**MEMORANDO****PARA: BLANCA STELLA BOHÓRQUEZ MONTENEGRO**
Directora**DE: ROGER ALEXANDER SANABRIA CALDERÓN**
Jefe Oficina de Control Interno**ASUNTO: Auditoría Plan Estratégico de Comunicaciones.**

La Oficina de Control Interno en ejercicio de las funciones conferidas en la Ley 87 de 1993, Decretos 1083 de 2015 y 648 de 2017, especialmente en su rol de evaluación y seguimiento, realizó la Auditoría señalada en el asunto, encontrando los siguientes resultados:

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Analizar y evaluar el Procedimiento Planificación, Desarrollo y Evaluación de las Comunicaciones en la entidad e impacto dentro del proceso estratégico, correspondiente a las vigencias 2019 y 2020. Asimismo, el manejo de riesgos y los controles existentes, en el marco de la Ley 1712 de 2014 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, los cuales conciben a Comunicaciones como un activo fundamental con el que cuentan las organizaciones para difundir información sobre las políticas, el direccionamiento estratégico, la planeación y los resultados de gestión de la entidad, promoviendo la transparencia y la integridad de los servidores públicos.

2. CRITERIOS DE AUDITORÍA

- 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"*.
- Ley 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"*.
- Decreto 612 de 2018 *"Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de acción por parte de las entidades del Estado"*.
- Decreto 1499 de 2017 *"Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, lo relacionado con el Sistema de Gestión del artículo 133 de la Ley 1753 de 2015"*.
- Decreto 103 de 2015 *"Por el cual se reglamenta la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"*.
- Decreto 503 de 2011 *"Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente del Distrito Capital"*.
- Acuerdo 744 de 2019 *"Por medio del cual se dictan los lineamientos para el uso de la marca ciudad "Bogotá" y se dictan otras disposiciones"*.
- Acuerdo 559 de 2014 *"Acceso universal a la información pública y la Norma Técnica Colombiana 5845 de Accesibilidad Web"*.
- Acuerdo 380 de 2009 *"Por el cual se modifica el Acuerdo 131 de 2004"*.
- Acuerdo 448 de 2007 *"Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana"*.
- Acuerdo 131 de 2004 *"por el cual se establecen informes de rendición de cuentas de la gestión contractual y administrativa a cargo del Distrito, Localidades y Entidades Descentralizadas y se dictan otras disposiciones"*.

- Resolución 003 de 2017 “Por la cual se adopta la Guía de sitios Web para las entidades del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”.
- Resolución 378 de 2008 “Guía Distrital de Sitios Web 3.0”.
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 3, diciembre de 2019.
- Manual de Comunicaciones del Distrito Capital Décimo Octavo Lineamiento del Sistema Integrado de Gestión Distrital, diciembre 2015.
- Guía para Planeación y Seguimiento Estratégico, código: 127-GUIDE-01, versión 7, Vigencia 25/09/2019.
- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020.

3. METODOLOGÍA

La evaluación se desarrolló con base en las normas de auditoría generalmente aceptadas, con el fin de verificar el Plan Estratégico de Comunicaciones, realizando la revisión y confrontación de los documentos aportados y el trabajo de campo virtual, estableciendo las debilidades y fortalezas del proceso, para recomendar posibles acciones de mejora.

4. ANÁLISIS Y DESARROLLO

El presente informe fue dado a conocer al grupo auditado a través de correo electrónico del 11 de junio de 2020, sin presentar ninguna observación u objeción, motivo por el cual se procede a la presentación del respectivo informe final en los siguientes términos: La auditoría se comunicó a través de memorando radicado 20201300012723 del 7 de mayo y posteriormente la Líder de Comunicaciones remitió respuesta con radicado 20201000013033 del 13 de mayo de 2020, suministrando adicionalmente a través del correo electrónico lo siguiente: presentaciones estrategia de comunicaciones 2020, manual de uso de marca alcaldía de Bogotá, plan de comunicaciones 2019, formatos informe participación ciudadana, 127-PRC-DE-08 procedimiento comunicaciones internas y 127-PRC-DE-09 procedimiento comunicaciones externas, seguimiento estrategia participación ciudadana 2020, la relación del personal del área y la carta de representación.

Igualmente, un enlace en drive con dos carpetas, a saber, evidencias auditoría con tres subcarpetas (redes sociales con 8 archivos, boletines con 16 archivos y actas de reunión comunicaciones con dos carpetas correspondientes a febrero-marzo del 2020) y otra documentos auditoría con 10 archivos (Procedimientos, Plan Estratégico de Comunicaciones (127-PPPDE-09) 2019 y 2020 - Sujeto a modificaciones por contingencia COVID-19, Manual de Marca Final 2020, Formatos 127- PPPDE-03 Plan de Comunicaciones, 127-MANDE-02 Manual de Crisis, Cronograma Comunicaciones 2020, Cap. 17 - Redes Sociales y permiso para uso de imagen-“No oficial”).

