

Para contestar cite:

Radicado ANI No.: 20191020095943



Fecha: 02-07-2019

MEMORANDO

Bogotá D.C

PARA: Dr. LOUIS FRANCOIS KLEYN LÓPEZ
Presidente**Dr. JUAN CARLOS SIERRA CORONADO**
Jefe Oficina de Comunicaciones**DE: GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO**
Jefe Oficina de Control Interno**ASUNTO:** Informe de auditoría al cumplimiento de las políticas de comunicación interna y externa de la Entidad.

Respetados doctores:

La Oficina de Control Interno, en el mes de junio de 2019, realizó la auditoría correspondiente al cumplimiento de las políticas de comunicación interna y externa de la Entidad.

Las conclusiones se describen en el capítulo 7 del informe que se anexa a la presente comunicación, con el fin de coordinar las acciones tendientes a la atención de las recomendaciones realizadas.

De acuerdo con lo previsto en el literal g del art. 4º y los literales h, j y k del artículo 12 de la Ley 87 de 1993, se envía copia de este informe a la dependencia involucrada, con el fin de que se formule el plan de mejoramiento correspondiente a las no conformidades contenidas en el documento adjunto, en consideración a la necesaria documentación de respuesta a través de la adopción de medidas preventivas y/o correctivas procedentes para lo cual el término recomendado es de treinta (30) días calendario contados a partir de la radicación.

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 anexarlo a la respuesta del plan propuesto.

GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO**La movilidad
es de todos**

Mintransporte

Documento firmado digitalmente
Sistema de gestión documental Orfeo.
Para verificar la validez de este documento entre a la página ani.gov.co y
seleccione servicios al ciudadano o comuníquese al 4848860 ext. 1367



Agencia Nacional de
Infraestructura

Avenida Calle 24A Nro. 59-42 Torre 4 Piso 2.
PBX: 4848860 - www.ani.gov.co
Nit. 830125996-9. Código Postal ANI 110221.
Página 2 de 2

Para contestar cite:

Radicado ANI No.: **20191020095943**



Fecha: **02-07-2019**

MEMORANDO

Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: 11 folios

cc: 1) JUAN CARLOS SIERRA CORONADO Oficina de Comunicaciones BOGOTA D.C.
Proyectó: Luz Mary Hernández Villadiego – Contratista Oficina de Control Interno
Revisó:
VoBo: GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO (JEFE)
Nro Rad Padre:
Nro Borrador:
GADF-F-010



La movilidad
es de todos

Mintransporte

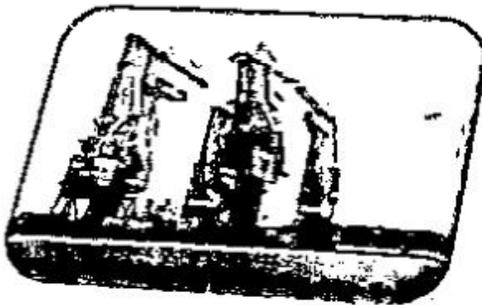


Agencia Nacional de
Infraestructura



GOBIERNO
DE COLOMBIA

INFORME DE AUDITORÍA



**Informe de seguimiento a las comunicaciones internas y
externas de la Entidad**

2019



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVOS	3
2. ALCANCE	3
3. METODOLOGÍA.....	3
4. MARCO NORMATIVO.....	4
5. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES	4
6. DESARROLLO DEL INFORME	6
7. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y NO CONFORMIDADES.....	13

1. OBJETIVOS

Evaluar y verificar el cumplimiento de la política de comunicación interna y externa de la Entidad, así mismo, verificar los avances relacionados con la implementación de la dimensión información y comunicación del Modelo Integral de Planeación y Gestión – MIPG, asociados a las políticas de comunicaciones internas y externas.

2. ALCANCE

La auditoría se realizará con el fin de determinar el grado de cumplimiento de las políticas, planes, programas, normas y procedimientos que versen sobre la materia y se encuentren asociados con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. El periodo evaluado corresponde al último semestre de 2018 y los cinco (5) primeros meses de 2019, para lo cual se tomará como referencia una muestra selectiva.

3. METODOLOGÍA

La metodología empleada por la Oficina de Control Interno es la usualmente aceptada para la elaboración de este tipo de informes de acuerdo a las normas de auditoría, para lo cual se realizó la planeación y ejecución del trabajo donde se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- **Revisión documental:** Se revisó la política de comunicación Interna, según formato Código: TPSC-PT-0001 (versión 003 – Fecha 17/04/2018 y la política de comunicación Externa, formato código: TPSC-PT-0002 (versión 001- Fecha 26/05/2015). De igual forma, se revisaron los procedimientos referentes con comunicaciones Internas – Código TPSC-P-003 (versión 001- Fecha 16/12/2013) y el lo pertinente con comunicaciones externas, código PPSC-P-002 (versión 002- Fecha 17/09/2015).
- **Seguimiento acciones de mejora:** Se confrontaron las observaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno y plasmadas en el informe de seguimiento a las comunicaciones internas y externas de la Entidad, con Rad. 2016-102-014009-3 del 09 de noviembre de 2016.

