



Documento firmado digitalmente



Para contestar cite:  
Radicado ANI No.: **20231020145203**  
\*20231020145203\*  
Fecha: **27-09-2023**

## MEMORANDO

Bogotá D.C.

**PARA: CAROLINA BARBANTI MANSILLA**

Presidente (E)

**GUILLERMO TORO ACUÑA**

Vicepresidente de Planeación, riesgos y entorno

**GUSTAVO ADOLFO SALAZAR HERRAN**

Vicepresidente de Gestión Corporativa

**EVELYN SUAREZ ELBEYE**

Jefe Oficina de Comunicaciones

**SANDRA PATRICIA PACHÓN BERNAL**

Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo de Talento Humano

**DE: GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO**

Jefe de la Oficina de Control Interno

**ASUNTO:** Informe de auditoría correspondiente a la información y comunicación interna y externa de la ANI.

Respetados doctores,

La Oficina de Control Interno, en los meses de agosto y septiembre de la presente vigencia, realizó la auditoría asociada a la información y comunicación



Documento firmado digitalmente



Para contestar cite:

Radicado ANI No.: **20231020145203**

\*20231020145203\*

Fecha: **27-09-2023**

interna y externa de la ANI, bajo el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, de acuerdo con la programación de gestión aprobada por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para esta vigencia.

Las conclusiones, recomendaciones y no conformidades, se describen en el capítulo 6 del informe que se anexa a la presente comunicación. Con el fin de coordinar las acciones para atender las no conformidades, se deben adoptar las medidas preventivas y/o correctivas procedentes para lo cual el término recomendado es de treinta (30) días calendario contados a partir de la radicación de este informe.

Para estos efectos, se recomienda aplicar la metodología para el análisis de causas (SEPG-I-007) adoptada por la Entidad, con el fin de identificar adecuadamente la causa raíz de la situación presentada y generar las acciones pertinentes en el formato de acción correctiva (SEPG-F-019) y remitirlo a la Oficina de Control Interno.

Cordialmente,

**GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO**

Jefe de la Oficina de Control Interno

Anexos: Informe de auditoria interna a la informacion y comunicacion interna y externa de la ANI

cc: 1) GUILLERMO TORO ACUNA (VICE) Vicepresidencia de Planeacion Riesgos y Entorno BOGOTA D.C. -2) GUSTAVO ADOLFO SALAZAR HERRAN (VICE) Vicepresidencia de Gestion Corporativa BOGOTA D.C. -3) EVELYN SUAREZ ELBEYE (JEFE) Oficina de Comunicaciones BOGOTA D.C. -4) SANDRA PATRICIA PACHON BERNAL Coord GIT GIT de Talento Humano BOGOTA D.C. -5) ELIZABETH RIVERA TRUJILLO Vicepresidencia de Gestion Corporativa BOGOTA D.C. -6) HECTOR EDUARDO VANEGAS GAMEZ GIT de Planeacion BOGOTA D.C. -7) JULIAN ALBERTO MANRIQUE AGUDELO GIT de Planeacion BOGOTA D.C.

Proyectó: Yuly Andrea Ujueta Castillo – Auditor OCI

VoBo: GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO (JEFE)

Nro Rad Padre:

Nro Borrador: 20231020058182

GADF-F-010

**Agencia Nacional de Infraestructura**

Dirección: Calle 24A # 59 - 42, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 484 88 60

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 410151

GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO  
2023.09.27 14:20:40

Firmado Digitalmente

CN=GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO  
C=CO  
O=AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA  
E=gcabrera@ani.gov.co

Llave Pública  
RSA/2048 bits  
Agencia Nacional de  
Infraestructura

# INFORME DE AUDITORÍA

**Informe de auditoría a la información y comunicación interna y externa en la Entidad, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG y el Modelo Estándar de Control Interno-MECI**



**2023**  
**SEPTIEMBRE**

## CONTENIDO

1.	OBJETIVOS .....	3
1.1	Objetivo general .....	3
1.2	Objetivos específicos .....	3
2.	ALCANCE .....	3
3.	MARCO NORMATIVO Y CONTRACTUAL .....	3
4.	METODOLOGÍA .....	4
4.1	Fase de planeación de la auditoría .....	4
4.2	Fase de ejecución de la auditoría.....	5
4.3	Fase de elaboración del informe.....	7
5.	DESARROLLO DEL INFORME .....	7
5.1	Nivel de cumplimiento de la gestión asociada a la información y comunicación externa de la ANI (MIPG y MECI).....	10
5.2	Nivel De cumplimiento de la gestión asociada a la información y comunicación interna de la ANI (MIPG y MECI).....	16
5.3	Gestión del riesgo relacionada con la información y comunicación interna y externa de la Entidad.....	25
6.	CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y NO CONFORMIDADES.....	28
6.1	Conclusiones.....	28
6.2	Recomendaciones.....	29
6.3	No conformidades .....	30

## 1. OBJETIVOS

### 1.1 Objetivo general

Evaluar y verificar la conformidad correspondiente con la Gestión de la información y comunicación interna y externa de la Entidad, bajo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el Modelo Estándar de Control Interno -MECI.

### 1.2 Objetivos específicos

**1.2.1** Validar el nivel de cumplimiento de la gestión asociada a la información y comunicación externa de la ANI, excluyendo la gestión documental.

**1.2.2** Validar el nivel de cumplimiento de la gestión asociada a la información y comunicación interna de la ANI, excluyendo la gestión documental.

**1.2.3** Evaluar la gestión del riesgo relacionada con la afectación de la reputación de la Entidad, asociada a la gestión de la información y comunicación de la ANI.

## 2. ALCANCE

Comprende los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el Modelo Estándar de Control Interno -MECI y todas aquellas políticas establecidas por la Entidad en materia de información y comunicación, a partir de enero de 2022 y hasta la fecha de ejecución de la auditoría, analizando la gestión de información y comunicación interna y externa aunado con los mecanismos implementados para asegurar esta gestión de manera adecuada en la Entidad, con base en una muestra selectiva de situaciones realizadas en esta materia.

La gestión documental no hará parte de esta auditoría, teniendo en cuenta que se realizará una auditoría específica para este tema.

## 3. MARCO NORMATIVO Y CONTRACTUAL

Para el desarrollo del presente informe se tuvieron en cuenta las siguientes disposiciones de orden legal y reglamentario, además de algunos documentos relacionado con el proceso de Transparencia, participación, servicio al ciudadano y comunicación, a saber:

- Ley 87 de 1993, “Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en la entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 74 “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”.
- Ley 1712 de 2014, “Por la cual se crea la Ley de transparencia y el derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Directiva Presidencial No. 03 del 29 de mayo de 2023. Por la cual se establecen los lineamientos para la definición de la estrategia institucional de comunicaciones, objetivos y contenidos de las Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional.

- Decreto 1083 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.
- Decreto 1499 de 2017, “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Público, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.
- Decreto 648 de 2017 “Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, reglamentario único del Sector de la Función Pública”.
- Resolución 1478 de 2019 “Por la cual se establece el estatuto de auditoría interna, se adopta el código de ética del auditor en la Agencia Nacional de Infraestructura y se dictan otras disposiciones”.
- Manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – versión 5 marzo de 2023.
- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas –Departamento Administrativo de la Función Pública- versión 5 diciembre de 2020.
- Guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas - Departamento Administrativo de la Función Pública – versión 4 julio de 2020.
- Norma NTC PE 1000:2017 Requisitos de calidad para la generación de estadísticas – DANE.
- Instructivo comunicación externa (TPSC-I-006) - versión 003 del 21 de diciembre de 2022.
- Instructivo comunicación interna (TPSC-I-007) - versión 003 del 4 de julio de 2023.
- Procedimiento interno asociado a comunicaciones externas (TPSC-P-002) - versión 004 del 28 de septiembre de 2021.
- Procedimiento interno asociado a comunicación interna (TPSC-P-003) – versión 003 del 21 de diciembre de 2022.

#### 4. METODOLOGÍA

La metodología empleada por la Oficina de Control Interno fue la usualmente aceptada por normas de auditoría para la elaboración de este tipo de informes. Asimismo, se tuvo en cuenta lo establecido en el Estatuto de Auditoría y Código de Ética del Auditor y el procedimiento de auditorías internas (EVCI-P-002 versión 7 del 10 de febrero de 2022) con el fin de atender las fases de planeación y ejecución de esta auditoría.

De igual manera, los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG y el Modelo Estándar de Control Interno MECI (Versión 5 de marzo de 2023), se tomaron como referente para desarrollar el ejercicio de auditoría a través de las siguientes fases:

##### 4.1 Fase de planeación de la auditoría

Atendiendo los objetivos establecidos en esta auditoría, se desarrollaron actividades de análisis de información relacionada con el MIPG, el MECI, los autodiagnósticos generados por el DAFP, los lineamientos internos establecidos por la Entidad y la gestión del riesgo. En primera medida, se identificó la dimensión, las políticas y los autodiagnósticos relacionados con la información y comunicación interna y externa de la ANI, con el fin de construir una lista de verificación que determinara el nivel de cumplimiento relacionado con dicha gestión en la Entidad. Para la aplicación de esta lista de verificación se contemplaron 6 entrevistas de auditoría con los responsables del proceso de transparencia, participación, servicio al ciudadano y comunicación de la Entidad (Equipo de Atención al Ciudadano, Grupo Interno de Trabajo de Planeación, Oficina de Comunicaciones) y el proceso de Gestión de Talento Humano (Código de integridad).