4.1. COMUNICACIONES EN EL DADEP

Mediante entrevista con el asesor de despacho se determinó que no hubo una entrega formal por parte del equipo de comunicaciones de la anterior administración, lo cual afectó la trazabilidad de la gestión, estableciéndose una limitante para conocer el grado de cumplimiento del Plan de Comunicaciones de la vigencia 2019, por este motivo **se recomienda** en adelante documentar adecuadamente las actuaciones del equipo y mantener la trazabilidad a partir de esta administración. Si bien la auditoría se enfoca en el Plan Estratégico de Comunicaciones, el cual se encuentra en el siguiente link: <https://www.dadep.gov.co/transparencia/planeacion/planes>, es importante precisar que jerárquica y funcionalmente Comunicaciones está ubicada en el Proceso Direccionamiento Estratégico, depende de la Dirección de la entidad y a pesar de que este grupo no hace parte de la estructura funcional de la entidad, su valor agregado toma una significativa importancia, toda vez que contribuye a reflejar los

resultados de la gestión tanto a los funcionarios como al público en general. Actualmente cuenta con seis contratistas como se describe a continuación:

NOMBRE	ROL	# CONTRATO	INICIO	TERMINO	PLAZO	VALOR (\$)	OBJETO
María Del Pilar Londoño Ariza	Líder de Comunicaciones	110-00131-2-0-2020	11-feb-20	31-dic-20	11 meses o hasta 31 de diciembre	147.290.000	Prestar servicios profesionales especializados para la implementación y desarrollo de las estrategias de comunicación para el posicionamiento institucional del DADEP.
Andrea Mayerli Ríos Lagos	Comunicación externa	110-00131-23-0-2020	19-feb-20	18-ago-20	6 meses	35.340.000	Prestar servicios profesionales en la ejecución de las estrategias de comunicación y manejo de medios, cubrimiento de prensa y demás acciones derivadas que requiera el DADEP.
Aura Cristina Izquierdo Pacheco	Community Manager - Estrategias Digitales	110-00131-11-0-2020	14-feb-20	13-feb-20	6 meses	30.042.000	Prestar servicios profesionales para la creación y puesta en marcha de estrategias digitales, así como el diseño y producción de piezas comunicativas audiovisuales que permitan el fortalecimiento de las comunicaciones institucionales.
Mayra Alejandra Ramírez Hernández	Diseñadora Grafica	110-00131-19-0-2020	17-feb-20	16-feb-20	6 meses	26.706.000	Prestar servicios profesionales para apoyar al DADEP, en la ejecución de las estrategias de comunicación interna a través de las plataformas digitales.
Diana Virginia Rodríguez Téllez	Comunicación Interna	110-00131-3-0-2020	11-feb-20	10-ago-20	6 meses	40.542.000	Prestar servicios profesionales para el fortalecimiento de las comunicaciones internas e institucionales que adelanta la entidad y demás acciones que requiera la dirección del DADEP en el Grupo de Comunicaciones.
Diana Rocío Cárdenas De Oro	Gestión Administrativa	110-00131-75-0-2020	9-mar-20	8-sep-20	6 meses	33.000.000	Prestar servicios profesionales para apoyar el grupo de comunicaciones del DADEP.

Fuente: Oficina Asesora Jurídica

4.2. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

En la documentación publicada del Proceso Direccionamiento Estratégico, se evidencia que lo pertinente a Comunicaciones está conformado por 4 formatos (Cartelera, Circular, Consolidación de Participación Ciudadana y Plantilla de Presentaciones), 1 Manual (crisis) ,1 Plan de Comunicaciones, 4 procedimientos (Comunicaciones Externas, Comunicaciones Internas, Participativo para la Adopción del Esquema de Publicaciones y Planificación, Desarrollo y Evaluación de las Comunicaciones). Dentro de los cuales se revisó lo siguiente:

- ❖ **Formatos Cartelera y Circular:** identificados con los Códigos 127-FORDE-36 y 127-FORDE-35 respectivamente, tienen tanto el logo como los colores acordes al Manual de Uso de Marca Alcaldía de Bogotá, no obstante, faltan los instructivos correspondientes.
- ❖ **Formato Información de participación ciudadana:** de acuerdo con el instructivo del formato permite consolidar la información sobre Participación ciudadana-rendición de cuentas por mes, para ser entregada a la Oficina Asesora de Planeación. Una vez revisado, no se encuentran registros en donde se consignen estos datos, los cuales sirven de insumo para llevar a cabo el seguimiento al Procedimiento denominado Participación Ciudadana-Rendición de Cuentas, permitiendo que se conozcan nuestros usuarios, clasificándolos en grupos de interés o de valor, con el fin de establecer la manera de cómo se va a comunicar la entidad con ellos garantizando su efectividad. Se

recomienda su correcto diligenciamiento pues permite el logro óptimo de las metas institucionales, e informa la gestión institucional, buscando la transparencia de la gestión.