- **Entrevistas:** Inicialmente en la apertura de la auditoría (Junio 11 de 2019) el Jefe de la Oficina de Comunicaciones Dr. Juan Carlos Sierra Coronado y cuatro (4) colaboradores, informaron sobre el rol de esa dependencia, para los cual de manera simultánea se indagó sobre aspectos relevantes de esa dependencia. Posteriormente, en una segunda reunión efectuada el 13 de Junio del presente año y en la cual estuvieron presentes dos (2) funcionarios delegados de la Oficina de Comunicaciones Jhonathan Alan Hernández y Marcela Cárdenas, se aclararon ciertos de aspectos relacionados con la entrega de información y lo propio con el diligenciamiento de una lista de chequeo.
- **Solicitud de información mediante correo:** El 13 de Junio del año en curso, se solicitó a la Oficina de Comunicaciones, la respuesta a quince (15) numerales que hacían referencia la Gestión propia de esa dependencia.

4. MARCO NORMATIVO

La verificación realizada tuvo como fundamento la normatividad legal vigente, en especial las siguientes:

- Ley 1712 de 2014. Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG- Dimensión 5ª titulada Información y comunicación¹.
- Políticas y procedimientos internos que apliquen al objeto de la presente evaluación y que se encuentren dentro del sistema de gestión de calidad – SGC.
- Resultados Formulario de Reporte de la Gestión – FURAG, correspondiente a la vigencia de 2018.

5. VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES

5.1. Plan de Mejoramiento Institucional: En lo concerniente al seguimiento efectuado a este plan se evidenció que en la actualidad (corte 31 de mayo de 2019) no existe hallazgo alguno sobre este tema.

¹ El cual se encuentra en proceso de implementación en la Agencia Nacional de Infraestructura.

5.2. Plan de Mejoramiento por Procesos: Durante el proceso de verificación, se comprobó que este plan contaba inicialmente con dos (2) no conformidades, de las cuales en la actualidad, sólo una de ellas se encuentra vigente y en el siguiente estado:

Tabla 1- Relación de no conformidad y avance de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento por procesos - PMP

Nos	Descripción e identificación de la No Conformidad	Seguimiento de la oficina de control interno	Porcentaje de avance
2967	<p>La entidad cuenta con la política de comunicación externa código TPSC-PT-0002 y con la política de comunicación interna código TPSC-PT-0001; no obstante, falta incluir en estas, una matriz de comunicaciones y guía de comunicaciones y socializarla a todos los servidores.</p>	<p>Avances con respecto a las acciones de mejoramiento propuestas:</p> <p>1. Política interna y Externa</p> <p>En reunión con el Jefe de la Oficina de Comunicaciones en el mes de febrero se acordó lo siguiente:</p> <p>A través de la Política Interna de comunicaciones se expondrá que únicamente el G.I.T. de Talento Humano podrá realizar divulgación masiva cuando sean temas relacionados con bienestar, capacitación, SG SST, reemplazos y asignaciones, los cuales son temas liderados por dicha oficina.</p> <p>Respecto a las demás divulgaciones se fortalecerá la divulgación de la Política Interna actualizada para que recuerden la comunicación estratégica, transversal y de otras oficinas seguirá siendo manejada por la oficina de comunicaciones.</p> <p>2. Mesa de trabajo con talento humano y oficina de comunicaciones</p> <p>Desde el mes de marzo se dieron inicio a reuniones periódicas con la Vicepresidencia Administrativa y Financiera, Talento Humano, Coordinación Administrativa y Financiera, Transparencia y la Oficina de Comunicaciones, permitiendo así conocer la trazabilidad de las solicitudes, tiempos y cronogramas de trabajo.</p> <p>3. Actualización documental del proceso</p>	25%

Oficina Control Interno

junio

Nos	Descripción e identificación de la No Conformidad:	Seguimiento de la oficina de control interno	Porcentaje de avance
		<p>Los formatos de cesión de derechos y uso de imagen, voz y nombre para niños y adultos se actualizó en el sistema integrado de gestión de calidad en el mes de febrero.</p> <p>El manual de marca institucional se actualizará en el sistema integrado de gestión en el mes de mayo; atendiendo las nuevas directrices del Gobierno Nacional.</p> <p>Actualmente, la oficina de comunicaciones trabaja en la actualización de las políticas interna y externa además de los procedimientos asociados a las mismas, hecho que se espera que el 21 de junio de 2019 ya esté actualizado en el SIG, para proceder con la divulgación a público interno.</p> <p>4. Divulgación de los documentos ajustados</p> <p>La divulgación de la nueva información se iniciará el 2 de Julio de 2019 por un tiempo no mayor a 15 días.</p> <p>De acuerdo con la información anterior, se solicita evidencia de las mesas de trabajo con talento humano, con el fin de generar avances en la NC. Se envía correo electrónico con la solicitud:</p> <p>En correo recibido el 13/06/2019, la Oficina de Comunicaciones informa las gestiones adelantadas sobre la presente no conformidad.</p>	

Se precisa de acuerdo al cuadro anterior, que las acciones de mejoramiento respecto de la No conformidad tienen como plazo límite de cumplimiento el 31 de julio de 2019.

6. DESARROLLO DEL INFORME

La Oficina de Control Interno, en su rol de evaluación y seguimiento, previó dentro de su programa anual de gestión (vigencia 2019) efectuar auditoría a los lineamientos establecidos en

la política y a los procedimientos de comunicación interna y externa de la entidad, por lo cual se efectuó seguimiento al cumplimiento de la normatividad aplicable sobre el tema, con corte al mes de mayo de 2019, en donde las listas de chequeo hacen parte integral de este informe.

