



**SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA**

**INFORME DEFINITIVO AUDITORÍA GESTIÓN DE COMUNICACIONES  
SEPTIEMBRE 2019**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**BOGOTA, D.C. DICIEMBRE DE 2019**

“Super-Visión” para la transformaci**o**n



## METODOLOGIA

1. Objetivo general
2. Objetivos específicos
3. Alcance
4. Metodología
5. Desarrollo de la auditoria
  - 5.1. iSolución
  - 5.2. Matriz de Puntos de Control
  - 5.3. Indicadores
  - 5.4. Plan de Comunicaciones
  - 5.5. Publicaciones de Página web
  - 5.6. Implementación de MIPG
6. Conclusiones y recomendaciones

## 1. Objetivo general:

De conformidad con lo establecido en el artículo 9° de la Ley 87 de 1993 le corresponde a la Oficina de Control Interno, asesorar a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos, en desarrollo de tales funciones, el artículo 17 del Decreto 648 de 2017, identifica la evaluación y seguimiento, como uno de los principales tópicos que enmarcan el rol de las Oficinas de Control Interno.

De igual forma teniendo en cuenta que el artículo 6° del Decreto 648 de 2017, establece que le corresponde a la Oficina de Control Interno en cada entidad “Medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles adoptados por la entidad, así como asesorar y apoyar a los directivos en el desarrollo y mejoramiento del Sistema Institucional de Control Interno a través del cumplimiento de los roles establecidos”, mediante la formulación de recomendaciones y observaciones para lograr el cumplimiento de las funciones y objetivos misionales, dando cumplimiento a lo dispuesto en el Programa Anual de Auditoría para la vigencia del año 2019, en su componente Auditoría a Procesos acorde con priorización, en su actividad No. 10 – Gestión de Comunicaciones, la Oficina de Control Interno, presenta el siguiente Informe Definitivo, con corte a 30 de septiembre de 2019.

## 2. Objetivos específicos

- ✓ Verificar que las actividades realizadas por el área garantizan el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al proceso auditado.
- ✓ Identificar oportunidades de mejora en el proceso de gestión de comunicaciones.
- ✓ Analizar y evaluar el desarrollo adecuado del proceso de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en su eje transversal: Información y comunicación.

## 3. Alcance

Realizar una evaluación del Proceso de Gestión de Comunicaciones, establecido en la entidad, sus procedimientos, métodos, recursos e instrumentos utilizados tanto para la generación, la recopilación, divulgación y circulación de la información por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2019 y 30 de septiembre de 2019.

## 4. Metodología

De conformidad con el alcance establecido para la presente auditoria se analizarán tres frentes que conforman la gestión de comunicación a saberse:

- ✓ Se revisarán los procedimientos establecidos en la gestión de comunicación, que se encuentran en el aplicativo iSolución.
- ✓ Se revisará la información relacionada y publicada en la página web de la entidad.
- ✓ Se analizará el avance de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en su eje transversal: Información y comunicación.

## 5. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

### 5.1. iSolución:

El proceso de Gestión de Comunicaciones tiene establecido como objeto “*Promover la comunicación y el oportuno intercambio informativo entre los diferentes públicos internos y externos de la organización a través de medios confiables para facilitar el conocimiento y comprensión de su direccionamiento estratégico y el logro de políticas y los objetivos institucionales*”. Es un proceso estratégico dentro del mapa de procesos de la entidad.