- ❖ Formato plantilla de Presentación Instrucciones: el formato de presentación se encuentra actualizado con la marca “Bogotá” y con los colores autorizados en el manual aportado por el auditado, debe ser usado en las presentaciones internas y externas de la entidad.
- ❖ Manual para el manejo de crisis: este documento facilita el direccionamiento de las acciones comunicativas para prevenir y afrontar situaciones críticas que generen amenazas para la gestión de la reputación, imagen, credibilidad y confianza de la Defensoría del Espacio Público. Asimismo, se conforma un Comité de Crisis conformado por la Directora (o director encargado) de la Defensoría del Espacio Público, los Jefes de las Subdirecciones de la Defensoría del Espacio Público y el líder de comunicaciones, y tiene como propósito principal tomar decisiones oportunas y coordinadas para enfrentar las crisis que se puedan presentar, así como realizar el análisis de las mismas para aplicar las respectivas acciones de mejora sobre alguna percepción negativa. **Se recomienda** en el nuevo manual se contemple un protocolo en caso de riesgos tanto internos como externos en donde se incluyan los temas sensibles, listado de comunicaciones internos y externos, bases de datos de contactos institucionales. En el mismo sentido contemplar una matriz de riesgos de tipo técnico (fallas en satélites o antenas), externos (Actos terroristas) e internos (fallas servidor o pc).
- ❖ Plan de Comunicaciones: Se debe subir el primer trimestre de cada año de acuerdo con la Guía para la Planeación y el Seguimiento Estratégico, con el objeto de contar con una amplia batería de noticias y actividades, de tal manera que se generen canales específicos para informar a la comunidad logrando la participación efectiva del ciudadano y evidenciar de primera mano el trabajo que hace la administración en el espacio público, mediante las distintas entidades y bajo la coordinación de la Defensoría del Espacio Público. **Se recomienda** subir el vigente debidamente revisado por la dirección de la nueva administración.
- ❖ Procedimiento Comunicaciones Externas: el objetivo de este procedimiento se basa en establecer las actividades que permitan una eficaz comunicación externa para dar a conocer la gestión, avances y logros de la entidad. Inicia con la identificación de las necesidades de comunicación y termina con la medición del cumplimiento de los objetivos previamente establecidos y de su efectividad. **Se recomienda** actualizarlo en cuanto a los mecanismos de comunicación utilizados actualmente. Evidenciar la parte de la actividad denominada “Monitorear la información donde se menciona la entidad y su impacto comunicativo”.
- ❖ Procedimiento Comunicaciones Internas: cuyo objetivo es establecer las actividades que permitan una eficaz comunicación interna para facilitar la interacción adecuada entre los procesos de la entidad. Inicia con la identificación de las necesidades de comunicación y termina con la medición del cumplimiento de los objetivos previamente establecidos y de su efectividad. **Se recomienda** ajustarlo en cuanto a los mecanismos de comunicación utilizados actualmente. Evidenciar la parte de la actividad denominada “realizar la evaluación de las comunicaciones, teniendo en cuenta los indicadores del proceso”, toda vez que se debe realizar la medición de la efectividad del proceso y entendimiento de la información a través de diferentes herramientas como por ejemplo encuestas, y de acuerdo con los resultados tomar acciones que permitan una mejora oportuna.
- ❖ Procedimiento Participativo para la Adopción del Esquema de Publicaciones: Este proceso se centra en la generación de espacios de participación ciudadana para la adopción y actualización del esquema de publicación de la Defensoría del Espacio Público. Inicia con la identificación de las necesidades de comunicación y termina con la medición del cumplimiento de los objetivos previamente establecidos y de su efectividad. **Se recomienda** revisar el cumplimiento de las

políticas internas basadas en la Ley 1712 de 2014, toda vez que no se evidencia por ejemplo el cumplimiento de “los cuadros de clasificación documental que faciliten la consulta de los documentos públicos que se conservan en los archivos del respectivo sujeto obligado, de acuerdo con la reglamentación establecida por el Archivo General de la Nación”

- ❖ **Procedimiento Planificación, Desarrollo y Evaluación de las Comunicaciones:** El objetivo es establecer los criterios y responsabilidades para asegurar la correcta comunicación interna, así como regular la comunicación externa. Inicia con la elaboración del plan de comunicación y finaliza con la evaluación de las comunicaciones de la entidad. **Se recomienda** revisar las políticas de operación señaladas en este proceso en especial: “*La evaluación de las comunicaciones, se realiza teniendo en cuenta: Retroalimentación del trabajo realizado por los responsables de proceso, seguimiento del cumplimiento del plan de comunicaciones, matriz de riesgos y/o Indicadores*”, ya que no se evidencian las respectivas encuestas para determinar el cumplimiento del plan, tanto a nivel interno como externo, sintonizado con la ley de transparencia.

4.3. PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES

De acuerdo con lo evidenciando a través de la página web durante la vigencia 2019 figura el correspondiente Plan Estratégico de Comunicaciones de acuerdo con los objetivos planteados desde comunicaciones de la Alcaldía Mayor. Identificados como: Felicidad, Igualdad y Eficiencia, teniendo como base de mensaje de la entidad “ESPACIO PÚBLICO DERECHO DE TODOS” reforzado por el concepto racional: “Los Bogotanos debemos tener un Espacio Público limpio, ordenado, accesible e incluyente que nos garantiza seguridad” y que a su vez soporta el mensaje institucional de las sombrillas de campaña de la Alcaldía Mayor referenciados así: “La Nueva Bogotá” y “Mi casa es Bogotá”. Teniendo en cuenta lo anterior, el plan de trabajo se dividió en subdirecciones y oficinas asesoras, se elaboró por cada dependencia el respectivo cronograma de trabajo, objetivo de comunicaciones, objetivo específico, mensaje, proceso de comunicaciones y descripción de piezas.