Asimismo, se aplicó el cuestionario del componente de información y comunicación del Modelo Estándar de Control Interno a través de una entrevista de auditoría, con el fin de dar cumplimiento al segundo objetivo de la auditoría.

Por último, se diseñó una encuesta con el fin de validar la percepción de los servidores en cuanto a los canales de comunicación internos y externos de la Entidad, evaluando la transversalidad de la política de integridad y rendición de cuentas, inmersa en la gestión de la información y comunicación de la Entidad. Esta encuesta obedece al lineamiento 15.6 del componente de información y comunicación del Modelo Estándar de Control Interno y se adicionó una pregunta relacionada con la percepción de los servidores en materia de transparencia y el acceso a la información pública. Para aplicar la encuesta se tuvo en cuenta a los equipos de riesgos de cada proceso y se usó la herramienta Microsoft Form para analizar los datos recolectados.

Con estas herramientas, se determinó el nivel de cumplimiento de la gestión asociada a la información y comunicación interna y externa, que se encuentra relacionada con la dimensión de información y comunicación del MIPG y que se complementa con el componente de información y comunicación del MECI.

Para dar cumplimiento al tercer objetivo de esta auditoría, se realizó un análisis de los riesgos vigentes asociados a la gestión de información y comunicación de la Entidad (riesgos de gestión), verificando la gestión del riesgo de la Entidad con respecto a la información y comunicación interna y externa de la ANI, los riesgos materializados y la identificación de nuevos riesgos a partir del análisis de la información de esta auditoría.

#### 4.2 Fase de ejecución de la auditoría

Notificación y apertura de auditoría: A través de correo electrónico del 10 de agosto del presente año, se realizó la notificación de la auditoría a los responsables designados, adjuntando el plan de auditoría el cual contenía los objetivos, el alcance y las actividades a realizar durante esta auditoría.

Teniendo en cuenta lo anterior, el 15 de agosto se realizó la reunión de apertura de la auditoría, a través de Microsoft Teams, en la cual se socializó el plan de auditoría y se registraron las observaciones y ajustes pertinentes. Como evidencia, quedó el acta de la apertura de esta auditoría, la cual fue comunicada a los auditados, el 16 de agosto del presente año a través de correo electrónico.

Técnicas de auditoría aplicadas:

- **Selección de la muestra:** Para aplicar la encuesta de percepción de los canales de información y comunicación internos y externos de la Entidad, se determinó aplicarla a 22 servidores de los equipos de riesgos de cada proceso.

Con respecto a los autodiagnósticos del MIPG generados por el DAFP, se analizó la totalidad de ellos, con el fin de identificar criterios relacionados con la gestión de información y comunicación interna y externa de la Entidad.

- **Aplicación de la encuesta de percepción:** Esta encuesta se diseñó con el fin de conocer la percepción que tienen los servidores de la ANI, con respecto a los canales de información y comunicación interna y externa de la Entidad. Asimismo, esta herramienta contribuyó a las conclusiones relacionadas con el análisis de la información de esta auditoría. Se aplicó a 22 servidores que hacen parte de los equipos de riesgos de la ANI, de los cuales el 50% contestó la información solicitada.

- **Lista de verificación:** Para la elaboración de la lista de verificación, se tuvo en cuenta la dimensión del MIPG, relacionada con información y comunicación interna y externa en donde se señalan las políticas de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción y gestión de la información estadística. Con esta información se analizaron los autodiagnósticos del MIPG, y se identificaron criterios que aportaban a la evaluación de esta auditoría. Como ejercicio adicional, se analizaron los demás autodiagnósticos, con el fin de identificar más criterios que aportaran a esta evaluación. De acuerdo con lo anterior, las políticas de integridad, participación ciudadana en la gestión pública y racionalización de trámites aportaron criterios para la lista de verificación. De esta manera se identificaron 102 criterios que permitieron determinar un nivel de cumplimiento con respecto a la información interna y externa y la comunicación interna y externa, bajo el marco de la dimensión de información y comunicación del MIPG.

Con respecto a la lista de verificación del MECI, se generó un cuestionario relacionado con el componente de información y comunicación, el cual contiene 14 lineamientos. Estos lineamientos fueron validados en las entrevistas de auditoría con los responsables, obteniendo el nivel de cumplimiento de este componente.

Es importante resaltar, que cada uno de los criterios relacionados en la lista de verificación, tienen relación con el cumplimiento de leyes, normas y lineamientos internos establecidos por la Entidad (Manuales, instructivos, procedimientos).

Para determinar los niveles de cumplimiento en la dimensión de información y comunicación y de cada política evaluada, se determinó la siguiente tabla de criterios de cumplimiento:

CRITERIO	% DE CUMPLIMIENTO
CUMPLE	100%
CUMPLE PARCIAL	50%
NO CUMPLE	0%

- **Entrevista con los auditados:** Se aplicaron 6 entrevistas de auditoría, debido a la extensión de la información analizada de los autodiagnósticos del MIPG y el cuestionario del componente del MECI. 5 de las entrevistas de auditoría fueron realizadas a través de Microsoft Teams y 1 de manera presencial. El registro de asistencia de cada entrevista se realizó a través de Microsoft Form.
- **Generación de conclusiones:** a partir de la aplicación de las herramientas de auditoría diseñadas, se logró determinar el nivel de cumplimiento de la dimensión de información y comunicación del MIPG, con base en lo criterios identificados de cada una de las políticas incluidas en la lista de verificación. En cuanto a la lista de verificación del MECI, de igual manera se determinó el nivel de cumplimiento, con los lineamientos establecidos en el componente de información y comunicación.

Las conclusiones relacionadas con la gestión del riesgo se generaron a partir del análisis de los riesgos asociados a las políticas determinadas en esta evaluación y que tienen injerencia en la reputación de la ANI a partir de la información y comunicación generada por la Entidad a través de los procesos.

### 4.3 Fase de elaboración del informe

De acuerdo con los lineamientos establecidos en la guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, este informe de auditoría cuenta con el desarrollo de los ejercicios de análisis, las conclusiones, recomendaciones y observaciones generadas a partir del ejercicio de auditoría.

En cumplimiento del Estatuto de Auditoría y Código de Ética del Auditor, este informe se socializó a través de correo electrónico entre el 20 de septiembre de 2023 y el 22 de septiembre de 2023.

Cabe resaltar, que antes de enviar el informe de auditoría a los responsables, la jefatura de la Oficina de Control Interno realiza una revisión preliminar y final del informe, con el fin de evitar imprecisiones o información que requiera claridad sobre las conclusiones del auditor.

El informe de auditoría es finalmente comunicado a la alta dirección y a los responsables con el fin de generar las acciones pertinentes que se requieran para la atención de las conclusiones de la auditoría.

Entre el capítulo 5 y 6 de este informe, se encuentra el desarrollo de los ejercicios de análisis y los resultados que se generaron, producto del ejercicio de la auditoría.

## 5. DESARROLLO DEL INFORME

Bajo el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, se encuentra la dimensión de información y comunicación la cual se define como *“una dimensión articuladora de las demás, puesto que permite a las entidades vincularse con su entorno y facilitar la ejecución de sus operaciones a través de todo el ciclo de gestión.”*<sup>1</sup>

Esta dimensión tiene como propósito *“garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa, esto es, aquella que le permite una interacción con los ciudadanos; para tales fines se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.*

*Por su parte, la comunicación hace posible difundir y transmitir la información de calidad que se genera en toda la entidad, tanto entre dependencias como frente a los grupos de valor. Contar con servidores públicos bien informados, sobre cómo opera la entidad, y con ciudadanos bien informados sobre cómo hacer efectivos sus derechos, fomenta la eficiencia, la eficacia, la calidad y la transparencia en la gestión pública, la rendición de cuentas por parte de la administración y el control social ciudadano.”*<sup>2</sup>

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de validar el nivel de cumplimiento de esta gestión en la Entidad, se diseñaron herramientas que aportaron información relevante para determinar el nivel de cumplimiento de la dimensión de información y comunicación del MIPG y dar cumplimiento a los objetivos establecidos en esta auditoría.