La revisión y verificación de los diferentes procedimientos establecidos en el proceso de Gestión de Comunicaciones que se encuentran en el aplicativo ISOLUCION, diseñado para el Sistema de Gestión de Calidad de la Superintendencia el cual contiene los siguientes formatos y documentos a la fecha de auditoria, 2 de octubre de 2019:

- (a) Procedimiento desactualizado
  - (b) Procedimiento incompleto
  - (c) Procedimiento vigente
  - (d) Procedimiento en desuso
- 
- ✓ R-GECO-001 Recolectar, preparar y difundir información (a) desde 2017
  - ✓ R-GECO-003 logística para las jornadas de supervisión descentralizadas. (a) desde 2015
  - ✓ D-GECO-004 Modelo de comunicación pública. (a) desde 2011
  - ✓ D-GECO-005 Instructivo de Comunicaciones. (a) desde 2016
  - ✓ D-GECO-006 Metodología para los grupos primarios (a) desde 2015




- ✓ D-GECO-007 Esquema publicación de información. (b)
- ✓ M-GECO-001 Manual para la elaboración de comunicaciones y actos administrativos. (c)
- ✓ M-GECO-002 Manual atención al usuario (a) desde 2011
- ✓ M-GECO-003 Manual manejo de crisis (c)
- ✓ Matriz Puntos de Control Gestión de Comunicaciones (a)
- ✓ F-GECO-001 Control de Cambios de la página web: (c)
- ✓ F-GECO-002 Control de Cambios de Intranet: (c)
- ✓ F-GECO-003 Remisión Programa Te Ve (d)
- ✓ F-GECO-004 Encuesta medios de comunicación internos (c)
- ✓ F-GECO-005 Encuesta encuentros institucionales (c)
- ✓ F-GECO-006 Lista de verificación eventos. (c)
- ✓ F-GECO-007 Ayuda memoria grupos primarios (c)
- ✓ F-GECO-008 Evaluación grupo primario (c)
- ✓ Plantilla Acta (c)
- ✓ Plantilla Carta Circular interna (c)
- ✓ Plantilla Carta Circular externa (c)
- ✓ Plantilla Carta Circular (c)
- ✓ Plantilla Resolución (c)
- ✓ Publicaciones:
  - Notisolidario: No hay publicaciones desde enero de 2019
  - Boletines de prensa: No hay publicaciones

- Revista Virtual: No hay publicaciones
- Artículos e informes periodísticos: No hay publicaciones
- Programas de televisión: No hay publicaciones
- Correos electrónicos: se registran correos enviados a todos los funcionarios
- Presentaciones: se registran presentaciones en web, intranet y redes sociales

Esta Oficina reconoce que la Supersolidaria se encuentra en el transcurso de actualización de procesos, procedimientos y riesgos, por tanto se recomienda su revisión, inclusión, de considerarlo necesario como el acompañamiento y seguimiento de la oficina asesora de planeación y sistemas para lograr esta actualización en el aplicativo ISolución, ya que su objetivo es que los mismos se constituyan en una guía para el desarrollo de las funciones que le son asignadas a los funcionarios que laboran en el proceso de Gestión de Comunicaciones.

## 5.2. Matriz de puntos de control:

A continuación, se muestra la matriz de puntos de control que se encuentra en iSolución, la cual contiene tres riesgos:

	<p>República de Colombia Ministerio de Hacienda y Crédito Público <b>Supersolidaria</b> Superintendencia de la Economía Solidaria</p>	<p>MATRÍZ PUNTOS DE CONTROL</p>	<p>Código Formato F-MECO-015</p>
<p>PROCESO: GESTIÓN DE COMUNICACIONES P-GECO-005</p>			

ACTIVIDAD	PRODUCTO GENERADO	REQUISITOS PARA LIBERACION PRODUCTO	PRODUCTO NO CONFORME	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	REGISTRO DEL CONTROL	RESPONSABLE DEL CONTROL
Difundir la información	Programa de televisión Supersolidaria Te Ve	Información veraz. Audio - canal 1. Video de calidad. Tiempo de duración mínimo 23 minutos, máximo 28. Tiempo de entrega al Canal Institucional: mínimo 8 horas antes de emisión.	Información equívoca. Programa con fallas técnicas para su emisión.	Revisión de contenido y forma del programa de televisión.	F-GECO-003 Remisión del programa	Profesional Especializado área de comunicaciones

