

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 OBJETIVO

Verificar y revisar la eficacia, eficiencia, efectividad en la gestión del proceso de Comunicación Institucional y a su vez de los procedimientos comunicación interna y externa y manejo de medios, así como la calidad y oportunidad en la atención de solicitudes de comunicación y/o de apoyo a eventos.

1.2 ALCANCE

La auditoría aplica al proceso Comunicación Institucional para la gestión de riesgos y específicamente a los procedimientos "COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PLE-PD-11" y "MANEJO DE MEDIOS PLE-PD-12" (formatos, manuales, instructivos, tramites, servicios, sistemas de Información etc.), productos asociados, así como el cumplimiento del proyecto 790 "Fortalecimiento de capacidades, sociales, sectoriales y comunitarias para la gestión integral del riesgo" en su componente de Comunicación para la movilización social frente a la gestión del riesgo, y contratación asociada.

1.3 PERIODO EVALUADO

Vigencia 2014 y del 01 de enero hasta 30 abril de 2015

1.4 DURACIÓN DE LA AUDITORIA

Desde el 20 de marzo y 30 de abril de 2015

1.5 CRITERIOS

- *Constitución Política de Colombia
- *Código Contencioso Administrativo
- * NTD-SIG 001: 2011 Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades
- *Norma NTCGP 1000:2009 Numerales 7.1 7.2.3, 8.2.1 y demás requisitos transversales
- *Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014
- *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 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".

2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

2.1 PERSONAS ENTREVISTADAS O CONTACTADAS

- Nolvira Soto Orrego, Coordinadora área comunicaciones y Educación
- Diana Guevara, contratista profesional grupo comunicaciones

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

- Maria Cristina Estupiñan, contratista profesional grupo comunicaciones
- Nancy González Venegas, contratista técnico grupo comunicaciones
- Juan Carlos Velásquez, contratista profesional grupo comunicaciones
- Camilo Nieves, contratista técnico grupo comunicaciones
- Manuel Leonardo Chacón, contratista técnico grupo comunicaciones
- Marcela Rodríguez, contratista profesional grupo educación

2.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA EVALUADOS

- *Plan de Desarrollo 2012-2016
- *Misión, Visión
- *Objetivos estratégicos
- *Indicadores de Gestión
- *Transformación FOPAE a IDIGER
- *Procedimientos "COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PLE-PD-11" y "MANEJO DE MEDIOS PLE-PD-12"
- *Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2014 y 2015
- *Informes de la dependencia
- *Página web, intranet, correos electrónicos, Redes sociales
- *Productos de los procedimientos
- *Proyecto 790 "Fortalecimiento de capacidades, sociales, sectoriales y comunitarias para la gestión integral del riesgo"

2.3 ACTIVIDADES EJECUTADAS

2.3.1. Revisión de información: Se recolectó y revisó la información mencionada en los criterios y en los documentos de referencia, de ésta manera se tomaron apuntes sobre los aspectos relevantes.

2.3.2. Generación del Plan de Auditoria: De acuerdo con la documentación revisada y analizada se procedió a generar el Plan de Auditoria, allí se establecieron objetivos, alcance, temas a tratar en la auditoria.

2.3.3. Generación Lista de Verificación: Se generó lista de verificación, revisando la normatividad aplicable, el contenido de las fichas de proyecto, los procedimientos asociados, la estructura del grupo, entre otros aspectos, la distribución de obligaciones. Así mismo se organizó la lista de verificación para aplicar a la coordinadora y a los miembros del equipo.

2.3.4. Reunión de Apertura: Se lideró y convocó la reunión de Apertura de la Auditoria la cual se realizó el 20 de marzo de 2015, allí se dio a conocer el Plan de Auditoria y se recibieron las sugerencias de los asistentes, de igual manera la asesora de control interno realizó una presentación sobre el sistema de control interno, y el Modelo interno de control interno, la auditora líder explicó en qué consiste una auditoría y que el principal objetivo es identificar oportunidades de mejora. Conforme a las sugerencias se ajustó el Plan de Auditoría.

2.3.5. Entrevistas: Se entrevistó a la coordinadora del equipo en 2 ocasiones y teniendo en cuenta que en el grupo de trabajo todos tienen responsabilidades diferentes se entrevistó a los 6 servidores públicos miembros del equipo a los cuales se les aplicó la lista de verificación prevista.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

2.3.6. Revisión de contratos: Se revisó 1 contrato de consultoría, 1 contrato de compraventa y 2 contratos de suministro, a saber: 488 de 2013, 565 de 2013, 320 de 2014 y 386 de 2014 basado en esto se generaron listas de verificación para aclarar situaciones, así mismo se realizó verificación de productos recibidos y manejo de los mismos.

Por otra parte se revisaron 7 contratos de prestación de servicios pertenecientes a los contratistas Manuel Chacón, María Cristina Estupiñan y Juan Carlos Velásquez, referentes a la vigencia 2014 y 2015, a éstos últimos contratos se les revisó específicamente hojas de vida, minutas contractuales e informes de ejecución. Se realiza la aclaración que se revisaron contratos referentes a la vigencia 2013, teniendo en cuenta que de ellos la ejecución abarco la vigencia 2014 a pesar de ser suscritos en 2013.

2.3.7. Revisión de evidencias: En el desarrollo de las entrevistas se solicitó a los miembros del equipo suministrar una serie de documentos, los cuales algunos fueron revisados durante la entrevista y otros posteriormente por la auditora, quien detectó fortalezas, debilidades y/o recomendaciones de acuerdo al caso, de otro lado se generó una lista de verificación adicional para corroborar con los responsables.

2.3.8. Revisión de productos: Se solicitó a Nancy González, Camilo Nieves, Manuel Chacón, María Cristina Estupiñan y Juan Carlos Velásquez una relación de productos específicos generados en la vigencia 2014 y lo corrido de 2015, para de allí el para la egir una muestra para verificar, de esta manera se revisaron diseños, fotografías, videos, comunicados de prensa, publicaciones en Facebook, twitter, youtube y flickr, en este punto se revisó la calidad, oportunidad, pertinencia, confiabilidad de la información y su aporte a la misión institucional.

2.3.9. Revisión y acompañamiento Comité Editorial: Se revisó la resolución de creación y las actas de comité editorial con el fin de determinar si se estaba cumpliendo con los objetivos y funciones del mismo, de esta manera también se acompañó la sesión realizada el 31 de marzo de 2015.

2.3.10. Revisión de equipos y material almacenado: Se verificó la existencia física y estado de los equipos a cargo de los servidores del área de comunicaciones, así como el cuarto de almacenamiento de material a cargo de la Coordinadora del grupo.

2.3.11. Revisión y verificación de manejo a Redes sociales: Se realizó una revisión de cada una de las redes sociales con que cuenta la entidad, Facebook, Twitter, flickr y youtube, allí se revisó la calidad, oportunidad, pertinencia, confiabilidad de la información y su aporte a la misión institucional.

2.3.12. Generación de informe de auditoría: De acuerdo a la información recolectada se procedió a generar el informe de auditoría en el cual se relacionan las fortalezas, debilidades y recomendaciones evidencias, observadas y detectadas en el ejercicio de auditoria.

3. RESULTADOS

3.1 FORTALEZAS IDENTIFICADAS

- ✓ La Subdirección de Participación para la gestión de riesgos y adaptación al cambio climático junto con el área de comunicaciones realiza anualmente un ejercicio participativo donde intervienen los equipos de trabajo que pertenecen a la subdirección, allí se planean las actividades para desarrollar en cada vigencia, involucrando a los equipos de trabajo, ello permite organizar el trabajo de acuerdo a metas, prioridades y

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

necesidades, dicha planeación queda reportada en un documento titulado Plan de acción de cada vigencia.

- ✓ El trabajo de la oficina de comunicaciones se enmarca en los lineamientos de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- ✓ Se cuenta con el Manual de imagen corporativa de la Bogotá Humana y la estrategia digital distrital para el manejo de redes sociales
- ✓ Se avanzó en la construcción y actualización del plan de publicaciones, sin embargo hace falta la implementación del mismo.
- ✓ Se destaca el ejercicio conjunto del equipo para identificar los riesgos y así actualizar el mapa de riesgos.
- ✓ Se identificó que el equipo de comunicaciones es un equipo cualificado en cuanto a educación y experiencia laboral, de esta manera se potencializa su aporte a la entidad.
- ✓ Se identificó la modificación de las obligaciones contractuales de los contratos 2014 frente a las establecidas en la vigencia 2013, siendo ahora obligaciones más puntuales, claras y acertadas en tanto a lo que realiza cada servidor público y a las necesidades de la entidad.
- ✓ Se creó e implementó una plantilla con encabezado y pie de página para el diligenciamiento de los comunicados de prensa, de esta manera se refuerza y mantiene la imagen institucional del IDIGER, se visibiliza la oficialidad de la información ante los medios y la comunidad en general.
- ✓ Se evidencia un adecuado manejo del archivo audiovisual, el cual se encuentra organizado por carpetas debidamente identificadas, que facilita el registro y ubicación del material, así mismo se cuenta con un back up actualizado en un disco duro adicional.
- ✓ Se resalta positivamente la iniciativa del Programa de Televisión “Territorios Resilientes” como una herramienta para fortalecer y afianzar el cumplimiento de la misión institucional. Así mismo se resalta la realización del cortometraje sobre reasentamientos, el cual se pretende difundir en salas de cine.
- ✓ En 2014 se logró que el twitter del IDIGER se ubicara como tendencia en dos ocasiones a raíz de los hashtag del simulacro distrital de gestión de riesgos.
- ✓ Se evidenció el interés e iniciativa del responsable de redes sociales para generar contenido digital con el fin de divulgar la campaña distrital por twitter #Durante la Bogotá humana, esto ya que la guía de Alcaldía no incluía contenido acerca del IDIGER y la entidad tiene varios logros que mostrar.
- ✓ Se emitió la Guía para el Manejo de la Comunicación de los Sistemas de Gestión el 17 de octubre de 2014, a pesar de que en el presente informe se realizan algunas recomendaciones al respecto se constituye en una excelente herramienta para estandarizar las comunicaciones en la entidad.
- ✓ Desde el 22 de agosto de 2014 se incluyó un aparte en la página web sobre preguntas frecuentes en Gestión del riesgo que aporta conocimiento frente a la misionalidad de la entidad, para su contenido fue trabajado entre el área de comunicaciones y las áreas involucradas.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

3.2 DEBILIDADES IDENTIFICADAS

3.2.1 DEBILIDADES INSTITUCIONALES

1. En la Inducción y reinducción de funcionarios y servidores públicos no se incluye el eje transversal de Información y comunicación, no todos los servidores reciben inducción general y/o específica en los puestos de trabajo:

Dentro de la inducción a los nuevos funcionarios y servidores públicos no se concibe la participación e intervención del área de comunicaciones para dar a conocer los medios de comunicación internos y externos, la estrategia de comunicación, políticas, manual de imagen corporativa y aquellos elementos fundamentales para el quehacer del servidor público, más aún cuando en el MECI 1000: 2014 se establece como Eje transversal la información y comunicación, donde se puntualiza que estos elementos tienen una función estratégica, dándole al usuario una participación directa en el logro de los objetivos.