Como se pudo **observar**, a la fecha de la auditoría la entidad aún no cuenta con la formulación oficial del Plan Estratégico de Comunicaciones vigencia 2020, desatendiendo lo consignado en el Decreto 612 de 2018 que precisa que las entidades del Estado deben publicar tanto los planes institucionales como los estratégicos a más tardar el 31 de enero de cada año, en su lugar figura un cronograma de 27 actividades, a saber:

ACTIVIDAD	MESES
Diseño de piezas gráficas	Enero a diciembre
Actualizar diariamente la información de los canales de comunicación con los que cuenta la Entidad	
Realizar 2 jornadas de socialización al grupo de directivos de los logros del área	
Socializar los requerimientos de información institucional interna solicitados al grupo de comunicaciones por las diferentes dependencias	
Elaboración, socialización, publicación y seguimiento del plan de comunicaciones de la entidad	Enero, marzo, junio, septiembre y diciembre
Actualizar los documentos del proceso de comunicaciones	Febrero, marzo, agosto y noviembre
Diseñar, publicar y actualizar la agenda de eventos y participación ciudadano, con el apoyo de las diferentes dependencias de la entidad	Febrero, abril, junio, agosto, octubre y diciembre
Generación de contenidos y estrategias para redes sociales	
Desarrollo y divulgación de las campañas solicitadas por las diferentes dependencias	

ACTIVIDAD	MESES
Realizar una de satisfacción al público interno	Febrero, mayo, agosto y noviembre
Asesorar al equipo directivo en la Estrategia de comunicación	Febrero a diciembre
Seguimiento y control de la agenda de eventos y participación ciudadana	
Apoyo logístico de eventos y registro de las actividades internas	
Registro de eventos externos, audiencias y actividades externas de la entidad	
Realización y edición de videos institucionales	
Establecer el relacionamiento con los medios de comunicación	
Facilitar la entrega de información permanente a los medios de comunicación	
Redacción de contenidos internos y corrección de estilo de textos	
Redacción de boletines de prensa	
Socializar los requerimientos de información institucional externa solicitados al grupo de comunicaciones por las diferentes dependencias	Enero a diciembre
Participación en actividades institucionales, distritales, campañas y eventos	Febrero a diciembre
Seguimiento, control y evaluación del monitoreo de medios	
Esquema de publicación e inventario de activos de información	
Seguimiento y control de las publicaciones en la página web	Marzo, junio, septiembre y diciembre
Diseño de campañas inhouse	Abril y septiembre
Realizar un informe trimestral de las notas en medios de comunicación	Mayo y octubre
Administrar la comunidad online del DADEP	Junio y noviembre

Fuente: Comunicaciones

Al respecto, se recomienda revisar y evidenciar dichas actividades programadas acorde al cronograma y ubicarlo en el sitio correspondiente.

4.4. INFORMACIÓN LEY DE TRANSPARENCIA:

De acuerdo con la ley 1712 de 2014 de Acceso a la Información pública Nacional, la estrategia de información fue implementada en la página web de la entidad <https://www.dadep.gov.co/>, la cual se encuentra actualizada en cuanto a su logo y color, acorde a lo establecido en el Manual de Uso de Marca Alcaldía de Bogotá derivado del manual de marca, el cual sigue los lineamientos para la aplicación y el uso de la Marca Ciudad por parte de todas las entidades de la Alcaldía Mayor de Bogotá. En este mismo sentido el Concejo de Bogotá aprobó el proyecto Marca Ciudad “Bogotá” mediante el Acuerdo 744 de 2019, cuyo objetivo es “Establecer los nuevos lineamientos de marca ciudad, teniendo en cuenta sus actuales condiciones, sus necesidades de comunicación, sus diferentes audiencias, puntos de contacto y siempre proyectada a construir una marca cercana, perdurable, organizada, flexible y funcional”.

De acuerdo con la instrucción del Manual anteriormente mencionado, en ella se distingue el nombre de la ciudad con la última A simulando el Cerro de Monserrate, y unas estrellas de color amarillo que además de simular una tilde, acorde con el reconocimiento de Bogotá al estar “2.600 metros más cerca de las estrellas”; pero, sin ningún eslogan en particular.

La página web del DADEP pone a disposición de la ciudadanía las actividades que afectan su entorno social permitiéndoles acceder a la misma para que puedan verificar y controlar la información pública, motivo por el cual se efectuó la verificación de dicha información acorde con el esquema de publicación adoptado por la entidad, identificando los siguientes temas: 1. Qué es el DADEP? 2. Gestión institucional 3. Atención a la ciudadanía 4. Trámites y servicios 5. Observatorio de espacio público 6. Oferta de inmuebles 7. Prensa. De los cuales se encontró lo siguiente:

1. Qué es el DADEP?

*Que es espacio público: se encuentra inactivo.

*Misión, Visión y Objetivos: no se evidencia el Código de Integridad.

*Procesos, procedimientos y manuales: ajustar manuales para consulta desde el mapa de procesos.

*Organigrama: la información relacionada con las dependencias se encuentra incompleta o en el caso de SAF arroja esta nota "La página "/subdirección-administrativa-financiera-control-disciplinario" solicitada no se ha podido encontrar".

*Dependencias: está incompleta la información evidenciada.

*Directorio de servidores públicos, empleados y contratistas: Desactualizado.

2. Gestión institucional

*Marco legal: Normativa que regula la entidad: el documento CONPES 3800(repetido). En vez de estar subido el Decreto 2218 de noviembre de 2015 está el Decreto 1197 de 2016. Adicionalmente, los siguientes documentos presentan errores en sus respectivos enlaces indicados: el Decreto 476 de 2015, Decreto 063 de 2015, Decreto 583 de 2012, Decreto 531 de 2010, Decreto 041 de 2006, Decreto 061 de 2005, Decreto 190 de 2004, Decreto 854 de 2001, Ley Estatutaria 1757 de 2015, Ley 1579 de 2012, Ley 388 de 1997, Ley 1001 de 2005, Ley 9 de 1989, Acuerdo 435 de 2010, Acuerdo 433 de 2010 y el Acuerdo 18 de 1999. En las Resoluciones producidas por la entidad: la 273 de 2019(imágenes en desorden). **Se recomienda** revisar que los documentos queden de acuerdo con la jerarquía o importancia jurídica tanto en el enunciado como en lo subido, es decir desde la constitución y las leyes hasta las resoluciones y circulares.