Por otra parte, se revisó y evaluó la información y documentación enviada por la Oficina de Comunicaciones mediante correos electrónicos de fechas 13, 14, 18 y 21 de junio del presente año. Así mismo se constató lo referente con la comunicación que se difunde y transmite por medio de las paginas Intranet y Web de la entidad, y relacionada el vínculo "Sala de prensa".

Adicionalmente, se procedió a efectuar seguimiento a los compromisos e implementación de las medidas o acciones de mejoramiento y recomendaciones entregadas en el informe Rad. 2016-102-014009-3 del 09/11/2019 y sobre las cuales la Oficina de Control Interno ha venido efectuando seguimiento.

Finalmente, se precisa nuevamente que la presente auditoría recae sobre las políticas y procedimientos de comunicación interna y externa que en la actualidad se encuentran vigentes en la entidad.

6.1. Política Comunicación Interna: Su objetivo primordial se centra en brindar información oportuna, eficaz y con veracidad sobre los hechos, eventos, novedades, actividades, talleres, seminarios, programas de Bienestar y Responsabilidad Social y otras situaciones internas y de interés que se generen en la Entidad. En este sentido, se exponen las situaciones que se evidenciaron al respecto:

6.1.1. Se constató en la trazabilidad efectuada, que el presente documento ha sido modificado en tres (3) oportunidades, así:

Versión No.	Fecha	Descripción del Cambio
001	Mayo 26 de 2015	Elaboración de la Política
002	Agosto 23 de 2016	Modificación y actualización de la Política
003	Abril 17 de 2018	Revisión y ajuste de la Política

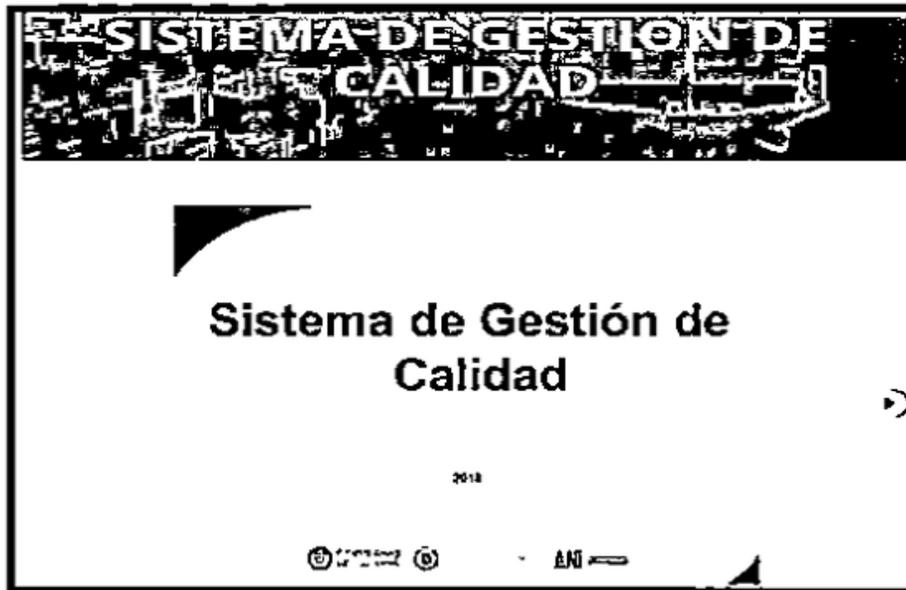
Sin embargo, en la página web de la entidad, se encuentra publicada en la actualidad https://www.ani.gov.co/sites/default/files/u233/tpsc-pt-0001_politica_comunicacion_interna_v2_0.pdf, la cual corresponde a la segunda versión y no la última versión (003) que es la que se encuentra vigente. Para corroboración de lo presente se incluye la siguiente Impresión de pantalla.



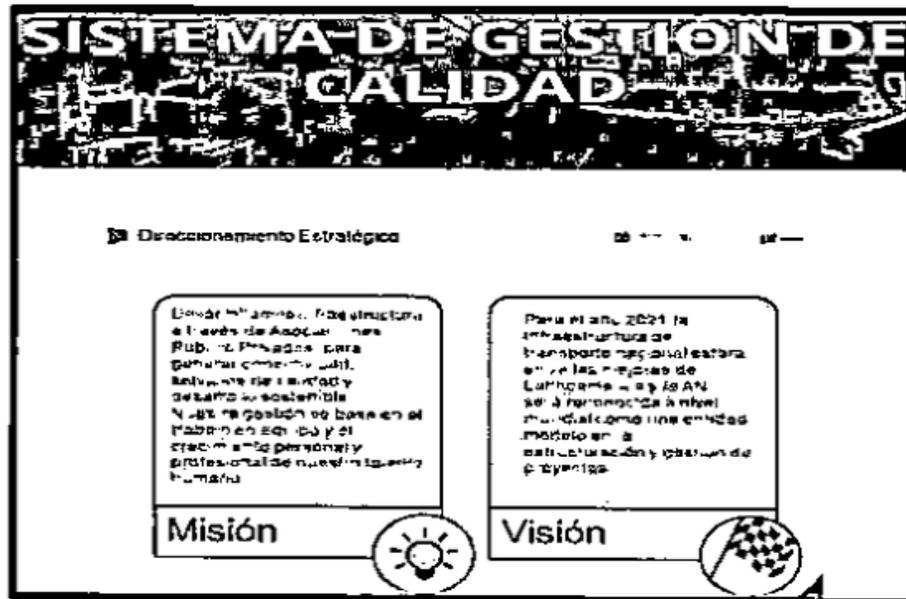
6.1.2. Cronograma de actividades Oficina de Comunicaciones año 2018: En el seguimiento realizado al cronograma de comunicaciones correspondiente al año 2018, se evidenciaron las siguientes situaciones:

- Durante el mes de enero no se programaron ni ejecutaron actividades.
- En el mes de diciembre, se proyectaron actividades, que de acuerdo al cronograma, no se ejecutaron en su totalidad, lo cual muestra una variación (87%) en el porcentaje de avance de ejecución.
- Se evidenció la reprogramación de dos (2) actividades, de las cuales una de ellas el porcentaje de ejecución no se realizó en su totalidad y hace referencia a la actualización de la política de comunicación externa.

6.1.3. Desactualización de información: Al consultar el menú de la Intranet, se evidenció que en el enlace denominado "sistema de gestión de calidad" la publicación de la información, referente con la misión y la visión de la entidad, se encuentran desactualizadas, toda vez que el corte de la misma, corresponde al año 2018, tal como se aprecia en las siguientes imágenes:



Es importante precisar que en el primer semestre del año en curso, se realizaron ajustes a la misión y visión de la Agencia Nacional de Infraestructura, los cuales son de conocimiento de todos.



Es importante precisar que en la política de comunicación interna, se establece que “La Administración de la intranet en principio será de la Oficina de Comunicaciones”. Por lo tanto, esa dependencia, debe procurar actualizar de manera permanente los contenidos de información institucional por cuanto es el vehículo, más usado por los empleados para enterarse de las novedades de la entidad.

6.1.4. Incumplimiento en la periodicidad de la publicación de la “Revista Digital”: En la política de comunicación interna, objeto de evaluación, se estableció que, mensualmente se realizaría una revista digital, cuyo objetivo es mantener informados a los empleados y que todas las ediciones quedarán disponibles en la intranet. En la consulta efectuada, la Oficina de Comunicaciones informó que por motivos coyunturales de esa dependencia se publicaron únicamente siete (7) ediciones de la revista y no doce (12) como se había previsto inicialmente.

6.1.5. Pendiente actualización del procedimiento de comunicación interna: En la actualidad se encuentra vigente el procedimiento denominado “COMUNICACIONES INTERNAS”, Código TPSC-P-003, Versión 001 de fecha 16/12/2013. Sobre este aspecto se reitera lo manifestado por la Oficina de Control Interno en la auditoría de octubre de 2016 y en la cual se recomendó la necesidad de actualización y ajuste del procedimiento y hasta la fecha no hay un documento formal.

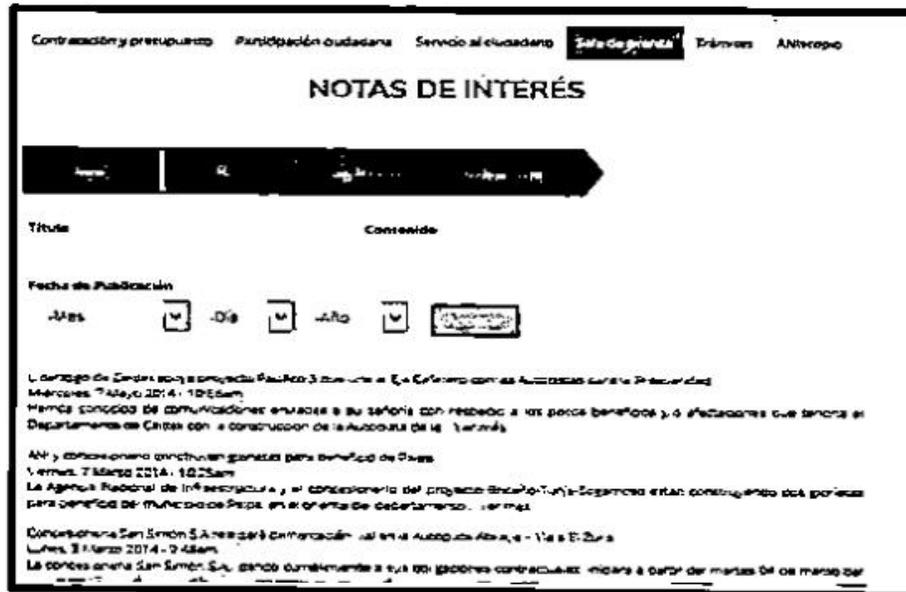
6.2. Política Comunicación Externa: La presente política se centra en la Oficina de Comunicaciones y busca mantener un buen relacionamiento con los distintos actores externos y la comunicación que debe establecerse con ellos a fin de mejorar la reputación, generar confianza y fortalecer la imagen de la Agencia en el Gobierno Nacional, en los concesionarios y en los demás públicos de interés. En este sentido, se informa que existe una sola versión (001), identificada con el Código: TPSC-PT-0002, de fecha 26/05/2015, documento sobre el cual se realiza el presente análisis, toda vez que es la que formalmente se encuentra vigente.