Por otra parte las contratistas Diana Guevara y María Cristina Estupiñan afirman no haber recibido inducción específica en el puesto de trabajo, Camilo Nieves, María Cristina Estupiñan, Manuel Chacón y Juan Carlos Velásquez afirman no haber recibido la inducción general de la entidad, mientras Nancy González afirma haber recibido la inducción general 4 meses después de haber iniciado labores en la entidad. La anterior situación afecta el cabal cumplimiento del numeral 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia específicamente el literal b) proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria cuando se requiera de la NTCGP 1000:2009.

2. Falta de recursos tecnológicos, equipos e infraestructura física en el área de comunicaciones:

La diseñadora gráfica Nancy González no cuenta con un equipo de cómputo institucional para el desarrollo de sus obligaciones contractuales, lo cual afecta la celeridad y normal funcionamiento de las obligaciones contractuales, generando reprocesos y dificultando la compatibilidad de software del equipo personal con los institucionales, el cumplimiento de los derechos de autor en términos de licenciamiento de software, ya que las labores de diseño requieren características especiales de hardware y software en los equipos. Ahora el equipo institucional asignado a Camilo Nieves diseñador tiene baja capacidad afectando el normal funcionamiento de las labores de diagramación y diseño. Así mismo el equipo de cómputo del videografo requiere mejorar las capacidades para poder realizar proceso de edición en la producción de videos institucionales.

Se identificó que el plotter a cargo del área está dañado desde julio de 2014, es decir lleva 10 meses fuera de funcionamiento, a pesar de que el área de comunicaciones ha reportado en dos ocasiones el daño a TIC SIRE a través de la aplicación ARANDA.

La anterior situación afecta el cabal cumplimiento del numeral 6.3 INFRAESTRUCTURA que establece que la entidad debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio, específicamente los literales a) edificios, espacio de trabajo y b) herramientas, equipos y sistemas de información (tanto hardware como software) para la gestión de los procesos.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>AMBIENTE</small> <small>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</small>	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

3. Debilidad en la documentación y divulgación del Sistema de Gestión de Calidad:

Se evidencia inconsistencia en la documentación del Proceso, en el mapa de procesos se llama Comunicación Institucional, pero al acceder a este link se encuentra un Macroproceso llamado “Direccionamiento Estratégico” y como proceso “Estrategia de comunicación para la gestión del riesgo”, sin embargo la caracterización se titula “Proceso de Gestión de la Información PLE-PD-05, siendo responsable Subdirección Corporativa es versión 1 del 2011. Por otra parte, dentro del procedimiento de comunicación interna y externa en la actividad 30 se hace referencia a un procedimiento “Gestión de portales de intranet”, pero en el mapa de procesos no se encontró ningún procedimiento con este nombre, la anterior situación refleja inexactitud de la información publicada, así como desactualización.

Así mismo se identificó desarticulación en el diseño e implementación de la Guía para el manejo de la comunicación de los sistemas de gestión; en el mapa de procesos ésta Guía hace parte del proceso Estrategia de la comunicación para la gestión del riesgo, pero el área de comunicaciones no conoce el contenido de dicho documento ni participó en el diseño del mismo, a pesar de ser quienes lideran el proceso.

Lo anterior afecta el cumplimiento del numeral 4.2.3 Control de Documentos, literal d) asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso; y 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia específicamente el literal b) proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria cuando se requiera de la NTCGP 1000:2009.

4. Desactualización de la información contenida en la página de internet:

Al revisar el contenido de la página web, se encontró que de las 21 áreas o grupos que funcionan en la entidad 66.6% no cuenta con el link titulado “conoce que estamos haciendo desde cada área” y por ende no tiene publicada la información asociada. De la misma manera se identificó que de las 8 áreas que si cuentan con el link en mención y con información publicada el 37.5% poseen información desactualizada, a continuación se presenta el detalle:

“CONOCE QUE ESTAMOS HACIENDO DESDE CADA ÁREA”	
NO TIENEN EL BOTON	SI TIENEN EL BOTON
1. Planeación	1. Mitigación de riesgo – Contenido de Abril
2. Jurídica	2. Recuperación integral de territorios - Contenido de Abril
3. Control interno	3. Comunicación - Contenido de marzo de una encuesta aplicada en Noviembre de 2014.
4. Estudios y conceptos	4. Reasentamiento y gestión humanitaria - Contenido de septiembre 2014
5. Asistencia técnica	5. Gestión local y participación comunitaria - Contenido abril
6. Educación en gestión de riesgos	6. Iniciativas comunitarias - Contenido marzo
7. Servicios de logística para emergencias	7. Preparativos y respuesta a emergencias - Sólo tiene un artículo de abril
8. Talento humano	8. Aglomeraciones de público - Contenido de abril
9. Gestión administrativa	
10. Gestión financiera	
11. Atención al ciudadano y gestión documental	
12. Control disciplinario	
13. TIC SIRE	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

La anterior situación afecta el cumplimiento del numeral 7.2.3 Comunicación con el cliente el cual establece que la entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas específicamente al literal a) la información sobre el producto y/o servicio, así mismo se afecta el cabal cumplimiento del componente de Información en línea, en su actividad Publicación de información referente a la estrategia Nacional de Gobierno en línea.

5. No hay claridad en las actividades y los responsables de la generación de carnés institucionales para funcionarios y contratistas:

Se revisaron los procedimientos asociados al proceso de estrategia de comunicación para la gestión del riesgo, comunicación interna y externa y manejo de medios, así mismo se revisó el procedimiento Vinculación, Inducción, Re-Inducción y Retiro perteneciente al proceso Administración del Talento Humano y en ninguno de ellos se hace referencia a la generación de carnés, ni a las responsabilidades y actividades necesarias para acceder a los mismos; sin embargo, en este último procedimiento se encuentra el formato ADMT-FT61 Datos de ingreso, que se utiliza para obtener la información para la generación de carnes. En el momento de la auditoria, es el área de comunicaciones quien tiene el material, la impresora de carnes y el videografo es el encargado de tomar las fotos, dicha situación no se encuentra estandarizada en ningún procedimiento y tampoco está documentado quien debe almacenar los formato de Datos de Ingreso si el área de comunicaciones o talento humano. La anterior situación afecta el cabal cumplimiento del numeral 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio, donde se establece que la entidad debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas específicamente el literal, b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario y c) el uso del equipo apropiado.

6. Error de identificación de plaquetas en bienes institucionales:

Al revisar la existencia física de los bienes y equipos a cargo de los miembros del equipo de comunicaciones se encontró que el kit de luces está mal plaqueteado ya que contiene una plaqueta identificada como micrófono inalámbrico, de otro lado, teniendo en cuenta que un kit de luces está compuesto varios elementos y la plaqueta sólo se ubica en la maleta del kit se considera que esta no se permite un control sobre los bienes contenidos, lo anterior afecta el cabal cumplimiento del numeral 6.3 Infraestructura el cual establece que la entidad debe mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.

3.2.2 DEBILIDADES PROPIAS DEL PROCESO

1. Debilidades en la aplicación de la ley de transparencia y acceso a la información:

No se le está dando total aplicación a la Ley 1712 de 2014 ley de transparencia y acceso a la información específicamente al Artículo 8 Criterio diferencial de accesibilidad el cual establece que la entidad debe facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, los sujetos obligados, a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulgarán la información pública en diversos idiomas y

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE <small>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</small>	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

lenguas y elaborarán formatos alternativos comprensibles para dichos grupos. Deberá asegurarse el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial se adecuarán los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad, el incumplimiento se evidenció al revisar que la página web no cuenta con mecanismos para la población invidente, versión disponible en otros idiomas, entre otros aspectos diferenciales, a pesar de que hasta ahora el avance se ha desarrollado en la generación de piezas de comunicación en inglés y el uso de equipos de traducción simultánea para los eventos de carácter internacional; así mismo, en la página web se encuentra el botón IDIGER INTERNACIONAL donde se comparten documentos de carácter internacional en inglés. Esta situación también afecta el cabal cumplimiento del numeral 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio el cual establece que la entidad debe determinar específicamente los literales b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto y c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y/o servicio.

2. Desconocimiento de la estrategia de comunicación de la entidad:

A pesar de que la estrategia de comunicación de la entidad es la carta de navegación para el desarrollo de las actividades diarias del área de comunicaciones, documento que contiene lineamientos, enfoques y prioridades de comunicación, se encontró que los diseñadores gráficos, el videografo y la periodista encargada del free press, desconocen su contenido, lo anterior afecta la calidad y pertinencia de los productos generados. En la página web del área de comunicaciones establece que el trabajo del grupo se maneja bajo 3 líneas de acción: Territorio seguro, Resiliencia y capacidades sociales y Capacidad Institucional, sin embargo en la estrategia de comunicación y en el quehacer diario del equipo, no se diferencia la aplicación de estas líneas. Incumplimiento del numeral 6.2.2 asegurarse de que los servidores públicos y/o particulares que ejercen Funciones públicas son conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.

3. Falta de alineación y optimización del material producido por el grupo frente a los objetivos estratégicos de la entidad:

De acuerdo a la plataforma estratégica del IDIGER implementada mediante la resolución 027 del 21 de octubre de 2014 se establece el *objetivo estratégico No 1, el cual consiste en Promover, articular y contribuir al desarrollo del conocimiento y el análisis de riesgos y los efectos del cambio climático, a través del reconocimiento de saberes, consolidación y análisis de información para la toma de decisiones en gestión de riesgos, mitigación y adaptación al cambio climático en el distrito capital*, es así que se tomó una muestra de 24 eventos y temas abordados con registro fotográfico o audiovisual, y no se encontró dentro de la muestra ningún material que apunte al objetivo estratégico en mención, en la muestra seleccionada se encuentra que el material responde específicamente a registro de eventos realizados por la entidad, en su mayoría a emergencias presentadas en la ciudad. Se indagó con el videografo solicitándole si tenía algún ejemplo de material audiovisual que fortaleciera el conocimiento en gestión de riesgos y/o la prevención y no se encontró ninguno referente en el 2014 ni en lo corrido de 2015.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>AMBIENTE</small> <small>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</small>	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

Así mismo de la revisión de productos generados, la auditora presenta las siguientes estadísticas de eficiencia y productividad:

Video grafo

1. Apoyó con fotografías en promedio 13 eventos por mes
2. En promedio generó 86 fotos por evento, sin embargo se evidenció que las fotografías en muy pocos niveles son utilizadas en productos finales
3. Apoyo con tomas de video en promedio 10 eventos por mes.
4. En promedio generó 14 tomas de video por evento
5. Luego de la revisión de la muestra de 24 actividades y eventos cubiertos con video y fotografía se evidenció que el 46% del material recolectado no es utilizado en productos finales, piezas comunicativas, INFOIDIGER, carteleras, video clips editados.
6. Se identificó que el tipo de eventos y actividades cubiertos con apoyo fotográfico y/o de video son: 50% eventos internos, 16.6% eventos externos, 20.8% aglomeraciones de público y el porcentaje más bajo con un 12.5% son las actividades, eventos, o productos que fortalecen la gestión del conocimiento y o la prevención en gestión de riesgos
7. Lo anterior indica que no se aprovecha al máximo el material fotográfico y audio visual recolectado por el videografo con el fin de potencializar tanto el proceso comunicativo como la misión y objetivos estratégicos del IDIGER.