De acuerdo con la descripción de la dimensión de información y comunicación en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en donde se señala que *“el desarrollo de esta dimensión, si bien implica interacción entre todas las políticas de gestión y desempeño, concretamente deberán tenerse en*

---

<sup>1</sup> Manual Operativo de MIPG de marzo de 2023 versión 5 – pág. 93

<sup>2</sup> Manual Operativo de MIPG de marzo de 2023 versión 5 – pág. 93

cuenta los lineamientos de las políticas gestión documental, transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción y gestión de la información estadística”.<sup>3</sup> En este sentido, se planteó el siguiente esquema para desarrollar la lista de verificación:



Obedeciendo el esquema planteado anteriormente, se validaron los 16 autodiagnósticos<sup>4</sup> disponibles en la página web del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, para identificar los autodiagnósticos que contenían criterios de autoevaluación relacionados con información y comunicación interna y externa. En este sentido, los autodiagnósticos que aportaron criterios para la construcción de la lista de verificación corresponden a Transparencia y Acceso a la Información, Trámites, Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas y Gestión de la Información Estadística.

Esta lista de verificación contiene 102 criterios los cuales permitirán identificar los niveles de avance de cada una de las políticas señaladas y el nivel de avance de la dimensión de información y comunicación del MIPG. Es pertinente aclarar, que no fueron incluidos todos los criterios de los autodiagnósticos en la lista de verificación, debido a que son temas específicos que no tienen relación con la información y comunicación interna y externa. Asimismo, la política de gestión documental no se tuvo en cuenta en esta auditoría, debido a que se realizará una auditoría interna a esta gestión.

Por lo anterior, a continuación, se anexa una tabla con el número de criterios evaluados por política:

Política	Total de criterios autodiagnóstico	Criterios evaluados	% de cubrimiento
Racionalización de tramites	41	4	10%
Gestión de la información estadística	49	22	45%
Política de Integridad	20	8	40%
Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	97	31	32%
Participación ciudadana en la gestión pública (incluida información de autodiagnóstico de rendición de cuentas)	99	37	37%

<sup>3</sup> Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – marzo 2023, versión 5 pag-93

<sup>4</sup> Autodiagnósticos del MIPG <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>

Política	Total de criterios autodiagnóstico	Criterios evaluados	% de cubrimiento
Total general	306	102	33%

Por otro lado, y teniendo en cuenta la dimensión de control interno del MIPG, donde se señala que, *“esta dimensión se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno -MECI... El MECI ha sido y continuará siendo la base para la implementación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno de las entidades, que se encuentran dentro del campo de aplicación de la Ley 87 de 1993.”*<sup>5</sup>

Asimismo, señala que el objetivo del MECI, corresponde a *“proporcionar una estructura de control de la gestión que especifique los elementos necesarios para construir y fortalecer el Sistema de Control Interno, a través de un modelo que determine los parámetros necesarios (autogestión) para que las entidades establezcan acciones, políticas, métodos, procedimientos, mecanismos de prevención, verificación y evaluación en procura de su mejoramiento continuo (autorregulación), en la cual cada uno de los servidores de la entidad se constituyen en parte integral (autocontrol)”*.<sup>6</sup>

De acuerdo con lo anterior, se determinó incluir el componente del MECI de información y comunicación el cual se describe como *“las políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de cada entidad, satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés.*

*Se requiere que todos los servidores de la entidad reciban un claro mensaje de la Alta Dirección sobre las responsabilidades de control. Deben comprender su función frente al Sistema de Control Interno.”*<sup>7</sup> y tiene como propósito *“utilizar la información de manera adecuada y comunicarla por los medios y en los tiempos oportunos. Para su desarrollo se deben diseñar políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de cada entidad, que satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés.”*<sup>8</sup>

En este sentido, se aplicó como segunda herramienta de validación, el cuestionario de la evaluación independiente del Sistema de Control Interno, relacionado con el componente de información y comunicación del MECI. Estos resultados se complementaron con una tercera herramienta aplicada a través de los equipos de riesgos, asociada a una encuesta de percepción de los canales de información y comunicación interna y externa de la Entidad.

Los resultados obtenidos de la aplicación de estas listas de verificación aportan al cumplimiento del primero y segundo objetivo establecido en esta auditoría.

Para dar cumplimiento al tercer objetivo de la auditoría y como complemento preventivo para la gestión de información y comunicación interna y externa de la Entidad, se validaron los riesgos de gestión identificados por cada uno de los procesos de la ANI y se identificaron los que se encuentran relacionados con la dimensión, políticas y componente del MECI, evaluados en esta auditoría. Lo anterior, dio lugar a resultados

<sup>5</sup> Manual Operativo del MIPG marzo 2023, versión 5 pag-114

<sup>6</sup> Manual Operativo del MIPG marzo 2023, versión 5 pag-114

<sup>7</sup> Formato para la evaluación independiente del Sistema de Control Interno – Componente de información y comunicación del MECI.

<sup>8</sup> Manual Operativo del MIPG marzo 2023, versión 5 pag-117

relacionados con la identificación de riesgos nuevos y riesgos materializados y vulnerabilidad de causas o riesgos por incumplimientos asociados a los lineamientos internos establecidos por la Entidad.

De esta manera, los criterios identificados fueron atendidos por el proceso de transparencia, participación, servicio al ciudadano y comunicación de la Entidad, a través de la aplicación de la lista de verificación en las entrevistas de auditoría acordadas con los responsables de cada tema.

Es importante resaltar que, con la dimensión de información y comunicación, y la implementación de las políticas que la integran, se logra cumplir el objetivo de MIPG *“Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua”*

Del mismo modo, a través del MECI, se determina a través del componente de información y comunicación que, *“la información sirve como base para conocer el estado de los controles, así como para conocer el avance de la gestión de la entidad. La comunicación permite que los servidores públicos comprendan sus roles y responsabilidades, y sirve como medio para la rendición de cuentas.”*<sup>9</sup>

El esquema del número de criterios aplicados para evaluar la información y comunicación interna y externa de la ANI, se contempló de la siguiente manera:

	No. DE CRITERIOS ASOCIADOS MIPG
<b>GESTIÓN EXTERNA</b>	<b>44</b>
INFORMACIÓN	13
COMUNICACIÓN	31
<b>GESTIÓN INTERNA</b>	<b>58</b>
INFORMACIÓN	49
COMUNICACIÓN	9
<b>TOTAL DE CRITERIOS APLICADOS A LA GESTIÓN</b>	<b>102</b>

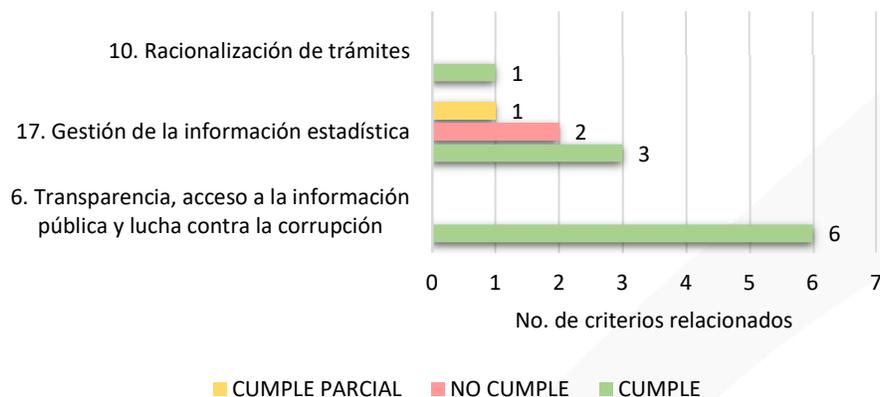
### 5.1 Nivel de cumplimiento de la gestión asociada a la información y comunicación externa de la ANI (MIPG y MECI).

En este capítulo se presentan los resultados de las listas de verificación relacionadas con la dimensión de información y comunicación del MIPG y el cuestionario del componente de información y comunicación del MECI, asociados a los criterios establecidos para evaluar **la información y la comunicación externa**.

#### **Información externa**

Para evaluar la gestión de la información externa de la ANI, se aplicaron 13 criterios de los 102 identificados a través de los autodiagnósticos del MIPG. Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se presenta la gráfica con los resultados de cumplimiento por cada política:

<sup>9</sup> Manual Operativo del MIPG marzo 2023, versión 5 pag-116



En este sentido, el nivel de avance de la gestión relacionada con la información externa **cumple** en un 81% con la ejecución de actividades relacionadas con los lineamientos establecidos en los autodiagnósticos del MIPG. Dentro del cumplimiento de la gestión de información externa de la Entidad se destacan los siguientes temas:

- Registro del número de personas que participan en los espacios ciudadanos como los de rendición de cuentas.
- La información que divulga la Entidad en su proceso de rendición de cuentas de manera clara, oportuna, relevante y de fácil acceso.
- encuesta de satisfacción del ciudadano sobre Transparencia y acceso a la información en su sitio Web oficial.
- Actualización permanente de la caracterización de los ciudadanos que son usuarios de sus bienes y servicios.
- Traducción de documentos en lenguas indígenas.
- Recursos en la página web para permitir el acceso a la información a la población con discapacidad.
- Difundir información sobre la oferta institucional de trámites y otros procedimientos.
- Difusión de información estadística en la página web
- El Esquema de Publicación de Información de la Entidad relacionada con indicadores e información estadística (Plan Estratégico - Operación Estadística de Tráfico y Recaudo).