Por lo anteriormente expuesto, se precisa que en lo referente con la actualización de la presente política, se evidenció que en el informe final (Rad. 2018-409-089413-2 del 31/08/2018), el Jefe saliente de la Oficina de Comunicaciones, informó como gestión que realizó la Política de Comunicación Externa y su socialización con los Concesionarios. Sin embargo ese documento no está publicado, por cuanto en la página institucional solo se evidencia en lo siguiente: https://www.ani.gov.co/sites/default/files/u233/tpsc-pt-0002_politica_comunicacion_externa.pdf.

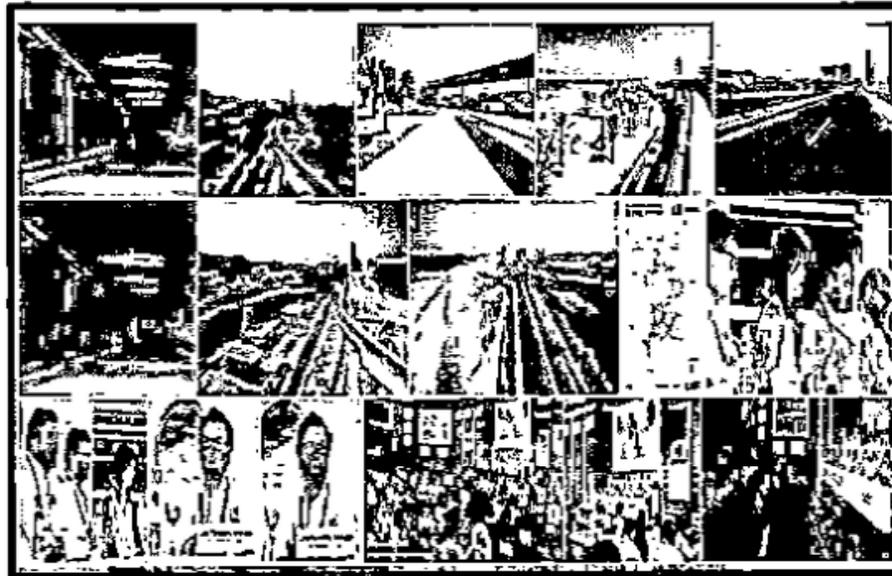
En mesa de trabajo efectuada el 27/06/2019 y a través de correo electrónico el Jefe de la Oficina de Comunicaciones aclaró sobre la imprecisión en la utilización del término de política externa de comunicación, queriendo esa Oficina referirse a los lineamientos señalados en el apéndice 8 que aparece en los contratos de concesión de proyectos 4G y no a la política externa de comunicaciones de la entidad.

Así las cosas, se procede a señalar las situaciones que se evidenciaron en la presente auditoría, así:

6.2.1. Desactualización de información: Al examinar en la página Web de la Agencia, el menú titulado "Sala de prensa", se observó que el enlace denominado "Notas de Interés", la información publicada correspondía a los años 2013 y 2014. Esta situación, se informó y evidenció al Jefe de la Oficina de Comunicaciones en la primera entrevista efectuada. Escenario similar se evidenció al consultar la Galería de fotos que fueron subidas en el primer semestre de 2016. (ver imágenes).



Galería de Fotos: Subidas en mayo de 2016



6.2.2. Vocería: La entidad no ha establecido una política de vocería, ni cuenta con un proceso y un procedimiento formal, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la política de comunicación externa. Sin embargo, en la información suministrada por la Oficina de Comunicaciones se precisa que esa jefatura tiene establecidos unos lineamientos y el presidente de la entidad puede designar al funcionario que considere para esta labor. Se recibió como soporte documental evidencias de los talleres efectuados en la entidad.

6.2.3. Consultoría Externa: En la política de comunicación externa, se determinó que la entidad debe contar con una firma de consultoría externa que la asesore en la aplicación de soluciones de comunicaciones, ofrezca consejos estratégicos permanentes para el diseño de la estrategia y ayude en la atención de necesidades coyunturales. En este sentido, al indagar sobre este tema, particularmente lo referente con:

Pregunta No. 13. Cuantas consultoría externas tiene la entidad para el tema de solicitudes de comunicación, cuál es su objeto y que consejos se han aplicado.

Respuesta Oficina de Comunicaciones:

“Como parte de la actualización de la política externa de la OC, el ítem de tener consultorías externas será borrado ya que no se está contratando ni se tiene planeado hacer uso de una consultoría externa, lo anterior teniendo en cuenta que actualmente la jefatura de la oficina tiene como apoyo un equipo contratista para soportar las necesidades propias del proceso”.

Pregunta No. 14. Cuenta la Entidad con una firma externa para efectos de medición de reputación y/o evaluación de la imagen corporativa.

Respuesta Oficina de Comunicaciones:

“La Oficina de comunicaciones no cuenta con una firma externa para efectos de medición de reputación y/o evaluación de la imagen corporativa”.

Las anteriores respuestas corroboraron los incumplimientos a los lineamientos establecidos en la política de comunicación externa.

6.2.4. Pendiente la actualización del procedimiento: Al consultar en la página institucional se evidenció que el único procedimiento vigente es el identificado con el código: TPSC-P-002, Versión (002) de fecha 17/09/2015; sin embargo de acuerdo a lo manifestado por el líder del proceso se indicó que la política interna y externa se encuentra en proceso de actualización por lo que se recomienda que de manera simultánea sean actualizados los procedimientos en el sistema de gestión de calidad.

7. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y NO CONFORMIDADES

De acuerdo a los resultados preliminares señalados en el presente informe a continuación se relacionan las recomendaciones y No conformidades generadas:

RECOMENDACIONES

- Se recomienda subsanar los eventos correspondientes a la desactualización de la información de la Intranet y en la página web, señalados en los numerales 6.1.3 y 6.2.1.
- Se recomienda que en la actualización de las políticas que se encuentran en curso, se actualicen de acuerdo a los nuevos criterios, definiciones y conceptos de la normatividad vigente y lo propio con los avances del modelo integrado de planeación y gestión – MIPG.
- Se recomienda que en la política de comunicación interna y externa se unifiquen o determinen con precisión los públicos de interés interno y externo.
- Se recomienda la actualización de los procedimientos relacionados con la política de comunicación interna y externa de la entidad.
- En los eventos en los cuales no se cumpla con las actividades programadas en el cronograma para cada vigencia, se recomienda justificar la no ejecución y la reprogramación de las mismas.
- Se recomienda actualizar la información de la política de comunicación interna versión 003, así como establecer controles que garanticen que la información publicada en la intranet, esté actualizada, específicamente lo señalado en la presentación citada en el numeral 6.1.3 del presente informe.

NO CONFORMIDADES

- Se evidenció incumplimiento en cuanto a la periodicidad de la publicación de la "Revista Digital", toda vez que en la política de comunicación interna se indicó una periodicidad mensual, y únicamente se publicaron siete (7) ediciones de la revista y no doce (12) como se había previsto inicialmente.
- La entidad no estableció de manera formal una política de vocería, al igual que los relacionado con un proceso y procedimiento, de acuerdo a los criterios señalados en la política de comunicación externa.

- En la política de comunicación externa se determinó que la entidad debía contar con una firma de consultoría externa que la asesore en la aplicación de soluciones de comunicaciones, ofrezca consejos estratégicos permanentes para el diseño de la estrategia y ayude en la atención de necesidades coyunturales. Al respecto, no se evidenció un proceso para contratar la consultoría.

Elaboró y realizó verificación

Elaboró:



LUZ MARY HERNANDEZ VILLADIEGO

Auditor Oficina de Control Interno

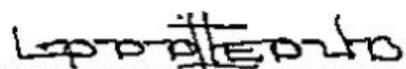
Revisó:



ANDREA REYES SAAVEDRA

Auditor Oficina de Control Interno

Aprobó:



GLORIA MARGOTH CABRERA RUBIO

Jefe Oficina de Control Interno

FORMATO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Entrevistado: Juan Carlos Sierra Coronado, Jefe Oficina; Ángela Marcela Cárdenas Mora, profesional de comunicaciones externas y Jhonatan Alan Hernández Sánchez, profesional de comunicaciones internas.

Fecha viernes 14 y lunes 17 de junio - 2019.

CUESTIONARIO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
	SI	NO	NA	
1-Cuenta la entidad con un plan detallado para el manejo de las comunicaciones internas y externas?.	X			Contamos con políticas interna y externa definidas para el correcto manejo de la Oficina. Dichos documentos son actualizados a solicitud de los jefes de la oficina o por actualizaciones en los procedimientos. (El soporte son las políticas y toda la gestión que se está realizando para actualizarlas).
2-Cuando se elabora el Plan de comunicaciones internas?.	X			Todos los años entre los meses de enero y febrero, depende de la contratación del contratista responsable. (el soporte el plan de trabajo de comunicaciones internas).
3-De que manera y cuando se socializa el plan de comunicaciones de la entidad?.	X			El jefe de la oficina de comunicaciones socializa el plan de comunicaciones de la oficina con el comité directivo y el presidente de la Entidad y en algunos casos (según se requiera) con el líder de comunicaciones en el Ministerio de Transporte. El soporte de esta actividad queda en el Ministerio y en registro de asistencia de Presidencia (comités directivos).
4-Se realiza seguimiento a la información publicada y con qué periodicidad?	X			Sí, el grupo de periodistas desarrollan un informe de gestión de medios que soportan la publicación de la información, así mismo se generan informes de lo realizado tanto en comunicaciones internas como para externas. Los informes de comunicación interna pueden descargarse haciendo clic aquí
5-Existen estadísticas de las comunicaciones publicada a través de los diferentes canales de comunicación?.	X			Desde la oficina de comunicaciones se realiza un seguimiento a las estadísticas de las actividades realizadas, adjunto en el correo se envió pantallazo de las estadísticas que se tienen de la revista digital ANI informa, adicionalmente se hacen informes semanales donde se mencionan en números los seguidores de las