Presupuesto: Vigencia 2017 en la Resolución 036 (subida imagen de Decreto 365 de 2017) vigencia 2015 tanto la Ejecución Presupuestal como la de reservas no se encuentran firmadas en enero, febrero, marzo, abril, septiembre, octubre, noviembre, en Julio (la Ejecución de Reservas) y en mayo - junio no está (la Ejecución Presupuestal), vigencia 2016: tanto la Ejecución Presupuestal como la Ejecución de Reservas no se encuentran firmadas en enero, febrero, marzo, abril y en septiembre (Ejecución de Reservas), vigencia 2017 en febrero falta la Ejecución Presupuestal y la Ejecución marzo en excel y pdf están trocados.

Planeación: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: de acuerdo con el que está subido en la página web para la vigencia 2020 en cuanto al Plan de acción rendición de cuentas con enfoque de derechos para comunicaciones en conjunto con otras áreas se trazaron las siguientes metas: -Establecer la agenda de los diferentes escenarios de participación y rendición de cuentas con el foque de derechos cuya programación se estableció para el 30 de abril de 2020. -Contar con una estrategia de comunicación ajustada y actualizada, para informar periódicamente los avances de los proyectos y asuntos institucionales cuya programación se estableció para el 30 de abril de 2020. Adicionalmente, se precisa en dicho documento que esta estrategia se medirá trimestralmente evaluando el % de cumplimiento de las metas. **Se recomienda**: evidenciar dicho cumplimiento.

Contratación: Contrataciones adjudicadas en la vigencia: en los contratos de prestación de servicios 2015 no se activa la imagen. Contrataciones en curso: los documentos están sin firma.

Plan Operativo Anual: De acuerdo con el que se encuentra publicado en la página web de la entidad se encuentran las siguientes actividades relacionadas con Comunicaciones:

-“Desarrollar estrategias que contribuyen al servicio a la ciudadanía y posicionamiento de la imagen institucional, desarrollando tareas como la Identificación y definición de las piezas de comunicación que serán utilizadas por la Entidad” (Mensualmente), “actualizar permanente en los medios impresos y digitales de comunicación tanto internos como externos la información sobre la gestión del DADEP(permanentemente), Coordinar el acompañamiento logístico requerido en los diferentes eventos institucionales y de servicio al ciudadano”(permanentemente).

-“Desarrollar estrategias que contribuyen al servicio a la ciudadanía y posicionamiento de la imagen institucional, para promover la transparencia en la gestión institucional, y para prevenir y controlar la corrupción llevando a cabo tareas como el estructurar y enviar a medios masivos y alternativos los boletines de prensa y demás documentos informativos de la Entidad”(permanentemente) y “Actualizar la información relevante que sobre el tema de espacio público deba presentarse en la página Web de la Entidad”(permanentemente), entre otras actividades.

Se recomienda evidenciar esta gestión.

Plan Estratégico de comunicaciones: aún no se ha realizado.

Proyectos de Inversión y Programas: aún no se ha efectuado.

Metas, Objetivos e indicadores: El último seguimiento fue a diciembre de 2019.

Seguimiento Plan de Participación Ciudadana 2020: el seguimiento las actividades contempladas para el 2020 están las relacionadas a continuación:

Actividades	Objetivos	Periodicidad	Responsable	Seguimiento al 30/03/2020	Evidencias
Publicar en el portal Web información institucional noticias de interés y actividades o eventos programados por la entidad y socializarlas a través de las redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube) para incentivar participación ciudadana	Difundir y mantener actualizada la información institucional y de gestión de la entidad, facilitando el acceso a la información pública.	De acuerdo con la necesidad: Mensual, Trimestral, Semestral y anual.	Equipo de Comunicaciones	Se ha difundido y mantenido actualizada la información institucional a través de boletines de prensa publicados en página web y difundido en redes sociales con piezas y/o videos.	https://www.dadep.gov.co/apropiate-del-espacio-publico-invitation-del-dadep-los-ciudadanos
	Dar a conocer a los ciudadanos las actividades y eventos que se llevaran a cabo por parte de la entidad		Equipo de Comunicaciones	Durante el primer trimestre, se ha dado a conocer la información de actividades y eventos institucionales, a través del Boletín bimestral febrero-marzo 2020, cuyo link se encuentra a continuación.	https://www.dadep.gov.co/transparencia/planeacion/rendicion-de-cuentas
Atender las redes sociales: Facebook Twitter y YouTube y generar reporte de estadísticas	Generar un mayor acercamiento con la comunidad virtual, interactuando con los grupos de interés.	Diariamente	Equipo de Comunicaciones	Durante el primer trimestre se ha difundido información a través de redes sociales, generando canales de comunicación con la ciudadanía y se reciben sus inquietudes, que, dependiendo el caso, son respondidas por mensajes directos, se radican como PQRS, si cumple con los parámetros, como denuncia; o se les informan los canales.	https://drive.google.com/drive/folders/11jxnbnj1cik6QjOvqF_hhCnsdapsx-10X
Publicar informes de gestión de la entidad	Difundir a través de la página web los avances en la gestión de la entidad	Permanente	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Sistemas Equipo de comunicaciones	Durante el primer trimestre, la entidad dio a conocer, a través de un boletín de prensa, los resultados de los primeros meses de gestión. Otra información divulgada fue la donación de máscaras por parte del DADEP al sector salud en el marco del COVID-19 y el apoyo que ha dado la entidad al programa Bogotá Solidaria en Casa.	
Elaborar y publicar en la página web de la entidad el Plan de participación ciudadana para la implementación de la estrategia participación ciudadana	Dar a conocer a los grupos de interés, los escenarios de participación ciudadana diseñados por la entidad	Primer trimestre del año	Equipo de comunicaciones, Áreas misionales, Oficina Asesora de Planeación	El Plan de Participación Ciudadana, con vigencia a 2020, se encuentra publicado en el sitio web dadep.gov.co en el enlace indicado en la columna de evidencia.	https://www.dadep.gov.co/sites/default/files/planeacion/127-pppde-01.pdf
Elaborar informe semestral de avance de la ejecución de la estrategia Participación Ciudadana y publicarla en la página web de la entidad	Informe semestral de ejecución	Semestral	Subdirección es Equipo de Comunicación n Oficina Asesora de Planeación	Informe que se realizara con corte al 30 de junio de 2020	N.A.