ACTIVIDAD	PRODUCTO GENERADO	REQUISITOS PARA LIBERACION PRODUCTO	PRODUCTO NO CONFORME	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	REGISTRO DEL CONTROL	RESPONSABLE DEL CONTROL
Difundir la información	Relación de actualizaciones de la página web e intranet	Archivos actualizados y en el formato adecuado.	Archivos desactualizados y en formatos no adecuados.	Revisión del documento antes del envío a publicación virtual. Confirmación de la correcta publicación en la página web e intranet.	F-GECO-001 F-GECO-002	Profesional Especializado área de comunicaciones
Difundir la información	Boletines de prensa, informes, artículos.	Información veraz y adecuada para emitir.	Información equívoca e inadecuada.	Revisión del documento, cuando se requiera, por parte del Superintendente e o Asesor del Despacho o del responsable de la información.	Correo electrónico de aprobación o firma de visto bueno	Profesional Especializado área de comunicaciones

<b>Proceso (s)</b> <b>Relacionado (s):</b> Mejoramiento Continuo	<b>Elaboró:</b> YUDITH PEÑA DURÁN <b>Revisó:</b> EDGAR ALONSO FORERO <b>Aprobó:</b> SILVIO VALDERRAMA CORREA <b>Fecha de creación:</b> 31 de agosto de 2011
--	--

Fuente: iSolucion, F-MECO-015 Matriz puntos de control GESTION DE COMUNICACIONES

Se evidencia que la matriz de puntos de control se encuentra desactualizada con procesos que no están vigentes actualmente como el programa de televisión Supersolidaria Te Ve, que ya no se transmite y no está incluyendo el tema de la comunicación como eje transversal de modelo integrado de planeación y gestión.

### 5.3. Indicadores:

A continuación, se observa que el proceso cuenta con cuatro indicadores, en sus diferentes tiempos de elaboración y presentación que se encuentran en la página de Medición y Reportes de iSolución:

(No. de actividades de comunicación realizadas/No. actividades de comunicación programadas en Plan de Comunicaciones)\*100

(No. de actualizaciones realizadas/No. de actualizaciones de medios electrónicos solicitadas)\*100

(No. de funcionarios satisfechos frente a los medios de comunicación evaluados/No. de funcionarios que respondieron la encuesta)\*100



(No de usuarios satisfechos frente a los medios de comunicación evaluados / No de usuarios que respondieron la encuesta de satisfacción frente a los medios de comunicación externos de la Entidad)\*100

Una vez verificada la información se hacen las siguientes observaciones:

- En el primer indicador: Actividades de comunicación realizadas: el mismo sistema de ISolución informa que es un indicador que se encuentra desactualizado debido a que se debe realizar trimestralmente y no se ha subido el correspondiente al tercer trimestre del año en curso.
- En el segundo indicador: Actualizaciones realizadas: este indicador se refiere a las actualizaciones de la web solicitadas y el sistema iSolución indica que es mensual y se encuentra actualizado.
- En el tercer indicador: Satisfacción de público interno: este indicador se refiere a la satisfacción de los funcionarios de la entidad frente a los medios de comunicación, iSolución nos indica que es anual y que se encuentra actualizado.
- En el cuarto indicador: Satisfacción de público externo: refiriéndose a la satisfacción del público en general, según iSolución el indicador es semestral y se encuentra desactualizado.

De acuerdo a la revisión realizada se evidencia que los siguientes indicadores: Actividades de comunicación realizadas y Satisfacción de público externo se encuentran desactualizados en el aplicativo iSolución.

#### 5.4. Plan de Comunicaciones:

El plan de comunicaciones es un documento que debe recoger las políticas, estrategias, recursos, objetivos y acciones de comunicación tanto internas como externas, que orienten a la Supersolidaria hacia el cumplimiento de los objetivos definidos.

En la revisión realizada por la auditoria no se evidenció la publicación del Plan Anual de Comunicaciones en la página de la Supersolidaria.gov.co, tampoco se evidencia su existencia en el aplicativo interno ISolución, aunque si es mencionado en los procesos. Incumpliendo el Art. 2.2.22.3.14 del Decreto 612 de 2018.