Responsable de Redes sociales

1. En promedio reporta 2 temas actualizados por mes en la página web
2. No se desarrolla una estrategia para obtener información de las áreas y así actualizar contenidos, cuando en la obligación específica número 4 del contrato 166-2014 se encuentra la actualización de página web.
3. En promedio se publican 6 tweets diarios en la cuenta del IDIGER.
4. En promedio mensual se alcanza a 3132 personas con las publicaciones en facebook en con dos 2 likes cada una aproximadamente.
5. En promedio mensual se obtienen 319 nuevos seguidores en twitter.
6. Sería importante establecer un mecanismo que permita determinar el impacto de las publicaciones en redes sociales.

Responsable de Prensa

1. Reporta la gestión de 4 apariciones aproximadas por mes en medios masivos de comunicación, tratando 2 temas aproximadamente. Se aclara que en los meses de abril y diciembre 2014 no se reportó ninguna aparición en medios y en los meses de septiembre, noviembre 2014 y febrero 2015 en los informes de actividades no se especificaron los temas tratados en las apariciones en medios reportados, por último en el mes de diciembre 2014 se reportó repetidas las apariciones en medios reportadas en noviembre 2014.
2. Reporta el acompañamiento a reuniones o realización de ruedas de prensa de 1 al mes aproximadamente. Sin embargo, para los meses de febrero, mayo, junio, septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2014 y febrero de 2015 no se reportó ninguna actividad de este tipo.
3. Reporta la generación de boletines de prensa o realización de otras actividades de 4 aproximadamente al mes. Sin embargo para el mes de enero de 2014 no se reportó actividades de este tipo.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE <small>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</small>	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

4. No maneja una agenda de medios formalmente definida con un cronograma mensual sino que se va comunicando cada evento a medida que ocurre, lo cual no refleja una adecuada planeación a su vez dificulta la identificación de las apariciones y manejo de medios.
5. En los informes de ejecución no se relacionan adecuadamente los comunicados de prensa generados; se encontraron publicados en 2014 en la página web un total de 56 comunicados de prensa, en los informes de actividades contractuales presentados por la periodista se relacionaron un total de 47 comunicados de prensa, encontrando una diferencia de 9 comunicados.

Diseñadores

1. En promedio por mes cada uno genera un total de 19 productos (carteleros, wallpaper, comunicaciones internas, INFOIDIGER, banner, volantes, botones, material POP entre otros).
2. Teniendo en cuenta que cada uno de los productos o piezas tiene un tiempo de desarrollo diferente y único, es importante analizar las cargas laborales con el propósito de optimizar el recurso humano con el que se dispone.

Lo anterior, refleja debilidades en la planeación dado que si bien el grupo genera un volumen importante de información, no toda es aprovechada para productos finales o para asegurar el cumplimiento de todos los objetivos instituciones, lo cual afecta el cumplimiento del enfoque de la estrategia de comunicación del FOPAE 2012-2016, el cual establece que “la comunicación, entendida como la interlocución humana y el diálogo social, necesario para lograr el ciclo que nos lleva desde la información hacia la construcción del conocimiento, la toma de decisiones y la acción o movilización social” y del numeral 7.1 planificación de la realización del producto o prestación del servicio.

4. No se lleva control ni registro de los productos como ruedas de prensa y atención de medios en lugares de emergencia.

En entrevista con la Responsable de Prensa ella afirma que organiza y apoya el desarrollo de ruedas de prensa y asiste a los eventos de emergencia, sin embargo al solicitar la relación de los productos en mención para 2014 y 2015, se evidenció que la servidora no lleva un registro o relación de los mismos y por tal motivo suministró a la auditora una relación basada en la memoria, sin establecer fechas claras, temáticas puntuales, medios atendidos, asistentes o convocados. Así mismo en la relación suministrada relacionó un evento que se efectuado en la vigencia 2013, también se presentó dificultad para acceder a evidencias que permitieran verificar la gestión y los productos generados, esto ya que no existe un protocolo claro para generar dichos productos, ni la definición de qué registros se deben conservar (registro audio, fotográfico, video, formato, lista de asistencia etc). Lo anterior situación afecta la memoria institucional y dificulta la trazabilidad de eventos de interés distrital revisados por los diferentes entes de control donde las evidencias demostrarían la gestión adelantada por la entidad. De esta manera se presenta una afectación al cabal cumplimiento del numeral 7.5.3 Identificación y trazabilidad el cual establece que la entidad debe identificar el producto y/o servicio por medios adecuados, a través de toda la realización del producto y/o prestación del servicio.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>AMBIENTE</small> <small>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</small>	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

5. Falta definir criterios para la atención de eventos y emergencias por parte del área de comunicaciones.

No existe una política de operación que defina los criterios y el tiempo de anticipación con que se debe solicitar a Comunicaciones el apoyo audiovisual, maestro de ceremonias, logístico para eventos locales y/o de las áreas, lo anterior afecta el registro de memoria institucional, la oportunidad y calidad de la información recolectada que debe ser comunicada, esta situación ocurre porque no hay una programación de eventos a atender, no se cuenta con políticas de operación o criterios. En cuanto a la atención de emergencias ya sea con medios de comunicación o con el registro audiovisual se realiza de acuerdo a solicitud de la Subdirección de Resiliencia y Coordinación de Emergencias y/o cuando la emergencia es de nivel 3 como lo establece el protocolo de la Alcaldía de Bogotá, sin embargo sería apropiado que se generara un protocolo de IDIGER que incluya las especificaciones pertinentes y responda a los lineamientos del protocolo distrital. La anterior situación afecta el cumplimiento del numeral 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio el cual establece que la entidad debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto y/o la prestación del servicio determinando específicamente los literales a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto y/o servicio y b) la necesidad de establecer procesos y documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto y/o servicio;

6. Falta de criterios y métodos estandarizados para la atención de PQRSF allegadas a través de redes sociales

No se cuenta con un lineamiento formal o un procedimiento que incluya el manejo y registro de PQRS a través de redes sociales, pues al realizar la revisión de Facebook y twitter de 9 PQRS se encontró falencias en la respuesta de 6, tal y como se presenta en la siguiente tabla. Así mismo se identificó que cuando el encargado de redes no posee la información para responder remite al responsable de la información dentro de la entidad mediante correo electrónico pero muchas veces no se recibe la respuesta o no se recibe dentro de términos.

SOLICITUD	OBSERVACIONES
Yaquelin Riaño recibido el 02 de abril de 2015 comenta que "un árbol se va a caer"	No se respondió
Santiago Guasca recibido el 28 de febrero de 2015	Se le dio respuesta 19 días hábiles después la respuesta fue exacta y acorde a la solicitud
ChefJorge quien solicitó datos de contacto con IDIGER el 09 de septiembre de 2014	No se respondió
Bryan Vásquez quien escribió el 18 de febrero de 2015 relaciona dos preguntas	Se le responde dentro de los términos La respuesta fue incompleta porque solo se le respondió una de las dos preguntas realizadas
Felipe Beltrán solicita información el 07 de octubre de 2014	El responsable de redes sociales comenta que a esta persona se le respondió telefónicamente, pero no quedó un registro de la respuesta
Iván Leonardo quien escribió el 11 de julio	Se le responde hasta el 13 de agosto de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

de 2014	2014, es decir 23 días hábiles después
Santiago Guasca 28 de febrero 2015 pide información de vacantes laborales	Si se respondió
Yuri Acevedo hace una consulta el 07 de octubre de 2014	Si se respondió
Tefy García escribió el 25 de marzo pide información sobre campaña cambio climático	Si se respondió

La anterior situación afecta la oportunidad y calidad de la atención al usuario desde redes sociales y el cabal cumplimiento del numeral 7.2.3 Comunicación con el cliente, el cual establece que la entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas específicamente al literal c) la retroalimentación del cliente, incluidas sus peticiones, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias; de igual manera se incumple lo establecido en el artículo 6 de la ley 962 de 2005, el cual establece que toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública, lo cual coincide con lo contemplado con el Código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo.

7. Uso no generalizado de la documentación estandarizada en el SGC

El acta del 13 de febrero de 2014 del Comité editorial no reposa en el formato institucional de acta de reunión, en la carpeta del comité editorial no reposa el acta del comité realizado el 07 de febrero de 2014 evidenciando fallas en el cumplimiento de la NTCGP 1000: 2009 en el numeral 4.2.4 Control de los registros el cual establece que los registros son un tipo especial de documento y se establecen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

8. Demora y debilidades en la gestión de procesos contractuales:

Las demoras se presentaron en los siguientes procesos; en el contrato 320 de 2014 (OFIBOD LTDA) las cotizaciones se iniciaron el 11 de febrero de 2014 y los estudios previos salieron hasta junio de 2014, es decir 4 meses después; en el contrato 386 de 2014 (CIFRAS Y CONCEPTOS S.A.), las cotizaciones iniciaron el 17 de febrero de 2013 y se finalizaron el 14 de febrero de 2014 un año después, además los estudios previos fueron finalizados en julio de 2014, es decir 5 meses después; en el contrato 565 de 2013 (EXPREGARD`S SAS) la primera cotización es del 17 de abril, la segunda el 30 de mayo y la última el 26 de julio de 2013, es decir se tardaron 4 meses en la consecución de 3 cotizaciones.

Los estudios previos y los avisos de convocatoria no tienen fecha exacta de generación, lo cual dificulta su trazabilidad y se reitera una situación que ha sido observada por la contraloría, "todo documento público debe tener fecha".