CUESTIONARIO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
	SI	NO	NA	
				redes sociales, el número de noticias publicadas y los informes de comunicación interna donde por cada campaña se le hace un análisis cuantitativo. Los informes de comunicación interna pueden descargarse haciendo clic aquí
6-En las reuniones y/o eventos que realizan al interior de la entidad, se efectúan encuestas que permitan evaluar la ejecución de las actividades?	X			La oficina de comunicación aplica una encuesta de satisfacción del evento realizado con el ánimo de mejorar y atender las solicitudes de los colaboradores ANI. El soporte se envió al auditor aprovechando que el último evento realizado fue con el presidente de la ANI, Dr. Louis Kleyn.
7-Cuenta la entidad con un manual de imagen Corporativa?	X			El 13 de junio se publicó en el SIG la versión 002 del manual de marca, cuyos lineamientos cumple lo definido por la Presidencia de la República. Compartimos enlace donde se puede descargar directamente: https://www.ani.gov.co/sites/default/files/sig//tpsc-m-001_marca_e_imagen_institucional_v2.pdf
8- Los canales de comunicación difunden información sobre: -Políticas -El direccionamiento estratégico -La Planeación -Los resultados de gestión de la entidad.	X			Toda la información que se publica desde la oficina de comunicaciones está soportado en los informes realizados desde comunicación interna y externa, los cuales ya fueron compartidos en correo anterior a la auditora. Los informes de comunicación interna pueden descargarse haciendo clic aquí
9- Existe una método que permita medir la eficacia de nuestros canales y soportes de comunicación internos?	X			Desde la oficina de comunicaciones se realizan evaluaciones de satisfacción, evaluación cuantitativa y por supuesto la cualitativa que es el conocimiento de las personas con las actividades, campañas y ejercicios desarrollados con público interno, para la línea externa se hace el informe con el freepress generado, además del informe de noticias positivas de la Entidad en Medios de comunicación. Los informes de comunicación interna pueden descargarse haciendo clic aquí
10-Que herramientas se utilizan para asegurar que la	X			Los comités de comunicaciones son mecanismos para revisar y decidir qué información debe pasar por la aprobación de la Presidencia y Vicepresidencias, las

CUESTIONARIO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
	SI	NO	NA	
información sea oportuna, eficaz y con veracidad?.				cuales con sus respectivos vistos buenos nos confirman la veracidad de lo emitido o proyectado. Igualmente, el jefe de la oficina asiste a los comités directivos donde se le informa qué información debe informarse oportunamente. Soporte de ello son las actas de reunión que se realizan en los comités de la oficina de comunicaciones vs el cumplimiento de las mismas. La muestra aleatoria de un acta de estos comités y los informes ejecutivos los puede revisar haciendo Clic Aquí
11- Emite la Oficina de Comunicaciones un reporte mediante el cual se informe a la alta dirección que la comunicación interna crea valor para la Agencia.	X			El jefe de la oficina de comunicaciones en los comités de presidencia habla de las actividades y campañas que se realizan al interior de la entidad, hecho que se soporta en las solicitudes y felicitaciones de los gerentes y vicepresidentes, por ejemplo se envió al auditor correo de felicitaciones enviado por la Vicepresidente Administrativa y Financiera.
12- Mediante que método se mide si los distintos públicos Internos de la Agencia han recibido los mensajes claves?.	X			Este método es de manera cualitativa o los correos que las personas nos envían a manera de retroalimentación de los mismos. Adicionalmente las estadísticas de confirmación de lectura, lecturabilidad de la revista digital, aumento de seguidores en redes sociales.
13-Cuántas revistas digitales se publicaron en la vigencia de 2018? Y donde se pueden consultar?	X			Se publicaron 7 ediciones de manera bimensual atendiendo la directriz del nuevo jefe de la oficina de comunicaciones, adicionalmente este número se vio afectado porque por el flujo de trabajo del profesional responsable y la coyuntura de cambio de presidente de la ANI, nuevo gobierno y 3 nuevos jefes de comunicaciones. Respecto a la consulta de las publicaciones se puede realizar en la intranet sección revista o a través del siguiente enlace directo: http://intranet.ani.gov.co/revista-ani
14-Cuántas campañas internas (Corporativas), se desarrollaron en el año 2018?. Y en que fechas?				En el 2018 se realizaron 17 campañas entre el mes de enero y diciembre del mismo año.
15- Con que periodicidad se actualiza la política de	X			Dichos documentos son actualizados a solicitud de los jefes de la oficina o por actualizaciones en los

CUESTIONARIO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
	SI	NO	NA	
comunicaciones internas y externa de la Entidad?				procedimientos. (El soporte son las políticas y toda la gestión que se está realizando para actualizarlas).
16-La política de comunicación externa cuenta con alguna estrategia que diagnostique la situación en materia de imagen de la entidad?		X		Por temas de austeridad del gasto, no se destinó presupuesto para la generación de un diagnóstico reputacional, sin embargo, semanalmente la oficina de comunicaciones emite un informe ejecutivo que mide las noticias positivas y negativas, que normalmente están vinculadas a los boletines emitidos durante la semana. La muestra aleatoria de un acta y los informes ejecutivos los puede revisar haciendo Clic Aquí
17-Existen datos estadísticos de las comunicaciones ofrecidas al público de interés externo: Concesionarios, bancos de inversiones, las firmas de Ingeniería, los grupos de abogados, las universidades, la prensa, los gremios, los institutos especializados en investigaciones económicas, los congresistas y los líderes de opinión?	X			El número de boletines, el número de campañas digitales compartidas con concesionarios, el número de atenciones mensuales a medios, el número de atenciones mensuales a concesionarios, el número de atenciones a Interventorías. Revisar Indicadores de la oficina Clic Aquí
18-Existen documentos que permitan evidenciar el seguimiento efectuado al cumplimiento de metas fijadas por el comité de medios?	X			Los informes ejecutivos que se emiten dos veces a la semana una con corte los lunes y el otro con corte al jueves. La muestra aleatoria de un acta y los informes ejecutivos los puede revisar haciendo Clic Aquí
19-Se tienen definida una metodología mediante la cual se realice seguimiento diario de las distintas publicaciones de medios de comunicaciones externos?	X			Mediante el software de Global news se realiza un monitoreo constante de noticias relacionadas con la entidad en medios tradicionales y no tradicionales. Adicionalmente de manera manual se realiza monitoreo de redes sociales. En el siguiente link encontrará los informes de publicaciones en medios de comunicación externos relacionados con nuestra gestión segmentado también por temas: Clic Aquí