..."**2.2.22.3.14. Integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción.** Las entidades del Estado, de acuerdo con el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, al Plan de Acción de que trata el artículo [74](#) de la



Ley 1474 de 2011, deberán integrar los planes institucionales y estratégicos que se relacionan a continuación y publicarlo, en su respectiva página web, a más tardar el 31 de enero de cada año:

1. Plan Institucional de Archivos de la Entidad PINAR
2. Plan Anual de Adquisiciones
3. Plan Anual de Vacantes
4. Plan de Previsión de Recursos Humanos
5. Plan Estratégico de Talento Humano
6. Plan Institucional de Capacitación
7. Plan de Incentivos Institucionales
8. Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo
9. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
10. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI
11. Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información
12. Plan de Seguridad y Privacidad de la Información

El día 4 de octubre de 2019 la oficina de comunicaciones hace llegar a la oficina de control interno una presentación de 58 diapositivas del tema de comunicaciones, pero se evidencia que no hay un plan anual de comunicaciones estructurado con objetivos, estrategias y metas a cumplir durante el año vigente, Se recuerda que el plan Anual de Comunicaciones debe contener las tareas y actividades específicas para la vigencia de 2019, estas deben ser medibles, alcanzables, claras y objetivas, por tanto se considera como un hallazgo.

#### **5.5. Publicaciones en página web:**

Se observa que el Sitio web de la entidad no tiene referencia a la política de protección de datos personales (Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013); como ejemplo se puede evidenciar al radicar una PQRS, donde no se incluye la aceptación de tratamiento de datos personales ni la presentación de un aviso de privacidad. Se aclara que la normatividad referenciada en el AVISO LEGAL para la radicación de una PQRS no corresponde a la dispuesta en la normatividad legal vigente. (Ley 1581 de 2012.)



## Avisos legales

El interesado manifiesta, bajo su responsabilidad, que los datos aportados en su solicitud son ciertos y que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente para acceder a la pretensión realizada. Asimismo, y conforme a lo establecido en la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos y demás legislación vigente y en relación con la presente solicitud, el interesado autoriza a los funcionarios públicos autorizados por la Entidad Gestora a autenticarle mediante el uso del sistema de firma electrónica.

(\*) Los datos facilitados por Ud. en este formulario pasarán a formar parte de los ficheros automatizados propiedad de la Entidad Gestora y podrán ser utilizados por el titular del fichero para el ejercicio de las funciones propias en el ámbito de sus competencias. De conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, Ud. podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante instancia presentada ante el Registro Gral. de Entrada de la Entidad Gestora.

La Entidad vigilada al presentar esta solicitud, autoriza a la Superintendencia de la Economía Solidaria a ser notificada por medios electrónicos, de conformidad con el artículo 56 de la Ley 1434 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

He leído y acepto los términos y condiciones

Cancelar

Continuar

Fuente: [sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/wizard.do#no-back-button](http://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica/wizard.do#no-back-button)

Se evidencia que la información para niños, niñas y adolescentes el link de acceso está habilitado, no obstante, el sitio presenta dificultades al momento de señalar la opción requerida. De otra parte, no se evidencia interactividad educativa respecto a los temas que competen a la Superintendencia, que permita un mayor afianzamiento por parte de las niñas, niños y adolescentes que ingresen al portal.

Se observa que de acuerdo a los parámetros establecidos en el artículo 5 del Decreto 103 de 2015, no se encuentra un formato en Excel actualizado de los funcionarios contratistas como lo dice el link: Directorio de servidores públicos y contratistas; Se recomienda incluir dicho formato en Excel o modificar el vínculo

[3.5 Directorio de información de servidores públicos y contratistas](#)



Se recomienda habilitar el enlace con el SUIN - Sistema Único de Información Normativa del Estado colombiano administrado por la Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico del Ministerio de Justicia y del Derecho, como complemento a la normatividad de la entidad, siendo este un mecanismo de organización, procesamiento,

“Super-Visión” para la transformación

administración y divulgación de información de carácter normativo y jurisprudencial del Estado colombiano.