Las debilidades encontradas fueron las siguientes:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>AMBIENTE</small> <small>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</small>	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

-En el proceso del contrato 320 de 2014 (OFIBOD LTDA) se realizaron cotizaciones sobre 4 elementos que condujeron a elaborar los estudios previos, sin embargo luego de suscrito el contrato se adquirieron en total 7 elementos de diferente tipo y ninguno de ellos había sido cotizado ni evaluado en la etapa precontractual, dicha situación evidencia que se inició un proceso contractual sin tener certeza sobre lo que pretendía adquirir, además al no contar con las cotizaciones la entidad pudo haber sido afectada por mayor valor pagado. En la carpeta contractual no reposa la cotización del proveedor sobre 4 de los 7 elementos adquiridos, el profesional Juan Carlos Velásquez facilitó la cotización completa, se sugiere anexarla a la carpeta contractual. A continuación se presenta una relación de los elementos adquiridos frente a los cotizados en la etapa precontractual y en la ejecución contractual

ELEMENTOS COTIZADOS ETAPA PRECONTRACTUAL	ELEMENTOS COTIZADOS EJECUCIÓN CONTRATO	ELEMENTOS ADQUIRIDOS
Turnero	Cartelera Digital Móvil portable 32"	Cartelera Digital Móvil portable 32"
Dispensador Mecánico	Cartelera digital de 62"	Cartelera digital de 62"
Pantalla Publicitaria	Stand 2x2	Stand 2x2
Pantalla Multicolor		Box Editor de Contenido
		Porta pendón flying banner
		Disco duro externo
		Grabadora periodista

-Se realizó una prórroga de 1 mes al contrato 320 de 2014 (OFIBOD LTDA), no es pertinente la realización de la prórroga, primero porque es un contrato de compra venta y segundo en el motivo de solicitud de prórroga se argumentó lo siguiente: "A la fecha se solicita prórroga para el contrato ya que en el momento de decidir qué elementos adquirir para la entidad se necesitó más tiempo por motivos de pruebas de calidad, visitas técnicas, capacitación en el manejo de los elementos, instalación de los equipos para optimizar los recursos" ello no es consistente en tanto la entidad debe suscribir contrato basado en una necesidad plenamente identificad y por lo tanto no tiene solidez que la entidad se encuentre cotizando qué elementos adquirir, como consta en la carpeta contractual; tampoco es válido justificar como prorroga la necesidad de realizar pruebas, instalación, conectividad y capacitación, cuando dichos servicios el proveedor los puede ofrecer con carácter post venta.

En el Contrato 386 de 2014 (CIFRAS Y CONCEPTOS S.A.), cuyo objeto contractual es "Realizar un estudio de percepción de riesgos de la población habitante de Bogotá con muestras representativas de las 20 localidades" se realizan las siguientes anotaciones en el proceso precontractual y contractual:

- Se tomaron en cuenta 3 cotizaciones, a saber dos con fecha de 14 de febrero de 2014 y la otra con fecha del 17 de febrero de 2013, ésta última cotización no fue pertinente incluirla en tanto había transcurrido un año y por ende el mercado había cambiado así como los valores, año a año se presenta una variación en los índices de precio al consumidor, de otro lado las tres cotizaciones cotizan aspectos diferentes, una relaciona un valor total sin especificar valor por encuesta ni por tipo de encuesta (telefónica o presencial), además cotiza 1400 encuestas cuando en los estudios previos se especifica un mínimo de 1500

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

encuestas , en la segunda cotización se relacionan valores totales para aplicar 1000 encuestas presenciales y 500 telefónicas, relaciona valores del personal a trabajar y no valor por encuesta y en la tercera cotización se cotizan 1000 encuestas presenciales a \$40.000 pesos cada una y 500 telefónicas a \$35.000 pesos cada una; de esta manera se concluye que como las cotizaciones contienen criterios diferentes no es apropiado compararlas para realizar el estudio de mercado, de otro lado se evidencia que la entidad al solicitar las cotizaciones no fue clara con las empresas.

- Teniendo en cuenta que la finalidad del contrato, es realizar un estudio a partir de la aplicación de una encuesta, en los estudios previos y términos de referencia debió especificarse la muestra estadística y si debía aplicarse a ciudad o por localidad, esta información afecta directamente, tanto el valor como la calidad y los resultados; se indagó sobre cuál es el criterio para definir la cifra mínima de 1500 encuestas que aparece como obligación contractual identificando que la cifra no provino de la aplicación de un muestreo estadístico.
- En los documentos: Respuesta a la observaciones al pliego de condiciones y Respuesta a las observaciones de la evaluación, faltan las firmas de Nolvira Soto, Olga Serrano y Yenny Acevedo
- Se identificó una inconsistencia en el acta de recibo a satisfacción por parte de la supervisora, ya que este documento tiene fecha de generación 09 de enero de 2015, cuando el informe final entregado por el contratista tiene fecha de generación 28 de enero de 2015, dicha situación contraviene la confiabilidad del recibo a satisfacción, sin que el contratista hubiera entregado informe final de ejecución; de igual manera se establece en el documento que se han pagado \$42.000.000 de pesos, sin embargo en la carpeta no reposan soportes de los pagos efectuados, se logró verificar con el área de pagos que en noviembre de 2014 con OP 3280 se canceló un valor de \$18.000.000 y en diciembre de 2014 con OP 3938 se canceló un valor de \$24.000.000, transcurridos 4 meses no se habían archivado los respectivos soportes en la carpeta.

Frente al contrato 565 de 2013 (EXPRECARD`S SAS) se realizan las siguientes anotaciones:

- Se encontró inconsistencia en las fechas, del acta del comité asesor de aprobación de apertura del proceso con fecha 17/09/2013 posterior, a la fecha de la resolución de apertura del proceso 16/09/2013 cuando debiera ser anterior; también se encontró inconsistencia en la solicitud de adición, prorroga o modificación contractual de fecha del 23 de diciembre de 2013, en tanto se relaciona como fecha de inicio el 22 de oct de 2013 cuando el registro presupuestal y el acta de inicio son del 23 de oct de 2013, consecuentemente un acta de inicio debe ser posterior al registro presupuestal, en este orden de ideas también, se estableció mal la fecha de terminación que sería el 22 de abril y no el 21 de abril.
- En la carpeta no reposa la documentación completa para el primer pago, en tanto el proveedor allega las remisiones 19388 y 19389, en la carpeta únicamente reposa la remisión 19389 donde se relacionan la entrega de 1045 camisetas, pero en la entrada a almacén se relacionan 2100 camisetas referentes a las dos remisiones y el pago se realizó por las 2100 camisetas.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

Frente al contrato 488 de 2013 (RASGO Y COLOR SAS) se realizan las siguientes anotaciones:

- El tiempo de duración establecido en los estudios previos afecta el principio de anualidad del presupuesto, ya que si el proceso de contratación inicio en junio de 2013 al definir un plazo de ejecución de 11 meses, se estaba dando por sentado la constitución de reservas, finalmente el contrato quedó con un plazo de ejecución de 8 meses o hasta agotar recursos pero como el acta de inicio se estableció el 16 de agosto, los 8 meses sobre pasaban la vigencia 2013; el principio de anualidad se encuentra establecido en el artículo 14 del decreto 111 de 1996, Estatuto Orgánico del presupuesto, el cual establece que el año fiscal comienza el 1º de enero y termina el 31 de diciembre de cada año.
- La respuesta a las observaciones al pliego de condiciones a pesar de contener la firma de quien las elaboró no relaciona el nombre y cargo del funcionario que la generó.
- Se recibieron 5 observaciones a los pliegos de condiciones, sin embargo no se evidencia respuesta a 2 de las observaciones recibidas, a saber SOS soluciones de oficina y suministros y Astrid Elena Rojas, las respuestas no relacionan el nombre del funcionario ni el cargo de quien proyectó la respuesta, el segundo oficio no tiene firma ni fecha. En SECOP sólo reposa un oficio con una respuesta, mientras en la página de contratación a la vista reposan dos oficios que en total relacionan 3 respuestas a las observaciones, identificando diferencias en la información reportada en ambos sistemas SECOP y contratación a la vista, cuando la información debe ser consistente.
- La resolución 179 de 2013 “por la cual se adjudica el procesos de selección abreviada por subasta inversa” que reposa en la carpeta contractual 488 de 2013 (RASGO Y COLOR SAS) no tiene fecha y es diferente a la que se encuentra publicada en SECOP donde se relaciona la fecha en el enunciado de la resolución, la documentación cargada en SECOP debe ser consistente con la documentación física que reposa en las carpetas contractuales.
- Cuando el tiempo de ejecución del contrato 488 de 2013 (RASGO Y COLOR SAS) era del 98%, la ejecución presupuestal era del 24%, lo que conlleva a realizar una prórroga de 6 meses, sin embargo la prórroga se debió a una falta de planeación en tanto se evidenció que la primera factura se presentó el 01/04/2014 es decir después de transcurridos más de 7 meses de ejecución del contrato, esta situación refleja una falta de planeación en tanto se suscribió un contrato sin tener exactitud de lo que se requería ni en qué momento se requería, por anterior se posible que el valor fue sobreestimado.

En las carpetas de los contratos 362- 2013 y 166-2014 pertenecientes al profesional Juan Carlos Velásquez, 287 de 2014 perteneciente a María Cristina Estupiñan, 125 y 094 de 2014 pertenecientes a Manuel Chacón se encontró que las Hojas de vida no tienen firma de aceptación del FOPAE, lo cual es una debilidad en tanto la firma garantiza que la información contenida fue constatada frente a los documentos presentados como soporte.

En el acta de inicio del contrato 166 de 2014 perteneciente a Juan Carlos Velásquez se encontró una inconsistencia en tanto en el recuadro superior establece fecha de inicio 27 de junio de 2014, en el texto inferior establece “En Bogotá D.C el 26 de junio de 2014 se reunieron...” la fecha correcta es el 27 de junio ya que el contrato fue registrado

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

presupuestalmente el día 27 de junio por ello no era posible constituir acta de inicio el 26 de junio de 2014.

Las situaciones relacionadas anteriormente afectan el cumplimiento de los siguientes Numerales de la NTCGP 1000:2009: 7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios el cual establece que la entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, o en las disposiciones aplicables y así mismo que la entidad debe evaluar y seleccionar a los proveedores con base en una selección objetiva y en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios; 7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios el cual establece que la información descrita en los pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables del producto y/o servicio por adquirir, debe incluir, cuando sea apropiado específicamente el literal a) los requisitos para la aprobación del producto y/o servicio, procedimientos, procesos y equipos;

9. Debilidades en el control del material POP que se produce y en la entrega al destinatario final.

Con cargo al contrato 565 de 2013 (EXPRECARD`S SAS) se produjo material POP el cual se empleó en diferentes eventos de la entidad, de allí se identificaron las siguientes debilidades:

- En la carpeta contractual no reposan los pedidos que realiza la entidad, por ende se dificulta la identificación del material, qué finalidad y destino tiene o las características que la entidad solicitó.
- Los soportes de entrega en el respectivo evento de 2100 camisetas tienen fecha de octubre 2013, pero los soportes de entrada a almacén son del 21 de noviembre de 2013, situación que es inconsistente ya que de acuerdo a soportes, las camisetas nunca ingresaron físicamente al almacén del FOPAE a pesar de que este es un requisito para el pago de los bienes.
- Los soportes de entrega de material POP correspondiente a 1000 camisetas impresas a dos caras, 1000 bolígrafos a una tinta, 1000 bolsas ecológicas, 1000 gorras bordadas y 51 fotografías utilizados para el evento de lanzamiento de la red social de gestión de riesgos, dicho evento se realizó el 07 de diciembre de 2013, sin embargo la entrada a almacén se dio el 16 de diciembre de 2013, situación inconsistente en tanto físicamente los elementos no ingresaron a almacén, a pesar de que este es un requisito para el pago de los bienes y no se logró recolectar los soportes de entrega de este material a los destinatarios finales. De otro lado se encontró que las fotografías utilizadas se encuentran guardadas por lo tanto es importante definir su destino final.
- Al realizar una verificación de la existencia física de 30 relojes institucionales, se encontraron las siguientes inconsistencias: existe un formato de entrega de 27 relojes, de los cuales 10 se entregaron a Michael Vergara el todero para que los ubicara en las instalaciones de la entidad, por lo tanto no es claro quién tiene los 3 relojes faltantes, ahora bien, en la revisión del formato de entrega de relojes se realizó un recorrido por las instalaciones de la entidad encontrando lo siguiente: en la entidad se encuentran 20

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

relojes, hay soportes de la entrega de 27 relojes, 3 relojes se encuentran en las viviendas de los responsables, 2 relojes de los asignados no aparecen, 7 relojes se encuentran guardados, en resumen no coinciden los soportes con la existencia de los bienes evidenciando una falta de control sobre ellos, así como no se evidenció una planeación para definir la cantidad de relojes a adquirir ni donde ubicarlos ya no se sabe dónde ubicar los relojes guardados.