Fuente: página web DADEP (Gestión Institucional-Planeación)

Este seguimiento se efectuó con corte a marzo de 2020, sin embargo, de acuerdo al Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG-Versión 3 de diciembre 2019, la 5ta Dimensión relacionada con la Información y Comunicación, se basa en los adecuados flujos de información tanto interno como externo, permitiendo una interacción con los ciudadanos, contando con canales de comunicación acordes con la capacidad organizacional y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. Esta gestión de Comunicación debe transmitir y difundir información de calidad generada en la entidad tanto entre las dependencias como frente a los grupos de valor determinados por la entidad. En el desarrollo de esta dimensión se tienen en cuenta tres lineamientos de las siguientes políticas:

- Gestión documental. (Cultura archivística, gestión de documentos y administración de archivos)
- Transparencia, acceso a la información pública. (gestión pública, la rendición de cuentas por parte de la administración y el control social ciudadano)
- Gestión de la información estadística. (Generar y disponer de información estadística para mejorar la efectividad de su gestión y planeación basada en evidencias)

Por consiguiente, **se recomienda** llevar estadísticas de cómo se comportan las redes sociales, cuantas hay, cual es la que tiene más impacto, si estas funcionan, si se han quedado obsoletas, o no y de esta manera obtener un plan de acción para este año determinando cómo se va a comunicar la gestión institucional. Estas estadísticas facilitan conocer al ciudadano y establecer a través de qué canal se puede difundir mejor la información, clasificándola en orden de prioridades y analizando detalladamente los usuarios en grupos de valor (academias, curadores, urbanizadores, entes de control, ciudadanos de a pie). El documento que facilita este estudio se denomina “*Formato Información de participación ciudadana y rendición de cuentas*”. Se deben realizar encuestas de transparencia en donde se evidencie un feedback, preguntándoles a los ciudadanos sobre su percepción de la entidad (transparente o corrupta).




Mecanismos de contacto: Suscripción a información está inactiva. La documentación en general de las otras ventanas se encuentra funcionando de manera adecuada. No obstante, **se recomienda** actualizar de acuerdo con los colores y los objetivos de la administración actual. Adicionalmente, la importancia de la página web, la implementación de otros canales de comunicación, la relevancia de la información pública y la obligación de garantizar la fácil comprensión para poder consultarla son unas de las bases para tener en cuenta por tema de transparencia, planteado por la Veeduría.

La Ley 1712 de 2014 establece 11 principios para el acceso a la Información Pública: Máxima Publicidad, Divulgación Proactiva, Transparencia, Buena fe, Facilitación, Celeridad, No discriminación, Gratuidad, Eficacia, Calidad y Responsabilidad de uso de la Información. En donde toda información bajo custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal. **Se recomienda:** revisar que los diferentes canales de publicación utilizados en la entidad cumplan con estos principios.

Redes Sociales: El DADEP cuenta con redes electrónicas, dispone la información en texto, imágenes, audio y video, sitios virtuales que ofrecen oportunidad para mantener el contacto Entidad - Grupos Interesados tales como:

1. Facebook:



2. Twitter    El acceso a través del símbolo en la parte superior derecha de la página web direcciona al Instagram. Revisarlo.

3. Instagram



4. Teléfono PBX y línea Bogotá 195

5. Canales Virtuales

Se recomienda implementar un procedimiento en donde se indiquen las actividades desarrolladas en el área en cuanto a las redes sociales y la correcta administración de la página web. Efectuar reuniones semanales de programación y análisis de grupos de interés, que se pueda evidenciar el establecimiento de estrategias que ayuden al aumento de los usuarios de cada una de las redes sociales de la Entidad, sus publicaciones y programaciones. Procedimientos, formatos, manuales, políticas, guías y/o demás documentos que precisen la periodicidad de las publicaciones y actualización de banners con contenidos de información institucional, los cuales permitan a los usuarios contar con información actualizada y útil.