Se observa que, en el link de transparencia y acceso de la información, en el numeral 10.4 Esquema de Publicación de Información se encuentra desactualizado en su cuadro en Excel por cuanto el registro de documentos llega hasta el año 2017, no se evidencia registro de los años 2018 y 2019 tales como inclusiones en la página web, botón de índice de Transparencia y acceso a la Información y Agenda de actividades.

## 5.6. Implementación MIPG

Teniendo en cuenta el Decreto 1499 de 2017 que actualizó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

Este modelo está compuesto por siete dimensiones que funcionan de manera articulada e intercomunicada agrupando políticas de gestión y de desempeño institucional por área, que permiten que se implemente de manera adecuada y fácil.

Las siguientes son las siete dimensiones a saberse:

1. Talento Humano
2. Direccionamiento estratégico y planeación
3. Gestión con valores para resultados
4. Gestión del conocimiento y la innovación
5. Información y comunicación
6. Control Interno

MIPG define la Información y Comunicación 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

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.

Para el desarrollo de esta dimensión se debe tener en cuenta los lineamientos de las políticas de:

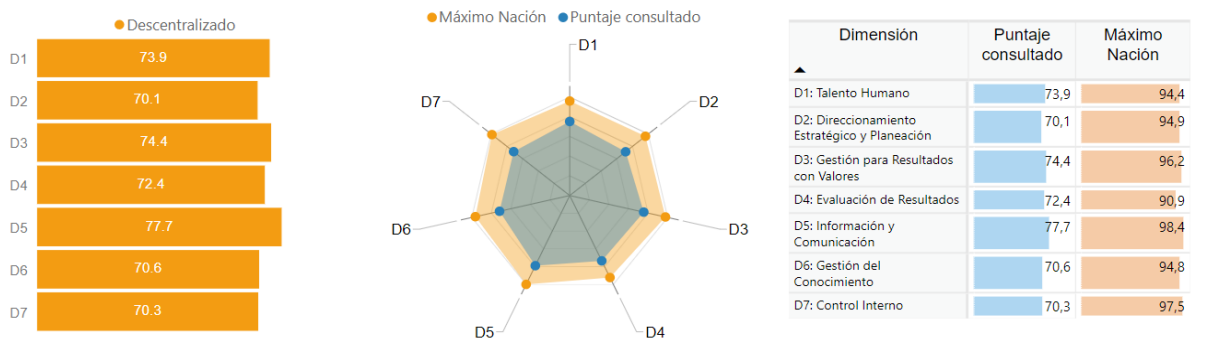
- Gestión documental
- Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción.

Para una adecuada Gestión de la Información y comunicación se requiere identificar y gestionar la información externa (datos generados por ciudadanos, proveedores, contratistas, organismos de control, fuentes de financiación y otros organismos) o en contacto indirecto pero que afecta su desempeño o su ambiente político, las tendencias sociales, las variables económicas y el avance tecnológico. La fuente de esta información externa es la ciudadanía por ende constituye un medio de información directo, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios.

En cuanto a la información interna, que hace referencia a los datos internos que se originan del ejercicio de las funciones de la entidad y se difunden dentro de la misma, para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de sus operaciones fomentando un sentido de pertenencia y una cultura organizacional en torno a una gestión íntegra, eficiente y eficaz que proyecte su compromiso con la rectitud y la transparencia.