- No se utiliza un formato estandarizado de entrega de material a los solicitantes, ya sea POP o de impresos, a pesar de que existe en el mapa de procesos el formato GPR-FT-34, sin embargo el formato requiere actualización para brindar mayor detalle de cantidades y características de los bienes entregados, el formato es de fecha del 26 de noviembre de 2010.
- Es importante en la generación de material POP tener en cuenta las normas y restricciones de publicidad definidas en el Decreto 1737 del 1998, por el cual se expiden medidas de austeridad y eficiencia del gasto, y se someten a condiciones especiales la asunción de compromisos por parte de las Entidades Públicas que manejan recursos del Tesoro Público.

Los anteriores aspectos reflejan incumplimiento respecto a la NTCGP 1000: 2009 en los siguientes numerales 4.2.4 Control de los registros establece que los registros son un tipo especial de documento y se establecen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del sistema de gestión de la calidad deben controlarse; 7.5.5 Preservación del producto y/o servicio el cual establece que la entidad debe preservar el producto y/o servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos, esta preservación debe incluir, la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. Así mismo se afectó el cumplimiento del decreto 1510 de 2013 en su Artículo 20. Estudios y documentos previos, donde se establece que los estudios previos deben corresponder a la descripción de la necesidad que la Entidad Estatal pretende satisfacer con el Proceso de Contratación.

10. Información inexacta divulgada a través de los medios de comunicación interna

La noticia de elección de representantes de las ONGS ante el consejo consultivo de gestión del riesgo y cambio climático presenta inconsistencias, en tanto en el tweet del 24 de abril se menciona que participaron 60 representantes de ONGS, mientras en el INFOIDIGER difundido por correo electrónico también el 24 de abril de 2015 se establece que se contó con la participación de 36 representantes de 48 inscritos, lo cual refleja inexactitud en la información divulgada. La anterior situación evidencia que no se cumplió cabalmente el numeral 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio el cual establece que la entidad debe revisar los requisitos relacionados con el producto y/o servicio y que la revisión debe efectuarse antes de que la entidad se comprometa a proporcionar un producto y/o servicio al cliente.

11. No se lleva a cabo un muestreo estadístico para la medición de la satisfacción y percepción del cliente

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>AMBIENTE</small> <small>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</small>	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

En la encuesta de medios no se calculó una muestra para su aplicación; además no fue pertinente establecer un nivel de confianza del 100% cuando la encuesta no fue contestada por el 100% de la población objeto, por ende se aplicó un sondeo y no una encuesta, dicha situación contraviene con lo establecido en el numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos el cual contempla que la entidad debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, y cuando sea posible, su medición.

12. Debilidades arrojadas por la encuesta de percepción de medios de comunicación interna y por el sondeo de opinión realizado por la auditora

En 2014 no se aplicó encuesta de percepción. En el 2015 entre el mes de marzo y abril el área de comunicaciones aplicó una encuesta sobre la incidencia que tienen los medios de comunicación interna en la entidad, de la revisión de los resultados se encontró lo siguiente:

- La encuesta no puede denominarse encuesta porque no toma un criterio estadístico para calcular una muestra de servidores públicos para aplicarla, no establece un nivel de confianza, por ende el ejercicio debe denominarse sondeo.
- No se establece un objetivo, un título ni un periodo para la realización del sondeo
- En las preguntas se establece el correo electrónico como medio de comunicación pero se considera que se debió aclarar los productos específicos que el grupo de comunicaciones difunde por este medio, Infoidiger y Notidiger, porque la cantidad de información que consultan los encuestados por correo es muy amplia y no es producida en su totalidad por la entidad, ni por el procedimiento de comunicación interna y externa, por ello afecta los resultados obtenidos.
- Ninguno de los canales internos de comunicación obtuvo más del 80% de percepción positiva sobre los contenidos emitidos, el correo electrónico obtuvo la mejor percepción con el 77.4% considerando los contenidos como buenos, mientras el 53% de los encuestados consideran el contenido de la redes sociales como regular y malo, el 48% de los encuestados perciben los contenidos de la intranet como regulares y malos, por último el 41% de los encuestados percibe los contenidos de las carteleras digitales como regulares y malos.
- La efectividad de carteleras digitales y las redes sociales es baja sólo 8 y 7 personas respectivamente consideran estos canales como efectivos, a pesar de que en el equipo de comunicaciones se cuenta con un profesional responsable y dedicado al tema de redes sociales y cuando la inversión presupuestal en las carteleras digitales fue importante.
- El 38% de las personas encuestadas no considera que las actividades y acciones que desarrolla en su área de trabajo se ven reflejadas en los diferentes medios de comunicación interna de la Entidad.
- Algunas opiniones de los encuestados reflejan debilidades en la gestión del área de comunicaciones, las cuales deben convertirse en oportunidades de mejora:
 - ✓ Dificultades para acceder a las publicaciones se identificaron 6 opiniones similares
 - ✓ No se conocen muy bien las rutas para realizar las publicaciones o informar nuestros avances, la Oficina de Atención al Ciudadano no cuenta con toda la información de las diferentes áreas con el fin de dar información a los usuarios, no se nos tiene en

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

cuenta para este tipo de actividades, no sé a dónde ni a quien enviar la información mensual.

- ✓ A veces la información que se transmite por correo electrónico llega muy encima de la fecha de los eventos que se están convocando.
- ✓ Me encantaría poder recibir una charla de cómo hacer los boletines de prensa, un curso de fotografía, en fin, tener herramientas que permitan que cuando informemos algo sea de la mejor manera.
- ✓ En cuanto a la cultura organizacional de la entidad se identificaron 8 opiniones similares asociados a las comunicaciones: Hace falta tiempo y dedicación de personal de mi área para suministrar información al área de prensa; ante el cúmulo de actividades y responsabilidades es más lo que hacemos que lo comunicado para su publicación; se requiere mayor trabajo en equipo para replicar conocimientos generales de las actividades que desarrollamos, no tenemos el hábito de comunicar lo que hacemos, el área administrativa es casi que invisible para los medios de comunicación interna de la Entidad, no se han trabajado temas de control interno. Por lo anterior, se sugiere utilizar gestores de comunicación en las áreas para que transmitan al interior de sus áreas los principales temas que se están trabajando en el mes, así como incluir dentro de las obligaciones de alguno de los contratistas el tema de divulgación, ya que así se garantizaría que la información fluya desde las diferentes áreas hacia el área de prensa.

Con el fin de complementar la información antes descrita, la auditora realizó un sondeo de opinión a 26 servidores de la entidad pertenecientes a diferentes áreas, se aplicó un cuestionario de 12 preguntas, de los resultados se encontraron los siguientes aspectos a mejorar en la gestión del área de comunicaciones. Ver Anexo 1

- El 61.5% de las personas a las que se les aplicó el sondeo no habían contestado la encuesta del área de comunicaciones, argumentando aspectos como falta de tiempo, tienen mucho trabajo, no vieron la encuesta, no se enteraron, por ocupaciones no alcanzó a terminarla de diligenciar
- El 88.5% de las personas revisa el contenido de las carteleras digitales, sin embargo sólo el 13% de esas personas revisa todo el contenido, el 34.8% revisa solo de pasada y el 52.2% revisa pero no todo el contenido.
- El 65.4% de la personas no sabe la diferencia entre INFOIDIGER y NOTIDIGER, lo cual indica debilidad en el posicionamiento de dichos productos entre los servidores del IDIGER
- El 26.9% y el 23% de las personas no revisa el INFOIDIGER ni el NOTIDIGER respectivamente.
- En un ejercicio para identificar la recordación de la información difundida se encontró que el 80% de las personas recuerda algunas noticias e informaciones difundidas, sin embargo éstas en su mayoría fueron de la vigencia 2014, así mismo a pesar de que el 100% de las personas opina que la información es útil, 3 personas consideran que la información difundida no es relacionada directamente con el trabajo que desempeñan.
- Se identificó que el 80.8% de las personas tiene cuenta personal de Facebook, sin embargo de ahí sólo el 57.1% es miembro del fan page de FOPAE y/o IDIGER, mientras sólo el 38.4% de las personas tiene cuenta personal en Twitter y de ahí sólo el 50% es

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

seguidor del Twitter IDIGER. Se encontró que el 80.7% de las personas a las que se les aplicó el sondeo no sabían que el IDIGER tiene un canal en YouTube. Lo anterior refleja que las redes sociales institucionales a nivel interno no están posicionadas, sumado a que las personas argumentan que YouTube es una página bloqueada en la entidad.

- A pesar de que el 53.8% de las personas opina que su área tiene información que publicar, sólo el 23.1% de las personas comenta que su área ha publicado información a través de algunos de los medios de comunicación, dentro de las razones para no publicar está la falta de tiempo para generar contenidos y a su vez que el 73.1% de las personas no sabe cómo solicitar la publicación de información a través de los medios de comunicación.

Los anteriores aspectos demuestran debilidad en el cumplimiento de los numerales 5.5.3 Comunicación interna, el cual indica que la alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la entidad y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia, la eficiencia y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y numeral 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA, 8.1 GENERALIDADES donde se establece que la entidad debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios teniendo en cuenta que esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluidas las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización, éstas últimas fallaron y por ende no permiten dar cuenta de la conformidad de los productos y servicios evaluados en la encuesta.

4. RECOMENDACIONES U OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Distribución de actividades Se encontró que la coordinadora del grupo de comunicaciones también lo es del grupo de educación, ambas áreas son diferentes y acarrear actividades funciones y responsabilidades diferentes en este orden de ideas la coordinación se evidencia sobrecargada y manejando asuntos que requieren diferentes empeños, por ende se sugiere estudiar la posibilidad de que la coordinación se maneje de manera separada por personas diferentes.