Cuadro de Caracterización Documental de Comunicaciones: La documentación de Comunicaciones se encuentra Clasificada en la Dirección de la siguiente manera:

Cuadro de Clasificación Documental						
CÓD.	NOMBRE	SERIE DOCUMENT	NOMBRE SERIE D.	COD. SUB-SERIE D.	NOMBRE SUBSERIE	DISPOSICIÓN LEGAL
100	Dirección	85	INFORMES	5	Informes a Entidades de Control y Vigilancia	Ley 1474 de 2011 , "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Decreto 138 de 2002 , "Por el cual se modifica la Estructura Organizacional del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público", Art. Artículo 2°. - De las funciones de la Dirección del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público. " 11) Establecer mecanismos que permitan el reporte oportuno de la información que requiera la Secretaría de Hacienda sobre los bienes inmuebles de propiedad del Distrito Capital".
100	Dirección	85	INFORMES	10	Informes a Otros Organismos	Decreto 138 de 2002 , "Por el cual se modifica la Estructura Organizacional del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público", Art. 5 "Funciones de la Oficina Asesora de Control Interno. Corresponde a la Oficina Asesora de Control Interno las siguientes funciones:", Lit. 15 "Las demás que le asigne el Director del Departamento, de acuerdo con el carácter de sus funciones". (Ver Decreto 092 de 2006, Art. 1 que modifica el nombre de la dependencia a Oficina de Control Interno). Resolución 366 de 2015 DADEP , Jefe Oficina de Control Interno, Descripción de funciones esenciales Pág. 7, Num. 8 "Articular la información proporcionada por las diferentes dependencias para dar respuesta a los requerimientos de los entes de control de manera oportuna".
100	Dirección	85	INFORMES	25	Informes de Campañas Públicas Internas y Externas	Ley 57 de 1985 , "Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales". Decreto 138 de 2002 , "Por el cual se modifica la Estructura Organizacional del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público", Art. 2 "De las funciones: de la Dirección del Departamento Administrativo de la

Cuadro de Clasificación Documental						
CÓD.	NOMBRE	SERIE DOCUMENT	NOMBRE SERIE D.	COD. SUB-SERIE D.	NOMBRE SUBSERIE	DISPOSICIÓN LEGAL
100	Dirección	85	INFORMES	30	Informes de Comunicaciones Públicas Externas	Defensoría del Espacio Público. Corresponde a la Dirección del Departamento cumplir las siguientes funciones"; Lit. 6 "Promover en coordinación con otras entidades del Distrito, la creación de incentivos para quienes contribuyan de manera especial a mantener, mejorar y ampliar el espacio público de la ciudad". Decreto Distrital No. 516 de 2009 , "Por el cual se adopta el Manual de Direccionamiento Estratégico para las Comunicaciones del Distrito Capital". Decreto Distrital 208 de 2016 , "Por medio del cual se adopta el manual de imagen institucional de la Administración Distrital y el eslogan o lema institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C, para el periodo 2016-2019".
100	Dirección	85	INFORMES	35	Informes de Comunicaciones Públicas Internas	Resolución Distrital 378 de 2008 , Por la cual se adopta la guía para el diseño y desarrollo de sitios Web de las entidades y organismos del Distrito Capital. Resolución Distrital 378 de 2009 , "Por la cual se adopta la guía para el diseño y desarrollo de sitios Web de las entidades y organismos del Distrito Capital".
100	Dirección	135	PLANES	20	Planes de Comunicaciones	Decreto 138 de 2002 , "Por el cual se modifica la Estructura Organizacional del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público", Art. 2 "De las funciones: de la Dirección del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público. Corresponde a la Dirección del Departamento cumplir las siguientes funciones"; Lit. 2 "Formular las políticas, planes, programas y proyectos para la administración y aprovechamiento de las zonas de cesión y de los bienes inmuebles del sector central del Distrito y dirigir las acciones para su cumplimiento y aplicación". Decreto 208 de 2016 , "Por medio del cual se adopta el Manual de Imagen Institucional de la Administración Distrital y el eslogan o lema institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., para el periodo 2016-2019". Resolución Distrital 378 de 2008 , Por la cual se adopta la guía para el diseño y desarrollo de sitios Web de las entidades y organismos del Distrito Capital.

Fuente: Instrumentos de Gestión de Información Pública - Gestión documental. Página web DADEP

Se recomienda consultar las respectivas Tablas de Retención Documental asignadas y pedir orientación con el área encargada con el fin de iniciar con dicha actividad, toda vez que de acuerdo a lo contemplado con dichos procedimientos "por tener información audiovisual referente a las campañas llevadas a cabo en el DADEP y los diversos comunicados emitidos a la ciudadanía en materia de espacio público, tema vital del Distrito, serán transferidos al Archivo de Bogotá en su totalidad por poseer valores secundarios que sirven de investigación cultural y social".

5. ANÁLISIS DE POTENCIALES RIESGOS

- Riesgo de Cumplimiento:** Se observaron incumplimientos de requisitos legales internos y externos.
- Riesgo Estratégico:** Por la falta clara de definición en cuanto al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la nueva administración.
- Riesgo Operativo:** Se evidencian riesgos en cuanto al procedimiento para desarrollar las diferentes actividades sin dejar una estadística que permita medir la calidad de información que reciben tanto los clientes internos como externos o si se ignora algún grupo de interés.
- Riesgo de Imagen:** Es posible que se genere la afectación de la percepción de confianza por parte de los ciudadanos, por la falta de revisión tanto en la funcionalidad de todos los enlaces de la página web, como en la oportunidad y calidad de la información.
- Riesgos de Tecnología:** Están relacionados con la capacidad tecnológica de la Entidad para satisfacer sus necesidades actuales y futuras y el cumplimiento de la misión.