CUESTIONARIO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
	SI	NO	NA	
20-Que acciones se han efectuado para mejorar la imagen de la entidad ante los diferentes medios de comunicación	X			Se ha intensificado la gestión de medios en regiones, se están enviando paquetes completos de información, no solo el texto de boletín sino también audios, fotografías, videos, mapas, fulles para televisión. Además se tiene una comunicación directa con los periodistas y de relacionamiento que permite socializar la misionalidad de la entidad, atender requerimientos en tiempos mínimos de respuesta.
21- Existen un inventario sobre los diferentes comunicados de prensas ofrecidos durante el año 2018?	X			En el 2018 se publicaron a medios de comunicación 122 boletines de prensa, los cuales se pueden verificar en la sección noticias de nuestra página web o a través del siguiente enlace: https://www.ani.gov.co/sala-de-prensa/noticias
22-Existe un protocolo definido para el manejo logístico para las ruedas de prensas, participación en conferencias y eventos, inauguración de obras?.	X			En el tema de la coordinación logística es solicitada al concesionario. En la participación de eventos y conferencias se hace acompañamiento al vocero, según requerimiento, y bajo el direccionamiento del presidente de la Entidad. Dentro de las políticas de comunicación externa e interna se exponen lineamientos y actividades que debe realizar la oficina de comunicaciones a los voceros designados en la Entidad. Una vez se realice la actualización del documento, se remitirán a Control Interno.
23-Existe un inventario del total de las comunicaciones y/o citaciones a debates de control político que vinculen a la entidad?.			X	Consultar con la profesional que ejerce las funciones de enlace de la entidad con el Congreso de la República.
24-Existen inventarios de noticias comunicadas externamente?.	X			Todos los boletines de prensa se pueden verificar en la sección noticias de nuestra página web o a través del siguiente enlace: https://www.ani.gov.co/sala-de-prensa/noticias
25-La oficina de comunicaciones, tiene definida una política de vocería para el manejo ante los medios de comunicación?.		X		La oficina de Comunicaciones tiene establecidos unos lineamientos y un procedimiento en el documento de política externa.

CUESTIONARIO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
	SI	NO	NA	
26- Se encuentran definidos los roles y las responsabilidades de los miembros de la Agencia para atender necesidades de vocería institucional y relacionamiento con los públicos de interés?	X			El Presidente y los vicepresidentes de la entidad están asignados como voceros, en casos excepcionales, el presidente puede designar al funcionario que considere para esta labor.
27- Qué estrategias se han implementado en la ANI, para mejorar la comunicación entre las diferentes entidades del sector transporte?	X			Dicha estrategia está en cabeza del Ministerio de Transporte, la entidad ha acatado las acciones asignadas dirigidas al fortalecimiento de la comunicación entre entidades, el jefe de comunicaciones asiste a las reuniones de jefes de prensa del sector que convoca el Ministerio.
28- Se han implementado mejoras en la política de comunicación interna y externa?	X			Se está trabajando en los ajustes y trámites correspondientes.
29- Dispone la Entidad de diferentes mecanismos escritos, virtuales y audiovisuales tales como cartelera,, portal web, intranet, redes sociales, campañas internas, sistemas de sonido internos, comunicados de prensa y pantallas eléctricas	X			<p>Actualmente la ANI cuenta con los siguientes canales de comunicación:</p> <p>Interna Cartelera digital 4 una en cada recepción Intranet.ani.gov.co Revista digital Plantilla para presentaciones Reuniones y encuentros internos Campañas internas Se está mirando la viabilidad de un grupo de Chat interno (estamos en prueba piloto)</p> <p>Externos Redes sociales: Instagram, flicker, twitter, Facebook y YouTube. Página web Relacionamiento con medios de comunicación y atención de medios Ruedas de Prensa</p>

CUESTIONARIO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
	SI	NO	NA	
				Programación de entrevistas con voceros ANI
30- Cuenta con voceros autorizados para pronunciarse ante los medios de comunicación?	X			La oficina de comunicación realizó taller de voceros a los directivos y gerentes de la Entidad para que estén en la capacidad de hablar a medios de comunicación o público interno siempre y cuando el presidente lo designe para ello. Los soportes de tales talleres se pueden ver en el siguiente enlace: https://we.tl/t-PTCaHkD6XA

Elaboró Ángela Marcela Cárdenas Mora, profesional de comunicaciones externas y Jhonatan Alan Hernández Sánchez, profesional de comunicaciones internas.

Fecha viernes 14 y lunes 17 de junio

Revisó Juan Carlos Sierra Coronado, Jefe de la Oficina de Comunicaciones.

Fecha lunes 17 de junio