2. Gestión Contractual: Con el fin de obtener en los diferentes procesos contractuales mayor participación de oferentes tal y como lo establece la ley 1150 de 2007, se sugiere que en los casos como el encontrado para el contrato 488 de 2013 donde solo se presentaron dos propuestas una cumple y la otra no, y donde se recibieron observaciones a los pliegos de condiciones, solicitando la inclusión de otros códigos CIUU para poder participar, ya que los interesados en ofertar argumentan que los códigos incluidos en los pliegos son únicamente para fabricantes limitando la participación ya que el proceso a contratar incluía una gran cantidad de diferentes elementos que provienen de diferentes fabricantes, estimando de esta manera que al incluir otros códigos permitía a comercializadores o distribuidores participar. Por lo anterior luego de la revisión realizada en el ejercicio de la Auditoria se considera que la inclusión de los códigos era válida porque en la etapa de cotizaciones la situación se hizo evidente no todos los proveedores cotizaron la totalidad de elementos, sin embargo los cambios no se realizaron al pliego de condiciones, es así que se recomienda que sean tenidas en cuenta las observaciones de posibles oferentes, mientras

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

fortalezcan la mayor participación de oferentes en un proceso y cumplan con las especificaciones técnicas establecidas.

3. Documentación asociada al Sistema de Gestión de Calidad: Los procedimientos asociados al área de comunicaciones “Manejo de Medios” y “Comunicación interna y externa” son versión 1 de año 2011, el grupo ya está actualizándolos, por ello es necesario dar prioridad a la aprobación de los mismos, incluyendo todos aquellos aspectos que respondan a las necesidades del área y de la entidad, así mismo se sugieren incluir políticas de operación frente a estos aspectos:

- Directrices y restricciones para uso de papeles finos como los propalmate de alto gramaje, esto contribuye a dar cumplimiento a medidas de austeridad en el gasto.
- Especificar qué eventos se organizan y/o se apoyan, qué tipo de apoyo se brinda y cómo se solicita este tipo de apoyo por parte de los usuarios.
- Captura de la información para ser utilizada en la comunicación interna, se pueden determinar periodicidades, responsabilidades y medios del cómo se realizará dentro de la entidad, esto también determinando el tipo de relación que se da con las otras áreas.
- Se debe especificar e incluir lo referente al manejo de redes sociales en alguno de los procedimientos.
- Requisitos estandarizados de tiempos mínimos de antelación para la solicitud, ya sea de material POP, impresos, organización de eventos, apoyo video gráfico, apoyo de diseño en piezas de comunicación, generación de campañas etc., para cada uno de los productos o servicios que ofrece el área de comunicaciones. Esta medida acompañada de la implementación de formatos de solicitud donde el solicitante aporte información como objetivo, alcance, población objeto y toda aquella información relevante, ello aporta en la garantía de generar productos de calidad y con oportunidad.
- Trabajar la definición de actividades, lineamientos y protocolos de atención de PQRS allegadas por redes sociales junto con el área de atención al usuario, así como definir las respectivas responsabilidades.
- Las actividades asociadas a la evaluación deben especificarse, estableciendo el producto y el mecanismo a utilizar para evaluar, por ejemplo encuesta, indicadores etc.

3.1. Se sugiere que se ajuste el documento titulado “Guía para el manejo de la comunicación de los sistemas de gestión” de manera que no se centralice únicamente en los sistemas de gestión sino que abarque el total de la estrategia de comunicación tanto interna como externa, incluyendo los respectivos flujos de información y comunicación, medios de comunicación, para ello es necesario que la oficina de planeación haga participe del ajuste al área de comunicaciones, tomando como referente el MECI 1000: 2014. Ajustar el glosario para el término medios de comunicación se habla de “más media”, cuando se debe referir a “mass media”, es decir medios de comunicación masivos en inglés, aunque para evitar confusiones se sugiere utilizar el término medios masivos de comunicación, en español.

3.2. Así mismo se podría ampliar lo referente a la oficina jurídica ya que no se está teniendo en cuenta las comunicaciones a entes externos sobre defensa judicial y en general las comunicaciones por edicto etc. Se sugiere incluir en esta guía la regularización en el manejo de las circulares, comunicaciones internas, memorandos, entre otras, que hacen parte de la

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

comunicación interna, estableciendo en qué casos se utilizan, quienes las utilizan etc., e indicar el papel de las redes sociales en este tema.

3.3. Es necesario estandarizar un formato de entrega de material POP o impreso, para facilitar el control y manejo del mismo de manera óptima, así mismo estandarizar un formato que permita calificar la realización de eventos en general, en dicho formato se puede incluir por ejemplo calificación de las instalaciones, del contenido de eventos, organización, refrigerios si es el caso, material entregado etc.

3.4. Se sugiere levantar un registro de los video clips generados con la información relativa, es decir un formato donde se establezca objetivo del videoclip, población objeto, quién lo solicitó, medios de difusión (YouTube, eventos específicos, etc.), material y fecha del material utilizado, entre otros aspectos que se consideren relevantes para identificar un video clip, ello facilita la labor de revisión y ajustes de los productos.

3.5. Definir responsabilidades entre talento humano y comunicaciones para ajustar lo pertinente en los respectivos procedimientos sobre la generación de carnés institucionales, documentando las actividades necesarias y especificando el trámite necesario para solicitar duplicado del carnet después de pérdida o robo, en el momento no hay directrices claras sobre la expedición de duplicado de carnés.

3.6. Dar prioridad a la finalización, revisión y aprobación dentro del Sistema de Integral de Gestión del Manual de imagen corporativa del IDIGER, así como del Manual de manejo de redes sociales y/ comunicación digital, es necesario puntualizar el alcance de este último documento, de la mano de definir e implementar una estrategia de divulgación interna, luego de la aprobación y publicación de los mismos.

3.7. Se sugiere que la plantilla de presentaciones en Power Point se publique como un formato en el mapa de procesos, para que de esta manera sea de fácil accesos a los servidores de la entidad.

3.8. Es necesario estandarizar un formato de salida y entrada de bienes, que permita llevar un control y registro de los bienes institucionales cuando por razones del servicio éstos no se encuentren en las instalaciones de la entidad.

3.9. Se sugiere implementar en algún documento sea procedimiento, guía, manual, políticas de operación, los protocolos para la organización y atención de ruedas de prensa, estableciendo los registros a tomar de la realización de las mismas (fotos, video, listas de asistencia etc).

4. Asegurar el cumplimiento de la ley 1712 de 2014 Ley de transparencia: Con el fin de dar cumplimiento a la ley 1712 de 2014 Ley de transparencia es necesario que el grupo de comunicaciones se disponga en sí mismo y promueva a su vez la importancia del Principio de la divulgación proactiva de la información, principio estipulado en el Artículo 3° de la mencionada ley, el cual establece que el derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>AMBIENTE</small> <small>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</small>	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

5. Fortalecimiento de los contenidos que se comunican de acuerdo a la misión institucional y cumplimiento de normatividad aplicable:

5.1. Se identificó que en el Plan de acción 2015 sólo se incluyen actividades encaminadas al cumplimiento de la meta de sensibilizar a 2.500.000 personas, no se incluyen actividades para el cumplimiento de la meta de realizar 3 procesos culturales que contribuyan a generar hábitos, comportamientos y manifestaciones de gestión de riesgos. Así mismo se sugiere complementar el Plan de acción incluyendo el objetivo de cada evento y/o campaña puntualizando la participación de comunicaciones por ejemplo, especificar si requiere material pop, requiere generación de piezas comunicativas, se acompañará con registro fotográfico y o de video, se generará video clip, se realizará rueda de prensa etc.

5.2. Se sugiere que el equipo de comunicaciones realice un ejercicio conjunto con todas las demás áreas para identificar a principio de cada vigencia las necesidades de comunicación tanto interna como externa. Dejando como resultado un plan de acción más completo.

5.3. Implementar dentro los ejercicios de inducción y reinducción un punto sobre la Información y comunicación en la entidad, allí divulgar los medios de comunicación, los servicios que se presentan en el área de comunicaciones, presentación de redes sociales y un recorrido por la página web y la intranet, esto teniendo en cuenta lo establecido en el MECI 1000:2014, para dicha actividad incluir al área de comunicaciones.

5.4. Fortalecer la estrategia incluyendo fuentes externas como estudios socioeconómicos, sociológicos, ambientales y todos aquellos referentes a la misionalidad de la entidad, incluyendo los estudios contratados por la entidad, realizados por instituciones y/o organizaciones especializadas, así como establecer y divulgar una base de datos y adelantos en la materia de entidades nacionales.

5.5. Se considera pertinente y adecuado que algún delegado del equipo de comunicaciones reciba capacitación y conozca las orientaciones para el manejo e implementación de Gobierno en línea, esta información fortalecería la estrategia de comunicación de la entidad.

5.6. Producir contenido diferencial en las carteleras digitales para el usuario interno (servidores públicos) y usuario externo, visitantes y comunidad y con este criterio identificar los puntos de publicación y ubicación de las mismas. Esto ya que las necesidades e intereses de comunicación son diferentes.

5.7. Socializar con la comunidad IDIGER de una manera sintética los resultados de la encuesta de percepción de la incidencia de los medios de comunicación en la entidad, puede ser a través de un INFOIDIGER.

5.8. Con el fin de que el link de “que estamos haciendo desde cada área” se actualice y nutra se sugiere que se formalice la responsabilidad compartida de los jefes y un delegado por área de suministrar contenido a publicar definiendo una respectiva periodicidad.

5.9. Se considera positiva la iniciativa del uso de infografías para generar impacto en las comunicaciones, sin embargo es un tema que se debe potencializar y contextualizar dentro de una campaña precisa, por ejemplo se divulgó una infografía sobre redes sociales pero no era claro el objetivo de dicha información.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

5.10. Ya que se abrió un espacio en la página web titulado “IDIGER internacional”, con un contenido variado e importante, se considera prioritario que este link sea divulgado tanto interna como externamente.

5.11. Se recomienda difundir lo referente al baúl de herramientas en gestión de riesgos a todos los servidores públicos de la entidad ya que es una herramienta útil y los servidores públicos la podemos multiplicar.

5.12. Con el fin de hacer más agradable la lectura del contenido del link Preguntas frecuentes sobre gestión del riesgo publicado en la página web del IDIGER se sugiere que el texto sea diagramado, incluir texto con color, imágenes y un tamaño de letra que facilite la lectura.

5.13. Se sugiere establecer alguna manera de identificar los comunicados de prensa por ejemplo con un número, título y fecha.

4. Medios digitales:

4.1. Es necesario fortalecer el uso y manejo de redes sociales a nivel interno, ya que los servidores públicos pueden de esta forma convertirse en multiplicadores y promotores de la información.

4.2. El blog no se encuentra fortalecido, al momento de la auditoria los escritos únicamente pertenecían a Gustavo Wilches y Jane Guerrero, por ello establecer una estrategia de fortalecimiento y motivación, concursos, premios, incentivos etc.

4.3. Se sugiere cerrar el fan page FOPAE, diseñando una estrategia para que los seguidores de este se hagan miembros del fan page IDIGER.

4.4. En el link información del Facebook IDIGER incluir una breve descripción sobre qué es el IDIGER, misión y visión, dirección, teléfono y correo electrónico de la entidad.