6. CONTROLES

Se identifica la necesidad de ajustar, actualizar y reforzar tanto los procedimientos como los controles existentes en Comunicaciones, toda vez que se dificulta medir la efectividad de las herramientas,

canales y medios utilizados para desarrollar la comunicación interna y externa en la Entidad, y así mismo, determinar si la información está llegando de manera adecuada a los diferentes grupos de usuarios, analizando a su vez qué efecto está provocando este tipo de información, si es clara y precisa, basados en las normas referenciadas y estableciendo responsables directos en el paso a paso e implementando puntos de control que sean documentados en el desarrollo diario.

7. CONCLUSIÓN, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno concluye en términos generales como fortaleza el adecuado manejo e interacción que tienen al interior del grupo de Comunicaciones, pues se evidencian tres reuniones en donde se planifica el trabajo periódicamente, no obstante, se recomienda utilizar los formatos de reunión establecidos por la entidad. Adicionalmente, se identifican oportunidades de mejora encaminadas a fortalecer no solo los controles sino a mitigar los riesgos inherentes al proceso de tal manera que contribuya al cumplimiento óptimo y eficiente de los objetivos planteados en cuanto a la gestión de Comunicaciones del DADEP, especialmente en el marco del MIPG y de la Ley 1712 de 2014.

Se precisa que los temas abordados durante esta auditoría pueden ser susceptibles de ser auditados con diferente alcance en la próxima vigencia y se conmina a explorar la posibilidad de crear perfiles para Comunicaciones en el marco del proceso de modificación de la estructura del DADEP, con el fin de implementar una adecuada trazabilidad en los productos generados, en este mismo sentido crear un correo institucional que los identifique, y contar provisionalmente con personal de planta con el fin de apoyar a los contratistas y fijarles las responsabilidades en materia de riesgos y controles dentro de la documentación.

Con base en lo descrito y observado a lo largo del presente informe la OCI recomienda:

1. Actualizar y publicar los planes tanto estratégicos como institucionales de acuerdo con las normas y programación, agendas y cronogramas acorde con la actual administración.
2. Realizar una revisión periódica a la documentación subida en la página web de la entidad, puesto que algunos soportes presentan inconsistencias tanto de fondo como de forma señalados durante el desarrollo del numeral 4.2 del presente informe, teniendo en cuenta la ley de transparencia en temas como por ejemplo: que todos los documentos lleven el nombre del responsable que lo elaboró y también cual información debe subirse con datos abiertos, o cual información representa aspectos relevantes para los ciudadanos.
3. Iniciar con la adecuada clasificación y organización de la Tabla de Retención Documental a partir de las actividades diarias del Grupo de Comunicaciones. Así mismo, que en algún documento relacionado con el proceso y publicado en la intranet, se contemple la actividad de gestión en los documentos tramitados desde Comunicaciones a través del aplicativo ORFEO, dejando la adecuada trazabilidad.
4. Crear un documento en donde se describan el detalle de las campañas como por ejemplo los mensajes principales y secundarios que se han utilizado, cuándo y en qué contexto se ha lanzado cada campaña, que materiales se han creado para cada una de ellas, soportes, presupuestos y resultados.
5. En la revisión adelantada la OCI encontró que en cuanto al seguimiento de las redes sociales y demás medios digitales de la entidad, si bien es cierto se encuentran registradas en una base de datos no se evidencia el impacto que ha producido cada campaña que se ha puesto en marcha, este tipo de estadística y análisis se debe llevar a cabo de manera periódica acorde a lo estipulado en el Manual

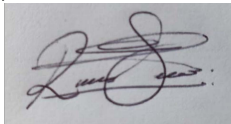
Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 3. diciembre de 2019, permitiendo extraer conclusiones fiables, que contribuyan a la toma de decisiones.

6. Actualizar indicadores y realizar todas las mediciones correspondientes a los Planes relacionados con Comunicaciones teniendo presentes los riesgos identificados en el presente informe, especialmente los relacionados con el manual de comunicaciones para la crisis y la política de comunicaciones.

7. Adicionar en el Procedimiento Comunicaciones externas como producto final un informe periódico que detalle el comportamiento de las redes sociales permitiendo un análisis cuantitativo de la información emitida desde la entidad hacia los diferentes grupos de interés, dicho informe deberá contar con los elementos mínimos de oficialidad, tales como el nombre del archivo, información que se presenta, fecha de realización, persona que suscribe el documento, y análisis de la información contenida dentro del mismo.

NOTA: Las observaciones y recomendaciones presentadas por la Oficina de Control Interno tienen como fin generar valor, contribuyendo al logro efectivo de los objetivos misionales a través de la mejora continua de los procesos, por esta razón, se espera sean consideradas por los responsables, a quienes se conmina a la realización de los ajustes, correcciones o mejoras a que haya lugar, y a incluirlas en el aplicativo CPM y gestionarlas de manera adecuada, oportuna y preventiva, ante la posible materialización de riesgos y/o pronunciamientos de los diferentes organismos externos de control. Dada la magnitud de la información, lo evaluado, observado, recomendado y demás aspectos señalados en este informe, tienen fundamento en verificaciones y revisiones realizadas sobre muestras seleccionadas con técnicas de auditoría, es decir, no es posible cubrir el 100% del universo, por lo cual los responsables de los procesos y la Alta Dirección deben tener presente el autocontrol y considerar la existencia de riesgos dentro de la información no seleccionada.

Cordialmente,



ROGER ALEXANDER SANABRIA CALDERÓN
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: **Pilar Londoño - Líder de Comunicaciones.**

Elaboró: Astrid Farfán Martínez.
Revisó y Aprobó: Roger A. Sanabria C.
Fecha: 17 de junio de 2020