Por lo anterior, es importante señalar que de acuerdo a la calificación obtenida en el Formulario único de Reporte de los Avances de la Gestión – FURAG en la **Dimensión 5: Información y Comunicación de la Supersolidaria es de 77,7** con los siguientes resultados:

II. Índices de las dimensiones de gestión y desempeño



Fuente: Función pública, MIPG, Resultados MIPG, 2018

Teniendo en cuenta los anteriores resultados se observa que hay falencias en cuanto a la Gestión Documental tales como que no se registra en la página web el Plan Institucional de Archivos de 2018, 2019, Informes de Gestión de lo corrido en el año y Tablas de Retención

Documental vigentes por tanto se recomienda tener en cuenta la siguiente información para elevar la calificación obtenida en la dimensión de Información y comunicación en el Formulario único de Reporte de los Avances de la Gestión – FURAG :

### **Política de Gestión Documental**

Los siguientes son los aspectos que se deben tener en cuenta para aumentar la calificación de la vigencia anterior: Se verá soportada en información pública que se produzca o reciba en cualquier soporte (convencional, electrónica, audiovisual, entre otros) buscando mayor eficiencia administrativa en la política de la función archivística: gestión documental; la defensa de los derechos (de los ciudadanos, los servidores públicos y las entidades del Estado); la promoción de la transparencia y acceso a la información pública; la seguridad de la información y atención de contingencias; la participación de la ciudadanía en la gestión y a través del control social; el gobierno electrónico; así como la protección del patrimonio documental del país.

La entidad debe incorporar en su planeación sectorial e institucional, acciones en materia de gestión documental, guiadas por lineamientos y herramientas de los siguientes componentes que se evaluarán:

- **Estratégico:** Actividades relacionadas con el diseño, planeación, verificación, mejoramiento y sostenibilidad de la función archivística (gestión de documentos y administración de archivos), mediante la implementación de un esquema gerencial y de operación a través de planes, programas y proyectos que apalancan los objetivos estratégicos de la institución, además de articularse con otras políticas de eficiencia administrativa.
- **Administración de archivos:** Comprende el conjunto de estrategias organizacionales dirigidas a la planeación, dirección y control de los recursos físicos, técnicos, tecnológicos, financieros y del talento humano, necesarios para la realización de los procesos de la gestión documental y el eficiente funcionamiento de los archivos, en el marco de la administración institucional como lo indica la Ley General de Archivos, Ley 594 de 2000, en el Título IV.
- **Documental:** Comprende los procesos de la gestión documental. Conjunto de actividades técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.



- Tecnológico: Comprende la administración electrónica de documentos, la seguridad de la información y la interoperabilidad en cumplimiento de las políticas y lineamientos de la gestión documental y administración de archivos.
- Cultural: Comprende aspectos relacionados con la interiorización de una cultura archivística por el posicionamiento de la gestión documental que aporta a la optimización de la eficiencia y desarrollo organizacional y cultural de la entidad y la comunidad de la cual hace parte, mediante la gestión del conocimiento, gestión del cambio, la participación ciudadana, la protección del medio ambiente y la difusión.

### **Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción**

Para garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública las entidades tienen la obligación de divulgar activamente la información pública sin que medie solicitud alguna (transparencia activa); así mismo, tienen la obligación de responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a las solicitudes de acceso a la información pública (transparencia pasiva), lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar dicha información. Para ello, es necesario que la entidad:

- ✓ Tenga en cuenta que, respecto a la publicación de información de manera proactiva, el derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones, sino también en el deber de publicar y divulgar documentos y archivos de valor para el ciudadano y que constituyen un aporte en la construcción de una cultura de transparencia.
- ✓ Desarrolle ejercicios de participación ciudadana para identificar información de interés para los ciudadanos que deba ser publicada
- ✓ Consagre los mínimos de información general básica con respecto a la estructura, los servicios, los procedimientos, la contratación y demás información que los sujetos obligados deben publicar de manera oficiosa en su sitio web o en los sistemas de información del Estado según el caso y las obligaciones legales.
- ✓ Actualice la información de los trámites y otros procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT-
- ✓ Actualice y vincule las hojas de vida de los servidores públicos en el Sistema de Información de Gestión de Empleo Público –SIGEP-
- ✓ Dicha información se complementa, además, con la publicación de los instrumentos de gestión de la información pública (registro de activos de información, índice de información clasificada y reservada, esquema de publicación de información y programa de gestión documental), así como de las Tablas de Retención Documental,