4.5. Incluir una breve descripción y pie de foto en las fotos publicadas en el Facebook, esto ya que se encontraron una serie de fotos y no fue posible determinar en dónde fueron, cuándo, quiénes aparecían, que ocurría, a saber: foto canal publicada el 24 de marzo 2015, la foto publicada el 10 de noviembre 2014 titulada iniciativas con participación comunitaria, foto del 27 de octubre de 2014 titulada simulacro distrital comunitario, foto del 21 de octubre de 2014 titulada 1 encuentro de gestión de riesgos, foto publicada el 17 de octubre de 2014 titulada mes de gestión del riesgo no es clara no tiene una breve explicación se evidencia un pendón Bienestar Familiar con una mesa bombas y regalos, no es claro el objetivo de publicar esta foto, foto del 17 de octubre del simulacro se evidencia una oficina pero no se detalla a qué pertenece la foto.

5. Eficacia, eficiencia, efectividad y mejora continua:

5.1. Implementar mecanismos periódicos de evaluación de impacto de la comunicación externa de la entidad, los cuales están concebidos dentro del procedimiento ajustado.

5.2. Implementar las respectivas acciones de mejora frente a los resultados de la encuesta vigencia 2014, por ejemplo fortalecer el uso de las carteleras digitales y la intranet, mejorar la presentación de los resultados en tanto se presenten en porcentajes de participación para facilitar su entendimiento y análisis, prestar énfasis a mejorar la percepción de los contenidos emitidos por los canales de comunicación

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

5.3. De acuerdo a los comentarios recibidos en la encuesta se considera de vital importancia que el trabajo de las áreas de comunicaciones y atención al usuario trabajen mancomunadamente y se interrelacionen porque ambas áreas deben manejar y disponer de la información de la entidad.

5.4. Debido al ámbito de competencia del IDIGER se sugiere que de manera prioritaria se levante una base de datos de medios de comunicación comunitarios que sirva para fortalecer la comunicación externa, éstos son medios que se deben aprovechar no sólo para divulgar información sino para potencializar el cumplimiento de la misión institucional.

5.5. Se sugiere implementar un cronograma mensual de generación de productos como video clips, así como de apoyo y asistencia a eventos.

5.6. Teniendo en cuenta que el equipo de comunicaciones debe atender eventos y emergencias los fines de semana, se considera útil establecer estrategias de manejo de turnos de manera tal que los miembros del equipo puedan tener acceso a descansos en algunos fines de semana, ello redundará en la mejora del ambiente laboral.

5.7. Si bien el área reporta los indicadores a nivel mensual como éstos no abarcan toda la gestión se considera importante que se reporte con alguna periodicidad informes de gestión del área y así se consolidé, articule, visibilice y analicen resultados para la mejora continua.

5.8. Si bien con motivo de la estrategia de transformación del FOPAE a IDIGER se incrementó el material POP, se espera que en las próximas vigencias se disminuya y se implementen estrategias diferentes que generen mayor impacto que el material POP, ya que con este material se posiciona una marca pero el IDIGER necesita posicionar no sólo imagen sino divulgar su misión y objetivos estratégicos, fomentar la gestión del conocimiento, dichos aspectos no han sido lo suficientemente difundidos

5.9. Formular un plan de mejoramiento de acuerdo a los resultados del estudio de percepción de riesgos de la población habitante de Bogotá, más aún cuando el estudio concluye que la cultura de prevención es momentánea una moda cuando se realiza el simulacro, en general el estudio arroja debilidades que se deben fortalecer por parte del IDIGER, en este mismo orden de ideas se resalta que de acuerdo al estudio el impacto de los volantes y afiches es mínimo sólo del 2%, pero la entidad realiza grandes esfuerzos presupuestales en este tema, por ende, la estrategia debe ajustarse.

5.10. Formular un plan de mejoramiento de acuerdo a la información mensual reportada por el contratista que realiza monitoreo a los medios de comunicación, ya que hasta el momento la información únicamente se utiliza para reporte de indicadores y no para la mejora.

5.11. Teniendo en cuenta la estrategia de comunicación con sus enfoques y la misión institucional, se considera que la realización de procesos culturales debe potencializarse ya que con solo 3 en el año puede perder impacto al focalizarlos únicamente en torno al mes de la gestión del riesgo, se considera importante que se realicen con temáticas diferentes al simulacro y en diferentes épocas de año.

6. Control de Bienes:

6.1. Se recomienda al almacén implementar un mecanismo para contar con la información consolidada de inventario por áreas, coordinaciones y subdirecciones.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

6.2. Se considera pertinente que en el caso de los bienes compuestos por varios elementos, por ejemplo el kit de luces y de sonido, se relacione en la plaqueta el número de partes que lo conforman y mantener una relación en el almacén de las partes constitutivas ojala con un apoyo de imagen, esto con el fin de llevar un mejor control a la existencia de los bienes.

6.3. Incluir en las carpetas contractuales de material POP o de suministro para impresos los pedidos realizados por la entidad donde se especifique el uso que se les dará y el evento para el cual se utilizaran, por ejemplo listado de material para la impresión de 1000 agendas vigencia 2015 a entregar en el evento de lanzamiento del SDGR o 300 camisetas para el seminario SUDPS.

6.4. Dado que para el evento de lanzamiento de la Red Social de Gestión de Riesgos se encontró que según soportes a una persona se entregaron 180 camisetas, a otra 260, a otra 80, a otras dos 40 a cada una y por último a una persona 20 camisetas, con el fin de que éstas personas al ser líderes de la comunidad las distribuyeran, se encuentra que en estos casos la entidad no puede realizar un verdadero control al material, por ende se sugiere evitar los intermediarios en la entrega de material.

6.5. Teniendo en cuenta que en la entidad se encuentra un saldo de 480 decretos sobre transformación FOPAE a IDIGER, se considera primordial definir el destino final de éstos, cuántos quedan para memoria y consulta institucional, así mismo como se distribuirán el resto. La misma dinámica debe emplearse con los saldos de otro tipo de material que se encuentra en el cuarto trasero de la coordinadora de comunicaciones.

6.6. Priorizar la entrega de los 5 baúles de gestión de riesgos a las entidades previamente definidas desde comité editorial, a saber, secretaria de ambiente, educación, cultura, acueducto y Alcaldía Mayor.

6.7. El espacio físico y organización de los puestos de trabajo del área de comunicaciones podría repensarse en tanto, un equipo con las funciones de información y comunicación tanto interna como externa requiere de un espacio independiente donde se pueda acceder a medios de comunicación, radio, televisión reproducción de material audiovisual etc, sin molestar e interrumpir las labores de otros servidores que requieren concentración en el desarrollo de sus funciones.

7. Comité Editorial: Frente al manejo del Comité editorial se establecen las siguientes recomendaciones:

7.1 Implementar por parte de la secretaria técnica un seguimiento al cumplimiento de compromisos, dicho seguimiento debe ser previo a la siguiente reunión del comité, esto porque se evidenció que en algunos casos no existe registro del cumplimiento de compromisos y en otros caso no se cumplen dichos compromisos, algunos de los temas abordados tardan varios meses en materializarse, por ejemplo se identificaron demoras importantes en la finalización y aprobación de los libros a publicar -ello afecta la ejecución presupuesta-I; así mismo destinar un tiempo dentro de la agenda para que la secretaria técnica presente el balance de cumplimiento de compromisos y se tomen las medidas respectivas.

7.2. Teniendo en cuenta que el enfoque de Gestión de riesgos y adaptación al cambio climático es un tema novedoso se considera útil que el comité editorial periódicamente abra

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE <small>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</small>	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

un espacio para la socialización de experiencias exitosas, sean internas, nacionales o internacionales, y de allí se le dé el tratamiento respectivo a la información para que sea publicada o difundida de acuerdo a lo convenido en el comité. En este mismo orden de ideas el comité podría diseñar algún tipo de metodología interna de sistematización de experiencias para generar conocimiento y memoria institucional.

7.3. Es importante que el comité editorial se reúna como mínimo una vez al mes, esto atendiendo lo establecido en la Resolución 221 del 06 de septiembre de 2013, dado que se comprobó que en junio y agosto de 2014 no se realizaron sesiones.

7.4. Establecer siempre la agenda desarrollada en las actas, porque se encontró que en el acta del 23 de septiembre de 2014 no se relacionó la agenda tratada.

7.5. Teniendo en cuenta el cumplimiento de la directiva presidencial 04 de 2012 sobre Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la Administración pública es necesario que las actas del comité editorial se impriman por ambas caras.

8. Mapa de Riesgos:

8.1 Se considera importante que se amplíen las consecuencias del riesgo “No entregar productos de diseño y comunicación de acuerdo a los requerimientos de cada una de las áreas de la entidad”, y validando la efectividad del control, ya que la comunicación verbal no es efectiva y se relacionó como si este control estuviera documentado al ser la comunicación verbal no es apropiado establecer que el control está documentado.

8.2 En el riesgo “Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública, manipulación de la información que se suministra” es necesario que se implemente un control documentado mediante procedimiento, más aún cuando es un riesgo de corrupción catalogado en el mapa de riesgos con frecuencia probable debe tener definidos controles.

8.3 Se sugiere ajustar la descripción del riesgo “La información de interés para la comunidad no se comunica por los medios virtuales (twitter, Facebook, página web). Manipulación de la información que se suministra a través de la página”, esto ya que el texto incluye dos riesgos diferentes, así mismo la causa determinada y el control existente no guardan una relación directa con los riesgos descritos por ejemplo no es claro en qué manera el reporte de indicadores mitiga el riesgo.

8.4 El riesgo de “entrega de información fragmentada sobre la incidencia de la entidad en el distrito capital” no es claro, tampoco es claro el manejo del mismo, se recomienda puntualizar a una situación indeseable para determinar el control respectivo.

8.5 Dentro de la gestión del área se identificó la probabilidad de ocurrencia de dos riesgos a saber

8.6 Se identificó Riesgo de pérdida de información causado por la desactualización de la información que genera cada contratista en NAS. Situación evidenciada en tanto Diana Guevara su último back up fue generado el 14 de enero de 2015, Camilo Nieves y Nancy González la última vez que ingresaron back up fue el 26 de febrero y el 09 de febrero de 2015 respectivamente, el último back up generado por María Cristina Estupiñan fue el 11 de agosto de 2014.

8.7 Riesgo pérdida o hurto de bienes. Se identificó el riesgo de pérdida o hurto de equipos como cámaras de video, fotográficas, kit de luces y sonido, grabadora de periodista, donde

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

existen tres posibles causas, 1) que no siempre se cuenta con un servicio de transporte para el desplazamiento de estos elementos, 2) no se lleva un control de la salida de elementos, 3) no se dispone de un lugar adecuado para la custodia de este tipo de bienes, en la revisión de inventario se identificó que la cámara videograbadora Sony y el trípode no reposaba en las instalaciones del IDIGER sino que el responsable Manuel Chacón afirmó tenerlos en su casa, a los días siguientes a la entrevista el responsable trajo la cámara y el trípode y los presentó a la auditora, pero días después los volvió a llevar a su casa, sin embargo no hubo registro de entrada ni salida de los elementos. Los equipos se encuentran algunos guardados en escritorios sin llave o ubicados al lado de los escritorios expuestos al tránsito del personal interno y visitante de la entidad

9. Oportunidades de mejora en las campañas desarrolladas:

9.1. En la campaña de Transporte vertical se generó un video clip de 20 segundos de duración, luego de revisado no se considera que se identifique un objetivo claro en el contenido se habla de subir, bajar, entrar, salir lo importante es prevenir, pero no se mencionan tips de prevención no se relaciona la normatividad aplicable, responsabilidades, es una información descontextualizada.