Asimismo, se concluyó que la Entidad debe fortalecer la información externa en los siguientes temas:

- Difusión de información estadística y datos abiertos en la estrategia de rendición de cuentas.
- Actividades o herramientas implementadas para indagar la satisfacción de las necesidades de información en los grupos de valor.
- Consulta por parte de la Entidad a los grupos de valor, sobre las necesidades de información estadística y evaluar con ellos los resultados estadísticos. Se recomienda implementar mecanismos como encuestas de medición de satisfacción, reuniones con expertos en la temática de la operación estadística y reuniones de trabajo con partes interesadas especializadas. (Norma NTC PE 1000:2017)

La Entidad se encuentra implementando 8 fases, para la transición de la Norma NTC PE 1000:2017 a la versión 2020. Se observó en la presentación de la entrevista de auditoría, que la primera fase

atiende la detección y análisis de necesidades. Sin embargo, en entrevista de auditoría se aclara que, a través del Orfeo, no se recibieron necesidades de información estadística por parte de los grupos de valor.

Es importante mencionar que, si bien el Orfeo es el sistema de información documental actual de la Entidad, y que por esta herramienta se canalizan todas las comunicaciones recibidas, no se constituye como una actividad o herramienta para consultar a los grupos de valor sobre las necesidades de información estadística al igual que para indagar la satisfacción de las necesidades de información en los grupos de valor.

En el numeral 5.2 de la Norma NTC PE 1000:2017, correspondiente a la formulación de los mecanismos de recolección de necesidades de las partes interesadas, menciona que, *“La entidad **debe** establecer, implementar, mantener y actualizar mecanismos de consulta con las partes interesadas de la información estadística que permitan obtener y analizar las necesidades de información” (subrayado fuera de texto)*

Adicional a lo anterior, en el numeral 5.3 de la misma norma, correspondiente al análisis de las necesidades recolectadas, confirma que *“La entidad **debe** documentar la metodología y/o procedimiento utilizado para el análisis de necesidades.”*

Teniendo en cuenta que la Entidad se encuentra certificada bajo la Norma NTC PE 1000:2017 desde el año 2019 y obedeciendo los lineamientos establecidos en la dimensión de información y comunicación del MIPG y la política de gestión estadística, se presenta un incumplimiento al numeral 5.2 de la NTC PE 1000:2017, debido a que no se evidenciaron herramientas o actividades implementadas para la identificación de necesidades de los grupos de valor.

En cuento a la evaluación del componente de información y comunicación del MECI, se verificaron 2 criterios relacionados con la información externa. Estos criterios se encuentran asociados al lineamiento 13, el cual evalúa la utilización de información relevante (Identifica requisitos de información, capta fuentes de datos externas, procesa datos relevantes y los transforma en información). En este sentido, 1 de los lineamientos evaluados cumple el criterio y el otro cumple de manera parcial, logrando así, un avance del 75% en la gestión relacionada con la información externa.

Se resalta la gestión relacionada con la fuente de datos para la captura y procesamiento posterior de información clave para la consecución de metas y objetivos. Asimismo, se deben generar mecanismos para la actualización del inventario de información relevante de la Entidad. En este sentido, se identificó un riesgo relacionado con la publicación o permanencia de información desactualizada en la página web de la Entidad. Este riesgo no se encuentra administrado por el proceso de Gestión Tecnológica, debido a que la actividad relacionada con la publicación de la información en la página web, no se encuentra contemplada en el análisis del proceso, documentado a través de la caracterización.

#### **Comunicación externa:**

Para evaluar la gestión de la comunicación externa de la ANI, se aplicaron 31 criterios de los 102 identificados a través de los autodiagnósticos del MIPG. Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se presenta la gráfica con los resultados de cumplimiento por cada política:



En este sentido, el nivel de avance de la gestión relacionada con la comunicación externa cumple en un 92% con la ejecución de actividades relacionadas con los lineamientos establecidos en los autodiagnósticos del MIPG. Dentro del cumplimiento de la gestión de comunicación externa de la Entidad se destacan los siguientes temas:

- Desarrollo de actividades y espacios de participación ciudadana.
- Imagen de aceptación positiva de la Entidad ante la ciudadanía en redes sociales.
- La Entidad cuenta con una sección de “Transparencia y Acceso a la Información Pública”, en la página web.
- Se implementan estrategias pedagógicas y comunicativas para reforzar el significado que tiene para los servidores el ejercicio de la función pública y su responsabilidad con la ciudadanía.
- Se brinda Información a los usuarios sobre la Ley de Transparencia y acceso a la información, Ley 1712 de 2014.
- La política de seguridad de la información, la de protección de datos personales, el índice de información reservada y clasificada, el esquema de publicación de la Entidad, el registro de activos de Información se tiene en un sitio designado en la sección de Transparencia y acceso a la información en la página web de la Entidad.
- Actualización de información asociada a la rendición de cuentas a través de los canales designados para su divulgación y socialización.
- Disposición de mecanismos de comunicación para los grupos de interés en la generación, análisis y divulgación de la información para la rendición de cuentas.
- Socialización y participación ciudadana, con respecto a la estrategia de rendición de cuentas.
- Convocatoria en medios electrónicos a los ciudadano y grupos de interés de acuerdo con los espacios de rendición de cuentas.
- Publicación de los resultados de los ejercicios de rendición de cuentas.

- La Entidad pone a disposición de los grupos de valor mediante la publicación en su página web de las bases de datos de los registros administrativos y las bases de datos operaciones estadísticas.

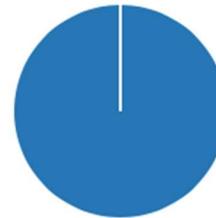
Como ejercicio adicional asociado a la comunicación externa, se preguntó a través de la encuesta de percepción a los servidores lo siguiente:

8. ¿Conoce los canales de comunicación externos definidos por la Entidad? (0 punto)

[Más detalles](#)

Información

● SI	11
● NO	0
● No sé	0



9. Nombre algunos de los mecanismos de comunicación externa que tiene implementados la Entidad. (0 punto)

[Más detalles](#)

Información

11

Respuestas

Respuestas más recientes

"Página web ANI"

"Página Web - Redes Sociales ^"

"Página WEB, mail: contactenos@ani.gov.co"

6 encuestados (55%) respondieron **Página Web** para esta pregunta.

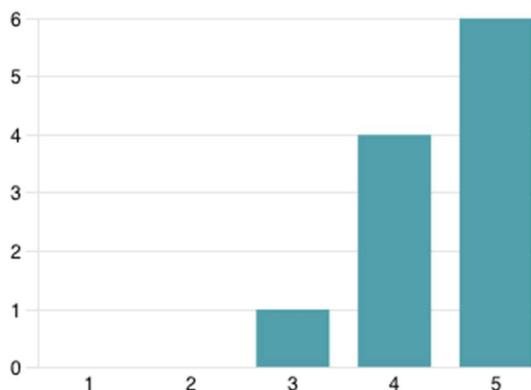


10. Califique de 1 a 5 (1 es mínimo y 5 es máximo). ¿Los mecanismos de comunicación externa son efectivos? (0 punto)

[Más detalles](#)

[Información](#)

**4.45**  
Clasificación promedio



Asimismo, se concluyó que la Entidad debe fortalecer la comunicación externa en los siguientes temas:

- Campañas de difusión sobre los beneficios que obtienen los usuarios con las mejoras realizadas al(os) trámite(s). Si bien, se encuentran las condiciones de los trámites en la página web de la Entidad, se recomienda adelantar campañas asociadas al trámite "Autorización para el uso, la ocupación y la intervención temporal de la infraestructura vial carretera concesionada y férrea."
- Realizar difusión masiva de los informes de rendición de cuentas, en espacios tales como: medios impresos; emisoras locales o nacionales o espacios televisivos mediante alianzas y cooperación con organismos públicos, regionales e internacionales o particulares. Se recomienda designar un presupuesto para apoyar las actividades de difusión masiva en medios televisivos, radio, prensa, con el fin de mejorar el apoyo a la gestión de rendición de cuentas.

En cuanto a la evaluación del componente de información y comunicación del MECI, se verificaron 5 criterios relacionados con la comunicación externa. Estos criterios se encuentran asociados al lineamiento 15, el cual evalúa la comunicación con el exterior - (Se comunica con los grupos de valor y con terceros externos interesados; Facilita líneas de comunicación). En este sentido, 4 de los criterios evaluados cumplen con lo dispuesto en el lineamiento y 1 no cumple, logrando así, un avance del 80% en la gestión relacionada con la comunicación externa de este componente. Se resalta la gestión relacionada con:

- El desarrollo e implementación de controles que facilitan la comunicación externa, la cual incluye políticas y procedimientos.
- Se cuenta con canales externos definidos de comunicación, asociados con el tipo de información a divulgar y éstos son reconocidos a todo nivel de la organización. Se recomienda revisar los

resultados de la encuesta de percepción aplicada en esta auditoría, sobre los canales de comunicación externa, para fortalecer su conocimiento en la Entidad.