- el informe de solicitudes de acceso a la información pública de la entidad y el documento donde consten los costos de reproducción de la información.
- ✓ Cogestione, con la alta dirección, la planeación y gestión estratégica de la información pública, atendiendo criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad.
  - ✓ Armonice los procesos de servicio al ciudadano, gestión documental y las TIC con las dimensiones de transparencia activa, pasiva y gestión de la información. Recuerde que la información pública es un bien público y uno de los principales activos de la entidad.
  - ✓ Estructure vasos comunicantes entre la información pública de su entidad y los procesos de participación y rendición de cuentas, a fin de que el ciudadano conozca y retroalimente la gestión en ambos espacios a través de la información pública.
  - ✓ Piense qué otra información pública debe generar y asocie la misma a su actividad misional, consultando con sus grupos de valor los tipos de información y la utilidad pública de la misma.
  - ✓ El lenguaje claro es una herramienta que permite mejorar la comunicación con el ciudadano, con el fin de garantizar el goce efectivo de derechos de los ciudadanos, la calidad del servicio que prestan las entidades públicas y la confianza hacia los servidores públicos.
  - ✓ Capacite a los servidores públicos en el nuevo derecho de acceso a la información y a sus grupos de valor en la información pública de la entidad.
  - ✓ Identifique las condiciones de los grupos de interés, para que la información pueda ser transmitida en lenguaje claro y adecuado para su entendimiento.
  - ✓ Determine con claridad cuál es la información pública reservada y la información pública clasificada de su entidad acorde con la ley y los tiempos en los cuales el ciudadano tiene acceso restringido. No olvide capacitar y divulgar a los servidores públicos y ciudadanos estas condiciones.

Los siguientes atributos de calidad permitirán un adecuado desarrollo de la gestión de la Información y Comunicación:

- ✚ Necesidades de información identificadas para la gestión interna y para atender los requerimientos de los grupos de valor
- ✚ Información disponible en lenguaje claro y sencillo para ofrecer a los ciudadanos con claras condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites
- ✚ Información necesaria para el análisis y gestión de los procesos de la entidad y la toma de decisiones basada en la evidencia
- ✚ Sistema de información documentado, que permite monitorear periódicamente la gestión de la entidad y realizar los ajustes necesarios, para alcanzar los resultados esperados

“Super-Visión” para la transformación



- ✚ Información considerada como un activo de la entidad para la generación de conocimiento
- ✚ Información disponible, integra y confiable para el análisis, la identificación de causas, la generación de acciones de mejora y la toma de decisiones
- ✚ Canales de comunicación identificados y apropiados donde se difunde información sobre las políticas, el direccionamiento estratégico, la planeación y los resultados de gestión de la entidad, promoviendo la transparencia en la gestión y la integridad de los servidores públicos
- ✚ Canales de comunicación identificados y apropiados a través de los cuales se transmite información de interés a los grupos de valor de la entidad, promoviendo la transparencia en la gestión y la integridad de los servidores públicos
- ✚ Mejoramiento en los procesos de gestión de la entidad como resultado de la producción y análisis de la Información
- ✚ Información segura que no se afecta durante los procesos de producción, análisis, transmisión, publicación y conservación
- ✚ La información que se soporta en el uso de las TIC, se genera, procesa y transmite de manera segura, garantizando su disponibilidad, integridad y veracidad
- ✚ Gestión de la información que asegura la conservación de la memoria institucional y la evidencia en la defensa jurídica de la entidad
- ✚ Mejora en los canales de información internos y externos, como resultado de la evaluación de la efectividad de los mismos. (1)

(1) Tomado de Manual Operativo de MIPG, Función Pública, Versión 2, página 72 a 75