9.2. En la campaña sobre el evento en SENDAI se identificó que no se creó contenido propio desde el twitter IDIGER sino que se re twiteo información twitteada desde cuentas personales como la de Jane Guerrero servidora del IDIGER y de Emmanuelle Pinault.

9.3. Dentro del texto del INFOIDIGER enviado el 17 de marzo 2015 a los correos de la comunidad IDIGER se identifica que no se incluyen las fechas de realización del evento, por una foto de las incluidas se logra determinar que el evento se realizaría del 14 al 18 de marzo de 2015, teniendo en cuenta la relevancia del evento se sugiere que para este tipo de casos se generen mínimo dos INFOIDIGER uno previo al evento contextualizando sobre el mismo y otro después de realizado el evento presentando el balance y describiendo los resultados, además es importante siempre incluir fechas.

10. Oportunidades de mejora propuestas por los servidores a los que se les aplicó un sondeo de opinión sobre la gestión y productos generados por el área de comunicaciones

- Generar información (plegables, folletos u otros medios) para los visitantes donde se explique qué servicios presta el IDIGER.
- Continuar con las estrategias de reconocimiento y divulgación de la Entidad (IDIGER) en torno a la misión y plataforma estratégica.
- Comunicar con la oportunidad y anticipación requerida la información de los eventos y en algunos casos reforzar la divulgación sobre eventos relevantes.
- Buscar estrategias que incluya juegos por ejemplo jeroglíficos, sopas de letras asociados a los temas institucionales para la divulgación de información.
- Evaluar y presentar a la Dirección la posibilidad de promover concursos internos, por ejemplo utilizando las trivias de conocimiento en gestión del riesgo que incluyan algún tipo de incentivo.
- Difundir que el IDIGER tiene cuentas en redes sociales para que las personas se conecten o se adhieran como seguidores.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

- Implementar mecanismos para que a nivel interno se conozca lo que hacen las diferentes áreas
- Divulgar a través de los medios de comunicación con diagramación, corrección de estilo etc., los eventos de talento humano.
- Evaluar la posibilidad consolidar la información generando un INFOIDIGER diario u otras estrategia, con el propósito de disminuir la cantidad de correos diarios porque son varios y no siempre los servidores alcanzan a revisar.
- Implementar una campaña para que las personas lean los correos, se comprometan a revisar la información
- De un tiempo para acá se ha descuidado la gestión ambiental por ello fortalecer las campañas de ahorro agua, energía.
- Dar mayor profundidad a los contenidos, permitir acceso a las páginas relacionadas en NOTIDIGER y redes sociales.
- El área podría ser más proactiva, a veces solicitan acompañamiento y no lo prestan
- Publicar en cartelera digital ubicada al lado de recepción los trámites y servicios que presta el IDIGER, generar videos del paso a paso de trámites y servicios.
- Frente al wallpaper revisar la posibilidad con TIC –SIRE de que las personas que no tienen equipo de cómputo institucional puedan acceder a la información de los wallpaper, revisar que se actualice el wallpaper en todas las pantallas para que en ocasiones no aparezca azul o negro.

11. Informes de actividades de los contratos de prestación de servicios:

11.1. Incluir las fechas en los casos en que se asiste a reuniones y eventos, en el caso de la realización de campañas establecer puntualmente la actividad, por ejemplo generación de contenido, corrección de estilo, elección de gráficas, revisión de documentación etc. y para qué tipo de piezas comunicativas, especificar las fechas de emisión de los boletines de prensa. En cuanto a las apariciones de notas en los medios de comunicación masiva es necesario puntualizar claramente el tema tratado y pequeña descripción de la nota, por ejemplo nota informativa, noticia, entrevista al director y/o funcionarios de la entidad, etc.

11.2. Se requiere una revisión más detallada del contenido de los informes de actividades por parte del supervisor en tanto por ejemplo en el informe de actividades correspondiente al periodo de 29 de mayo a 28 de junio de 2014 de la contratista María Cristina Estupiñán se encontró que se reportó en letras la realización de tres boletines de prensa pero en números se reportaron 8, la relación de temas hace referencia a 8 boletines, de la misma manera en todos los informes referentes al contrato 287 de 2014 la contratista en mención reportó las actividades referentes a las 17 obligaciones contractuales establecidas en el contrato 425 de 2013 y no de las 9 obligaciones contractuales establecidas en el contrato del cual se debía reflejar ejecución. Ahora bien en el contrato 465 de 2013 Manuel Chacón en los informes de ejecución de actividades de los meses de abril y mayo 2014 repitió la descripción de las actividades correspondientes a la obligación específica 1, es decir relacionó en ambos meses la toma de fotografías del día de la secretaria y la inauguración nueva sede IDIGER.

11.3. Estandarizar el nombre de los productos generados, ya que por ejemplo en las obligaciones contractuales se habla de comunicados de prensa y en los informes de ejecución contractual se habla de boletines de prensa, se requiere denominar el producto de la misma manera en todos los registros.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

11.4. Cuando se relacione en los informes de actividades la toma de fotografías para carnets se sugiere incluir el número de fotografías tomadas

11.5. Se evidenció que la contratista encargada de los medios de comunicación masiva para las vigencias 2013 y 2014 suspendió contrato para finales de diciembre y principios de enero del siguiente año, esta temporada por ser de final de año, genera aglomeraciones de público, eventos etc., dicha situación aumenta las probabilidades de ocurrencia de emergencias es así que merecen atención en medios de comunicación, es por este motivo que se sugiere estudiar la pertinencia de estas suspensiones o designar a otro responsable en ese tiempo para atender medios masivos y a su vez generar comunicados de prensa, destacando que los contratos de prestación de servicio deben apoyar precisamente las necesidades del servicio y de la entidad en su misionalidad.

13. Flexibilizar las restricciones tecnológicas de acceso a la información emitida por el área de comunicaciones: se encontraron 3 opiniones coincidentes en la encuesta aplicada por el área de comunicaciones sobre la vigencia 2014, las cuales es importante gestionar o trabajar en conjunto con la Oficina de Tecnología de la Información, a saber, no enviar información para consultar cuando la gran mayoría de páginas en la entidad están bloqueadas, tener en cuenta la limitación en el acceso a internet del IDIGER, en algunas oportunidades no se puede participar en conversatorios o charlas que se trabajan desde facebook, o revisar el contenido que se publica de la entidad en youtube porque se encuentra bloqueados los accesos a éstas aplicaciones, la información remitida en los correos electrónicos cuando contiene videos o links de otras páginas no se puede acceder porque muchos tenemos accesos restringidos a ciertas páginas, lo anterior fue comprobado por la auditora quien evidenció que para poder realizar la auditoría en lo referente a redes sociales debió solicitar acceso a dichas páginas, por otra parte se identificó que los wallpaper tampoco son de fácil acceso a todos los servidores por desactualización del servidor en algunos equipos, todo ello limita el acceso a la información de los servidores públicos, afectando el impacto, efectividad y flujos de información interna, así como generan subutilización de los productos generados, es por esto que se recomienda generar espacios temporales de acceso a las páginas restringidas, por ejemplo 1 hora al día, en el horario del almuerzo y/o puntuales cuando se presentan los conversatorios, conferencias etc.

5. CONCLUSIÓN GENERAL

La generación del informe se extendió en tiempo frente a lo previsto, pero en términos generales se abordó el contenido programado tanto en el plan de auditoria como en la lista de verificación y muestreos previstos, se contó con la disposición y disponibilidad del equipo de trabajo para atender la auditoria y a la auditora, se identificó que al estar claramente definida la distribución de labores entre el personal la gestión fluye, el equipo de trabajo está desarrollando iniciativas importantes que redundara en mejoras para la entidad.

Se presentaron dificultades en cuanto a demoras para la agenda de dos entrevistas, pero la mayor dificultad para el desarrollo normal de la auditoría se presentó en el bajo control que se le da a los bienes producidos de material POP e impresos, la auditora debió indagar en diferentes áreas para obtener los soportes y realizar revisiones físicas porque la información al no estar estandarizada ni completa no reflejaba la confiabilidad esperada.

	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

En cuanto a resultados se concluye que a pesar de existir debilidades estas no han impedido un normal funcionamiento de los procedimientos, es más la disposición del equipo de trabajo evidenció el interés en la mejora realizando correcciones, implementando mejoras y acogiendo recomendaciones en el transcurso de la auditoria de manera simultánea.

El ejercicio de auditoria se desarrolló de manera positiva generando una serie de recomendaciones e identificando oportunidades de mejora que se espera se constituyan en un valor agregado de mejora y a nivel preventivo dentro de la entidad.

Cordialmente,

Nombre y firma del Líder del Equipo Auditor	Nombre y firma del Asesor de Control Interno
Original Firmado Nasly Carolina Salamanca Socha	Original Firmado Diana Constanza Ramírez Ardila
Fecha: mayo 22 de 2015	Fecha: 12 de junio de 2015

Radicado: 2015IE2021 del 30 de Julio del 2015

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>AMBIENTE</small> <small>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</small>	INFORME DE AUDITORIA	CÓDIGO	SEC-FT-09
		VERSIÓN	4
		FECHA DE REVISIÓN	27/05/2014

ANEXO 1
CUESTIONARIO SONDEO DE PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADELANTADA POR EL
ÁREA DE COMUNICACIONES

1. ¿Contestó la encuesta de efectividad e impacto de los canales internos de comunicación de IDIGER?
SI → continúa pregunta 2
NO → ¿Por qué?
2. ¿Usted revisa y con qué periodicidad los siguientes medios de comunicación?:
Cartelera digital
INFOIDIGER
NOTIDIGER
WALLPAPER
3. ¿Considera de utilidad la información divulgada en los anteriores medios de comunicación para el desarrollo de su trabajo?
4. ¿Cuál de los medios de comunicación mencionados anteriormente es el más efectivo?
5. Mencione 2 INFOIDIGER y 2 noticias de NOTIDIGER que recuerde o hayan llamado su atención
6. Tiene cuenta personal en las siguientes redes sociales: Twitter, Facebook
7. Es seguidor del IDIGER en Twitter, es miembro del fan page del IDIGER en Facebook?
8. ¿Conoce y revisa el canal del IDIGER en youtube?
9. ¿Conoce cuál es el procedimiento para publicar información a través del área de comunicaciones?
10. ¿Su área ha publicado en alguno de los medios de comunicación interna?
11. ¿Considera que su área tiene información para publicar?
12. ¿Qué mejoras considera se pueden implementar para la gestión de las comunicaciones en la entidad?