- Se cuenta con procesos o procedimientos para el manejo de la información entrante.
- Se analiza periódicamente la caracterización de usuarios o grupos de valor, a fin de actualizarla cuando sea pertinente.
- Se analiza periódicamente los resultados frente a la evaluación de percepción por parte de los usuarios o grupos de valor para la incorporación de las mejoras correspondientes, en lo correspondiente a la gestión de PQRS.

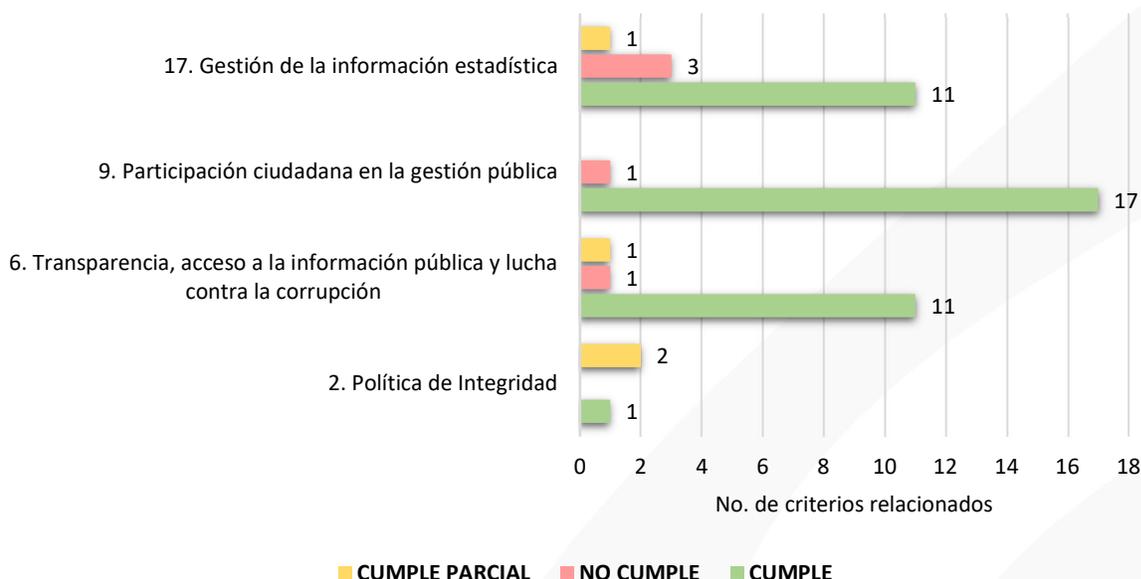
Asimismo, se concluyó que la Entidad debe fortalecer la comunicación externa en lo correspondiente a la generación de procesos o procedimientos encaminados a evaluar periódicamente la efectividad de los canales de comunicación con partes externas, así como sus contenidos, de tal forma que se puedan mejorar. Es pertinente, revisar los resultados de la encuesta de percepción relacionada con los canales de comunicación externa, los cuales se señalan en este informe de auditoría.

## **5.2 Nivel De cumplimiento de la gestión asociada a la información y comunicación interna de la ANI (MIPG y MECI).**

En este capítulo se presentan los resultados de las listas de verificación relacionadas con la dimensión de información y comunicación del MIPG y el cuestionario del componente de información y comunicación del MECI, asociados a los criterios establecidos para evaluar la información y la comunicación interna.

### **Información Interna**

Para evaluar la gestión de la información interna de la ANI, se aplicaron 49 criterios de los 102 identificados a través de los autodiagnósticos del MIPG. Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se presenta la gráfica con los resultados de cumplimiento por cada política:



En este sentido, el nivel de avance de la gestión relacionada con la información interna **cumple** en un 86% con la ejecución de actividades relacionadas con los lineamientos establecidos en los autodiagnósticos del MIPG. Dentro del cumplimiento de la gestión de información interna de la Entidad se destacan los siguientes temas:

- El análisis de los resultados obtenidos en la implementación de las acciones del Código de Integridad.
- Se facilita al ciudadano información sobre el estado de su PQRS desde su recepción hasta su respuesta.
- La política de seguridad de la información construida, aprobada e implementada.
- La política de protección de datos personales construida, aprobada e implementada.
- Conocimiento por parte de los servidores de la Ley de Transparencia y acceso a la información pública.
- Se implementó y aprobó por medio de acto administrativo el Índice de Información Reservada y Clasificada de la Entidad.
- Conocimiento por parte de los servidores, sobre las instancias con las que cuentan los ciudadanos para recurrir en caso de no recibir respuesta ante una solicitud de información. Para este punto, se aplicó la encuesta de percepción a los equipos de riesgos y se observó que conocen los canales designados por la Entidad para recibir solicitudes.
- Identificación de los espacios y mecanismos de las actividades permanentes institucionales que pueden utilizarse como ejercicios de diálogo para la rendición de cuentas.
- Definición de los espacios exitosos de rendición de cuentas.

- El desarrollo de cada una de las etapas de la estrategia de la rendición de cuentas, para dar cumplimiento a los elementos de información, diálogo y responsabilidad en la rendición de cuentas.
- Espacios de diálogo sobre temas específicos.
- Líneas de acción para la generación, procesamiento, reporte o difusión de información estadística.
- Se dispone de herramientas de procesamiento de datos para generar información estadística, diferentes a las hojas de cálculo.
- La Entidad usa mecanismos tecnológicos para la difusión y transferencia de información estadística.
- La Entidad usa gestores de bases de datos para almacenar la información que se genera en los registros administrativos.
- La Entidad se encuentra certificada bajo la norma NTC PE 1000:2017 hasta el 4 de diciembre de 2024.
- La Entidad aplica los lineamientos establecidos por el DANE, teniendo en cuenta que este es el líder de la política de gestión estadística del MIPG.
- Se cuenta con procedimientos relacionados con seguridad de la información y asignación de actividades de control para la recolección y transmisión de datos.

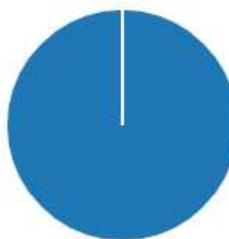
Como ejercicio adicional asociado a la información interna, se preguntó a través de la encuesta de percepción a los servidores lo siguiente:

1. Considera que la transparencia y el acceso a la información es una herramienta fundamental para mejorar la democracia, la rendición de cuentas, prevenir la corrupción y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos .

[Más detalles](#)

[Información](#)

● SI	11
● NO	0
● No sé	0

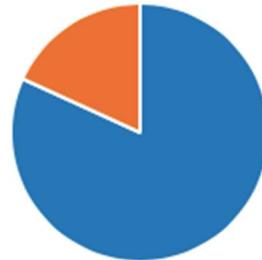


5. Conoce los canales de información internos para la denuncia anónima o confidencial de posibles situaciones irregulares

[Más detalles](#)

 Información

<span style="color: blue;">●</span> SI	9
<span style="color: orange;">●</span> NO	2
<span style="color: green;">●</span> No sé	0

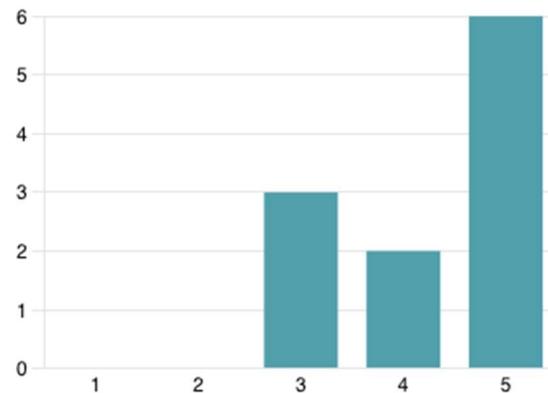


6. Califique de 1 a 5 (1 es mínimo y 5 es máximo), ¿Qué tan confiables son los mecanismos de denuncia? (0 punto)

[Más detalles](#)

 Información

**4.27**  
Clasificación promedio



7. Nombre algunos de los mecanismos de denuncia implementados por la Entidad. (0 punto)

[Más detalles](#)

[Información](#)

11

Respuestas

Respuestas más recientes

"correo electrónico de denuncias."

"Directa, a través del Oficial de Transparencia "

"MATRIZ DE INFORMACIÓN DE CORRUPCIÓN O SOBORNO , correo electr..."

4 encuestados (36%) respondieron **ani** para esta pregunta. ...

**Oficial conocimiento**  
**Directa** **Línea Ética línea** **Canal** **INFORMACIÓN** **MATRIZ**  
**Telefono** **página web** **ani** **transparencia** **SOBORNO**  
**Correo electrónico denuncias** **línea anticorrupción**  
**Correo Electronico**

De acuerdo con los resultados anteriores, la percepción de los servidores encuestados, considera en un 100% que la transparencia y acceso a la información es una herramienta fundamental para mejorar la democracia, la rendición de cuentas, prevenir la corrupción y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

De igual manera, se observó la oportunidad de mejorar la información brindada a los servidores referente a los mecanismos de denuncias, así como también la confianza en estos.