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Esta Oficina reconoce que la Supersolidaria se encuentra en el transcurso de actualización de procesos, procedimientos y riesgos, por tanto se recomienda su revisión, inclusión, de considerarlo necesario como el acompañamiento y seguimiento de la oficina asesora de planeación y sistemas para lograr esta actualización en el aplicativo ISolución, ya que su objetivo es el de que los mismos se constituyan en una guía para el desarrollo de las funciones que le son asignadas a los funcionarios que laboran en el proceso de Gestión de Comunicaciones

- ✓ Se evidenció que la matriz de puntos de control se encuentra desactualizada con procesos que no están vigentes actualmente como el programa de televisión Supersolidaria Te Ve, que ya no se transmite y no está incluyendo el tema de la comunicación como eje transversal de modelo integrado de planeación y gestión.

- ✓ La oficina de control interno, evidenció que en el primer indicador: Actividades de comunicación realizadas: es un indicador que se encuentra desactualizado debido a que se debe realizar trimestralmente y no se ha subido el correspondiente al tercer trimestre del año en curso y en el cuarto indicador: Satisfacción de público externo: refiriéndose a la satisfacción del público en general, según iSolución el indicador es semestral y se encuentra desactualizado.
- ✓ En la revisión realizada por la auditoría no se evidenció la publicación del Plan Anual de Comunicaciones en la página de la Supersolidaria.gov.co, tampoco se evidencia su existencia en el aplicativo interno iSolución, aunque si es mencionado en los procesos. Incumpliendo el Art. 2.2.22.3.14 del Decreto 612 de 2018.
- ✓ Se observa que el Sitio web de la entidad no tiene referencia a la política de protección de datos personales (Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013); como ejemplo se puede evidenciar al radicar una PQRS, donde no se incluye la aceptación de tratamiento de datos personales ni la presentación de un aviso de privacidad. Se aclara que la normatividad referenciada en el AVISO LEGAL para la radicación de una PQRS no corresponde a la dispuesta en la normatividad legal vigente. (Ley 1581 de 2012.).
- ✓ Se evidencia que la información para niños, niñas y adolescentes el link de acceso está habilitado, no obstante, el sitio presenta dificultades al momento de señalar la opción requerida. De otra parte, no se evidencia interactividad educativa respecto a los temas que competen a la Superintendencia, que permita un mayor afianzamiento por parte de las niñas, niños y adolescentes que ingresen al portal.
- ✓ Se observa que de acuerdo a los parámetros establecidos en el artículo 5 del Decreto 103 de 2015, no se encuentra un formato en Excel actualizado de los funcionarios contratistas como lo dice el link: Directorio de servidores públicos y contratistas; Se recomienda incluir dicho formato en Excel o modificar el vínculo.
- ✓ Se recomienda habilitar el enlace con el SUIN - Sistema Único de Información Normativa del Estado colombiano administrado por la Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico del Ministerio de Justicia y del Derecho, como complemento a la normatividad de la entidad, siendo este un mecanismo de organización, procesamiento, administración y divulgación de información de carácter normativo y jurisprudencial del Estado colombiano.



- ✓ Se observa que, en el link de transparencia y acceso de la información, en el numeral 10.4 Esquema de Publicación de Información se encuentra desactualizado en su cuadro en Excel por cuanto el registro de documentos llega hasta el año 2017, no se evidencia registro de los años 2018 y 2019 tales como inclusiones en la página web, botón de índice de Transparencia y acceso a la Información y Agenda de actividades.
- ✓ Se evidencia que la calificación obtenida en el Formulario único de Reporte de los Avances de la Gestión – FURAG en la **Dimensión 5: Información y Comunicación de la Supersolidaria es de 77,7** para lo cual la Función Pública entrega pautas a seguir para elevar esta calificación.
- ✓ Por último, se recomienda hacer una revisión general de las observaciones que se indicaron en cada uno de los puntos desarrollados en el presente informe, con el fin de que se implementen las acciones que sean requeridas para el mejoramiento del proceso.

*(Original firmado)*

**MABEL ASTRID NEIRA YEPES**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Ana Larissa Niño Collantes