Asimismo, se concluyó que la Entidad debe fortalecer la información interna en los siguientes temas:

- La socialización de los resultados relacionados con el plan del código de integridad.
- La documentación de las buenas prácticas de la entidad en materia de Integridad.
- La actualización de los registros de activos de información.
- Identificación de las necesidades de información a través de consulta a usuarios internos y consulta a grupos de valor. (Esta debilidad se encuentra relacionada con el incumplimiento del Numeral 5.2 de la Norma NTC PE 1000:2017)
- La realización de auditorías internas relacionadas con la Norma NTC PE 1000:2017, por parte de la segunda línea de defensa. Teniendo en cuenta que, la Entidad se encuentra certificada bajo la Norma NTC PE 1000:2017, desde el año 2019, se observó en el programa de auditorías internas de esta vigencia, la programación de auditorías internas bajo esta norma, iniciando el 4 de septiembre 2023 y finalizando el 30 de noviembre de 2023. Hasta la entrega de este informe, no se evidenciaron actividades relacionadas con auditoría durante este año ni en años anteriores, adelantadas por

parte de la segunda línea de defensa<sup>10</sup>. Por lo anterior, se evidenció un incumplimiento al numeral 10.2 correspondiente a las auditorías internas, en donde se señala que *“la entidad **debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para verificar que la eficacia y eficiencia del proceso estadístico es conforme...**”* (subrayado fuera texto). Es importante resaltar, que los resultados generados a partir de las auditorías internas, corresponden a información relevante que debe ser de conocimiento de la alta dirección para la toma de decisiones.

En cuanto a la evaluación del componente de información y comunicación del MECI, se verificaron 4 criterios relacionados con la información interna. Estos criterios se encuentran asociados al lineamiento 13 y 14, en donde se evalúa la utilización de información relevante (Identifica requisitos de información, capta fuentes de datos externas, procesa datos relevantes y los transforma en información). En este sentido, los 4 criterios evaluados cumplen en un 100%. Con respecto a lo anterior, se resalta la siguiente gestión relacionada con:

- El diseño de sistemas de información para capturar y procesar datos y transformarlos en información.
- La implementación de actividades de control sobre la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos e información definidos como relevantes.
- Políticas de operación relacionadas con la administración de la información (niveles de autoridad y responsabilidad).
- Canales de información internos para la denuncia anónima o confidencial de posibles situaciones irregulares y se cuenta con mecanismos específicos para su manejo, de manera tal que generen la confianza para utilizarlos.

### **Comunicación interna:**

Para evaluar la gestión de la comunicación interna de la ANI, se aplicaron 9 criterios de los 102 identificados a través de los autodiagnósticos del MIPG. Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se presenta la gráfica con los resultados de cumplimiento por cada política:

---

<sup>10</sup> Responsabilidad señalada para la segunda línea de defensa a través del esquema de líneas de defensa adoptado a través del MECI y séptima dimensión del MIPG.



En este sentido, el nivel de avance de la gestión relacionada con la comunicación interna **cumple** en un 83% con la ejecución de actividades relacionadas con los lineamientos establecidos en los autodiagnósticos del MIPG. Dentro del cumplimiento de la gestión de comunicación interna de la Entidad se destacan los siguientes temas:

- Las estrategias de comunicación que empleó la Entidad para promover el Código de Integridad.
- Los canales y las metodologías que se emplearon para desarrollar las actividades de implementación del Código de Integridad.
- Divulgación de las actividades del Código de Integridad.
- campañas de difusión en la Entidad para la apropiación de las mejoras de los trámites.
- Los grupos focales liderados por talento humano como canal presencial de comunicación, el cual apoya la consulta, la discusión y retroalimentación con los servidores de la Entidad.
- Definición de estrategias de comunicación internas. Es pertinente señalar que, si bien la Oficina de Comunicaciones cada año genera su estrategia de comunicaciones, esta vigencia en particular a través de la Directiva Presidencial No. 03 de 2023, se señalan los lineamientos para la definición de la estrategia institucional de comunicaciones, objetivos y contenidos de las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional. Asimismo, señala la aplicación de un formato en el cual se debía reportar la información detallada del plan de comunicaciones, en concordancia con las directrices de austeridad emitidas por el Gobierno Nacional y como parte de la “*construcción y seguimiento de una estrategia integral de comunicaciones del Gobierno Nacional, enmarcada en el uso eficiente y adecuado de los recursos públicos.*” De acuerdo con lo anterior, la Oficina de Control Interno, adelantó un seguimiento relacionado con lo siguiente:

*“En el primer trimestre de cada año las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional, remitirán al correo [contacto@presidencia.gov.co](mailto:contacto@presidencia.gov.co) en el formato adjunto a esta directiva, para conocimiento del Secretario de las comunicaciones y Prensa, su plan de comunicaciones compuesto por la estrategia de comunicaciones, necesidades a satisfacer, los objetivos, descripción detallada de acciones contenidas dentro del plan, distribución y descripción de los recursos de inversión y demás aspectos relevantes. En relación con la*

*presentación del plan para el año 2023, deberá remitirse a más tardar el 28 de junio de 2023.”*

En este sentido, en el mes de junio, se verificó el cumplimiento de este lineamiento, solicitando a través de correo electrónico a la Oficina de Comunicaciones el plan de comunicaciones propuesto y los soportes de su remisión a la Presidencia de la República. Con base en los soportes remitidos, se realizó la revisión del plan de comunicaciones de la ANI y se evidenció que no cumplió con los criterios establecidos en la Directiva Presidencial No. 3 de 2023 al igual que el formato adjunto a esta Directiva.

Al respecto se evidenció que la información registrada es muy general. En la Directiva Presidencial No. 3 de 2023 se establece que deben incluirse todas las actividades a realizar para el 2023, es por eso que pueden insertar todas las filas que sean necesarias dentro del cuadro. Asimismo, el resto de las columnas, debe estar con información detallada de cada actividad, como: fechas de inicio y fin, objetivos, presupuesto, etc.

Por otro lado, el 4 julio de 2023, se reiteró la solicitud del envío de la respectiva información y el 6 de julio de 2023, fue remitido el plan de comunicaciones de la Agencia Nacional de Infraestructura, junto con los planes de comunicaciones de las demás entidades adscritas al Ministerio de Transporte.

Con respecto a lo anterior, se solicitó a la Oficina de Comunicaciones, los soportes del cumplimiento de este lineamiento y se observó que, a través de correo electrónico del 31 de agosto de 2023, se envió al Ministerio de Transporte el plan de comunicaciones definitivo con el formato señalado en la Directiva Presidencia 003 de 2023. Sin embargo, esta información, se debió remitir el 28 de junio de 2023, atendiendo lo solicitado en el lineamiento señalado.

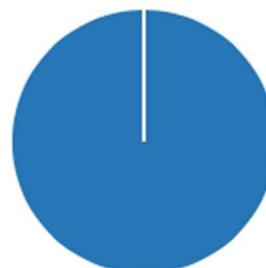
Como ejercicio adicional asociado a la comunicación interna, se preguntó a través de la encuesta de percepción a los servidores lo siguiente:

## 2. Conoce los mecanismos de comunicación interna que permiten dar a conocer los objetivos y metas estratégicas

[Más detalles](#)

 Información

<span style="color: blue;">●</span> SI	11
<span style="color: orange;">●</span> NO	0

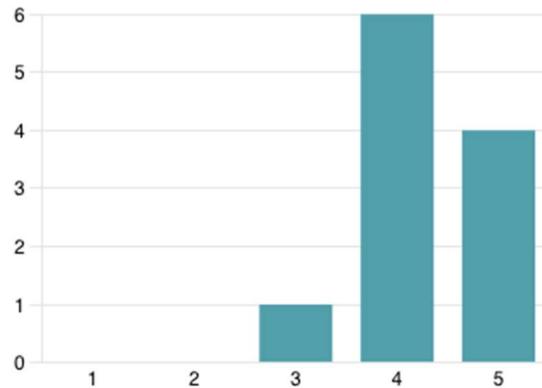


3. Califique de 1 a 5 (1 es mínimo y 5 es máximo). ¿Los mecanismos de comunicación interna son efectivos? (0 punto)

[Más detalles](#)

Información

4.27  
Clasificación promedio



4. Nombre algunos de los mecanismos de comunicación interna implementados por la Entidad. (0 punto)

[Más detalles](#)

Información

11  
Respuestas

Respuestas más recientes

"Plan Estratégico y de acción ANI"

"Intranet"

"Chat Noticias ANI , Jornadas de planeación estratégica. "

6 encuestados (55%) respondieron **intranet** para esta pregunta.



De acuerdo con los resultados anteriores, la percepción de los servidores encuestados, califica la efectividad de estos canales de 1 a 5 en un 4.27. Se recomienda implementar evaluaciones asociadas a la efectividad de los canales de comunicación interna, con el fin de mejorarlos.

Asimismo, se concluyó que la Entidad debe fortalecer la comunicación interna en los siguientes temas:

- Socializar los resultados obtenidos en el periodo anterior sobre los resultados del Plan del Código de Integridad.
- Socializar al interior de la Entidad, los resultados del diagnóstico del proceso de rendición de cuentas institucional.

En cuanto a la evaluación del componente de información y comunicación del MECI, se verificaron 2 criterios relacionados con la comunicación interna. Estos criterios se encuentran asociados al lineamiento 14, el cual evalúa la comunicación con Interna (Se comunica con el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno o su equivalente; Facilita líneas de comunicación en todos los niveles; Selecciona el método de comunicación pertinente). En este sentido, los 2 criterios evaluados cumplen en un 100%. Con respecto a lo anterior, se resalta la siguiente gestión relacionada con:

- Generación de mecanismos que permiten dar a conocer los objetivos y metas estratégicas por parte de la Alta dirección.
- Se implementan políticas y procedimientos para facilitar una comunicación interna efectiva. Con respecto a este criterio, se evaluó la aplicación de los lineamientos internos establecidos por la Entidad a través del Instructivo de comunicación interna (TPSC-I-006 versión 003 del 4 de julio de 2023) y se observó a través de las entrevistas de auditoría, la publicación del Plan del Código de integridad y el informe de atención de PQRS, en la página web de la Entidad. En este sentido, los formatos de los informes relacionados anteriormente, no cuentan con la aprobación de la Oficina de Comunicaciones. De acuerdo con lo anterior, se evidenció el incumplimiento del instructivo de comunicación interna de la Entidad (TPSC-I-006 versión 003 del 4 de julio de 2023) en donde se señala que *“Toda la información, atenciones a medios de comunicación, videos y/o diseños gráficos institucionales deben ser canalizados, revisados y aprobados previamente por la Oficina de Comunicaciones, de lo contrario no se podrán tomar como oficiales”* (Subrayado fuera de texto). Si bien, la Oficina de Comunicaciones aprovecha el espacio de inducción para socializar esta información, se recomienda generar otros mecanismos de difusión con respecto a este lineamiento, con el fin de asegurar el conocimiento de este lineamiento en la totalidad de los servidores de la Entidad.

### 5.3 Gestión del riesgo relacionada con la información y comunicación interna y externa de la Entidad.

Para el desarrollo de este capítulo, se verificaron los riesgos de gestión identificados en cada proceso, publicados en la página web de la Entidad, relacionados con la información y comunicación interna y externa de la Entidad, teniendo en cuentas las políticas de racionalización de tramites, gestión de la información estadística, Integridad, transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, participación ciudadana en la gestión pública y rendición de cuentas. De acuerdo con lo anterior, de los 57 riesgos de gestión de la Entidad, se identificaron 11 riesgos que se encuentran asociados a estos temas, a continuación, se señalan los riesgos administrados por los procesos en esta materia:

RIESGOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA ANI			
RIESGO INHERENTE	ID DEL RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	CRITERIO
<b>EXTREMO</b>	TPSC-04	Posibilidad de afectación en la imagen y buen nombre de la entidad por la omisión de la validación del contenido a publicar, a causa de la no verificación con los responsables, el incumplimiento de los lineamientos de aprobación y/o filtración de la información.	INFORMACIÓN
<b>ALTO</b>	GADF-07	Posibilidad de pérdida económica y reputacional por pérdida o daño de la información (física o digital) de la Agencia, debido a la falta de mantenimiento de la infraestructura física y electrónica, poca capacidad tecnológica o por incumplimiento de los lineamientos legales vigentes.	INFORMACIÓN
	GCSP-05	Pérdida de credibilidad de los grupos de interés por inadecuada gestión y malas prácticas por parte de la Entidad, debido a la emisión de conceptos erróneos, deficiencia en el relacionamiento con las comunidades y entidades, e inadecuado seguimiento a las afectaciones generadas en el marco de la ejecución del proyecto.	INFORMACIÓN
	GCSP-07	Posibilidad de pérdida reputacional por sanciones por parte de los entes de control y/o por acciones judiciales, debido al incumplimiento de un mandato legal, frente a los principios generales establecidos para la función administrativa y la gestión fiscal y/o por responder PQRS fuera de los tiempos estipulados en la norma.	INFORMACIÓN
	TPSC-03	Posibilidad de pérdida de confianza en la entidad, por incorrecta identificación de los intereses de los ciudadanos que guardan relación con las actividades encomendadas a la Agencia, debido al inadecuado desarrollo de los espacios de participación ciudadana estimados para tal fin.	COMUNICACIÓN
<b>MODERADO</b>	GADF-03	Posibilidad de pérdida reputacional, por el registro errado de los hechos económicos, debido a información insuficiente y/o inoportuna o a una interpretación errónea de las normas contables.	INFORMACIÓN
	GCSP-08	Posibilidad de pérdida reputacional por retrasos en la respuesta que resuelve el trámite (resolución de otorgamiento del permiso o concepto), debido a un inadecuado funcionamiento y/o uso de las herramientas tecnológicas necesarias, tiempos de digitalización de documentación, así como la insuficiencia de personal para atender las solicitudes radicadas.	INFORMACIÓN
	GTEC-04	Posibilidad de pérdida de la credibilidad y confianza de los grupos de interés, por afectación a la disponibilidad de la información dispuesta en la plataforma tecnológica para la toma de decisiones, debido a incumplimiento en los acuerdos de niveles de servicios tecnológicos que impidan el acceso y/o utilización de la información	INFORMACIÓN
	SEPG-03	Posibilidad de pérdida de credibilidad de nuestros grupos de interés, por la publicación extemporánea y/o la inconsistencia en la información publicada de estadística de tráfico y recaudo modo carretero, debido a que las interventorías realicen el reporte fuera del plazo establecido y/o la información no corresponda con la efectivamente generada en cada una de las estaciones de peaje y/o solicite un cambio después de los 90 días de la publicación.	INFORMACIÓN
	SEPG-05	Posibilidad de pérdida reputacional por necesidades no cubiertas en la Entidad, debido a la inadecuada revisión y consolidación de la información remitida por las áreas, para la solicitud de los recursos del Anteproyecto del presupuesto ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.	INFORMACIÓN

RIESGOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA ANI			
RIESGO INHERENTE	ID DEL RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	CRITERIO
	SEPG-07	Posibilidad de afectación de la imagen de la Entidad, por pérdida del conocimiento, debido a que no se captura, no se transfiere y no se preserva la información.	INFORMACIÓN

Es importante mencionar que, de los 11 riesgos mencionados el 91% corresponden a información y el 9% a comunicación. En este sentido, podemos decir que se administran riesgos relacionados con: la información de trámites, contenidos para publicación de información por parte de la Oficina de Comunicaciones, daño de la información física o digital, emisión de conceptos erróneos por parte de la Entidad en materia misional, identificación de los intereses de los ciudadanos en los espacios de comunicación, información en los hechos económicos de la Entidad, disponibilidad de la información en las plataformas tecnológicas de la Entidad, información publicada de estadística de tráfico y recaudo modo carretero, información de anteproyecto y gestión del conocimiento de la Entidad.

Riesgos materializados: Debido a que el informe de PQRS de la Entidad, hace parte de la información que publicamos en la página web de la Entidad y es la herramienta que facilita la comunicación con el ciudadano con respecto al estado de las PQRS, al igual que da cumplimiento de la Ley. Se recomienda replicar en todos los procesos el riesgo asociado a la posibilidad de pérdida reputacional por sanciones por parte de los entes de control o investigaciones disciplinarias, debido a la atención o respuestas de PQRS fuera de los tiempos estipulados en la norma. Lo anterior, con el fin de que cada proceso, lo administre de acuerdo con los controles implementados por cada uno de los procesos y asegurar de cierto modo, que la información que se proyecta en este informe sea lo más cercano a la realidad de la Entidad.

Es importante mencionar que el informe de PQRS, publicado en la página web de la Entidad correspondiente al segundo trimestre de 2023, reportó el incumplimiento de 86 solicitudes que no registran respuesta y se encuentran fuera de término.

Sin embargo y dado que se cuenta con evidencia de casos en que, si se profirió respuesta en el término, se recomienda al equipo de atención al ciudadano, realizar una segunda validación de los casos que se reportan en incumplimiento, y con base en los soportes realizar los ajustes correspondientes. De igual manera, tener en cuenta factores de análisis adicionales a la parametrización de los tiempos de respuesta en el ORFEO, para evitar reportes de incumplimiento que no corresponden a la realidad.

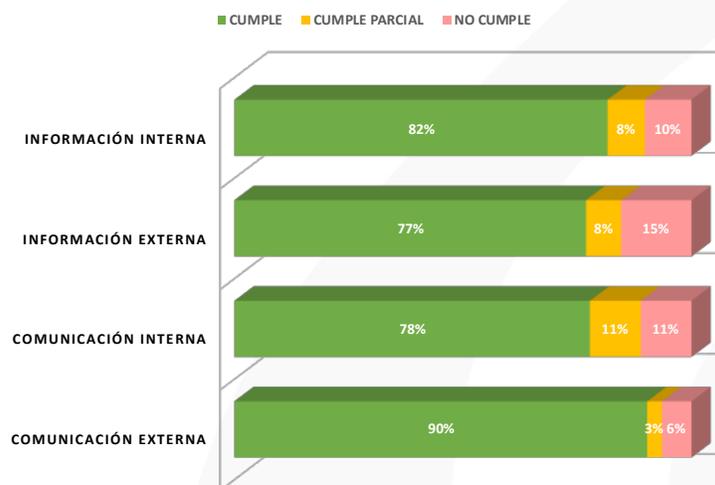
Riesgos identificados: En el ejercicio de esta auditoría se realizaron análisis correspondientes a información y comunicación que se genera al interior y exterior de la Entidad a través de los diferentes canales que usa la Entidad. De esta manera se identificaron dos riesgos que se recomienda tener en cuenta en todos los procesos para administrarlos de acuerdo con los controles implementados y evitar su materialización:

- Publicación o permanencia de información desactualizada en la página web de la Entidad.
- Suministro de información desactualizada o en destiempo entre áreas o entre procesos.
- Contenidos de información publicados en la página web por parte de las áreas con inconsistencias o reportes con errores que afecten la reputación de las áreas o los procesos.

## 6. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y NO CONFORMIDADES

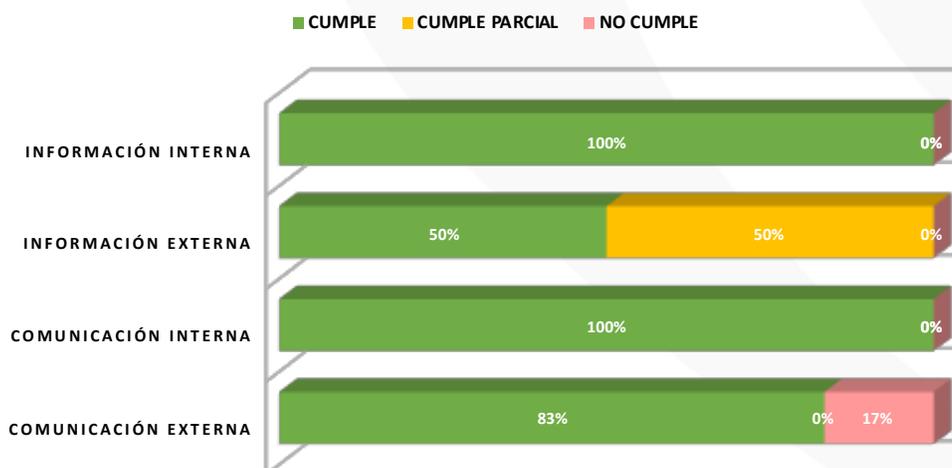
### 6.1 Conclusiones

A partir de los resultados de las verificaciones realizadas en este ejercicio de auditoría, se concluye que los niveles de implementación que aportan a la dimensión de información y comunicación del MIPG, en lo correspondiente a la información y comunicación interna y externa de la Entidad, con respecto a las políticas mencionadas y criterios aplicados, corresponden a los siguientes niveles de cumplimiento, teniendo en cuenta la tabla de criterios de cumplimiento determinada para esta auditoría:



En consecuencia, el nivel de avance de la dimensión de información y comunicación del MIPG corresponde a un 83%, teniendo en cuenta que de los 102 criterios incluidos en la lista de verificación se cumplieron 85 de ellos en un 100%.

Por otro lado, en el cuestionario del Componente de información y comunicación del MECI, aplicado y validado con evidencias de la gestión de la ANI, se evidenciaron los siguientes niveles de cumplimiento con respecto a la información y comunicación interna y externa de la Entidad:



De acuerdo con la información anterior, el nivel de avance del componente de información y comunicación del MECI, corresponde a 86%, teniendo en cuenta que de los 14 criterios incluidos en la verificación se cumplieron 12 de ellos en un 100%.

Con el propósito de contribuir a la mejora continua de la gestión relacionada con los aspectos evaluados, a continuación, se formulan las siguientes recomendaciones y no conformidades.

## 6.2 Recomendaciones

- Implementar mecanismos como encuestas de medición de satisfacción, reuniones con expertos en la temática de la operación estadística y reuniones de trabajo con partes interesadas especializadas. (Norma NTC PE 1000:2017).
- Teniendo en cuenta la gestión del conocimiento de la Entidad, se recomienda documentar las buenas prácticas relacionadas con la gestión del talento humano – código de integridad.
- Se recomienda revisar el formato “registro de activos de información (GADF-F-045)” con el fin de identificar si se debe actualizar la información que se encuentra publicada en la página web de la Entidad. Esta información registra una aprobación desde el 2017.
- Se recomienda adelantar campañas de comunicación asociadas al trámite "Autorización para el uso, la ocupación y la intervención temporal de la infraestructura vial carretera concesionada y férrea."
- Se recomienda designar un presupuesto para apoyar las actividades de difusión masiva en medios televisivos, radio, prensa, con el fin de mejorar la gestión de rendición de cuentas.
- Se recomienda revisar los resultados de la encuesta de percepción aplicada en esta auditoría sobre los canales de comunicación externa, para fortalecer su conocimiento en la Entidad.
- Se identificó la oportunidad de mejorar la información brindada a los servidores referente a los mecanismos de denuncias, así como también la confianza en estos.
- Se recomienda implementar evaluaciones asociadas a la efectividad de los canales de comunicación interna, con el fin de mejorarlos.
- Se recomienda generar otros mecanismos de comunicación con respecto a los lineamientos de comunicación internos establecidos por la Entidad, con el fin de asegurar el conocimiento de estos en la totalidad de los servidores de la Entidad.
- Se recomienda diseñar mecanismos para evaluar periódicamente la efectividad de los canales de comunicación con partes externas.
- Se recomienda al equipo de atención al ciudadano, realizar una segunda validación de los casos que se reportan en incumplimiento en el informe del segundo trimestre de 2023, y con base en los soportes realizar los ajustes correspondientes. De igual manera, tener en cuenta factores de análisis adicionales a la parametrización de los tiempos de respuesta en el ORFEO, para evitar reportes de incumplimiento que no corresponden a la realidad.

### 6.3 No conformidades

- 6.3.1** Teniendo en cuenta que la Entidad se encuentra certificada bajo la Norma NTC PE 1000:2017 desde el año 2019 y obedeciendo los lineamientos establecidos en la dimensión de información y comunicación del MIPG y la política de gestión estadística, se presenta un incumplimiento al numeral 5.2 de la NTC PE 1000:2017, debido a que no se evidenciaron herramientas o actividades implementadas para la identificación de necesidades de los grupos de valor y/o actividades o herramientas implementadas para indagar la satisfacción de las necesidades de información en los grupos de valor. De acuerdo con las competencias asignadas en la Entidad, esta no conformidad la debe atender el Grupo de Gestión Estadística – Planeación.
- 6.3.2** No se evidenciaron actividades relacionadas con auditorías internas adelantadas por parte de la segunda línea de defensa, en el periodo señalado en el alcance de esta auditoría. Por lo anterior, se declara un incumplimiento al numeral 10.2 de la NTC PE 1000:2017, correspondiente a las auditorías internas, en donde se señala que *“la entidad **debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para verificar que la eficacia y eficiencia del proceso estadístico es conforme...**”* (subrayado y negrita fuera de texto). Es importante resaltar, que los resultados generados a partir de las auditorías internas, corresponden a información interna relevante que debe ser de conocimiento de la alta dirección para la toma de decisiones. De acuerdo con las competencias asignadas en la Entidad, esta no conformidad la debe atender el Grupo de Gestión Estadística – Planeación.
- 6.3.3** Se observó a través de las entrevistas de auditoría, la publicación del Plan del Código de integridad y el informe de atención de PQRS, en la página web de la Entidad, evidenciando que estos formatos no cuentan con la aprobación de la Oficina de Comunicaciones. De acuerdo con lo anterior, se evidenció el incumplimiento del instructivo de comunicación interna de la Entidad (TPSC-I-006 versión 003 del 4 de julio de 2023) en donde se señala que *“**Toda la información, atenciones a medios de comunicación, videos y/o diseños gráficos institucionales deben ser canalizados, revisados y aprobados previamente por la Oficina de Comunicaciones, de lo contrario no se podrán tomar como oficiales**”* (Subrayado fuera de texto). De acuerdo con las competencias asignadas en la Entidad, esta no conformidad la debe atender el Grupo Interno de Trabajo de Talento Humano y el Equipo de Atención al Ciudadano de la Entidad.

#### **Auditó:**

Yuly Andrea Ujueta Castillo  
**Auditor Oficina de Control Interno**

#### **Revisó y Aprobó informe:**

Gloria Margoth Cabrera Rubio  
**Jefe Oficina de Control Interno**  
(versión original firmada)

