

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

INFORME PRELIMINAR

INFORME DEFINITIVO

MÉTODO DE AUDITORÍA:	
Presencial (<input checked="" type="checkbox"/>) Remota (<input type="checkbox"/>) Combinada (<input type="checkbox"/>)	
NOMBRE DE LA AUDITORÍA: GESTIÓN DE COMUNICACIONES	NÚMERO DE LA AUDITORÍA: Nº 2
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA: Determinar en el proceso de gestión de las comunicaciones si se encuentra en armonía con los requisitos institucionales enmarcados en la norma ISO 9001 de 2015, el modelo integrado de planeación y gestión MIPG y demás requisitos propios de la organización; verificando que se implementa y se mantenga eficazmente.	FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME: 08/10/2024
ALCANCE AUDITORÍA: Comprende el contexto del proceso de gestión de comunicaciones que se encuentran descritas en la caracterización 1-GDC-CP-01 V22 caracterización gestión de las comunicaciones, 2-GEO-MT-08 V05 análisis de contexto estratégico DOFA, 3-GEO-MT-10 V06 matriz de riesgos institucionales, Plan de comunicaciones VIVA y procedimiento de atención al ciudadano.	
CRITERIOS: Requisitos aplicables del Decreto 1499 de 2017 y de la ISO 9001:2015 y otros requisitos Potencialmente aplicables al alcance de la auditoría.	
LÍDER DE PROCESO: Leison Freyder Romaña Romaña – Jefe de comunicaciones.	

Reunión de Apertura:						Ejecución de la Auditoría:				Reunión de Cierre:					
Día	25	Mes	09	Año	2024	Desde	25/09/2024	Hasta	25/09/2024	Día	25	Mes	09	Año	2024
							D / M / A		D / M / A						

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Equipo auditor (Nombre, cargo y dependencia)

NOMBRE DEL AUDITOR LÍDER:

ELIZABETH CORRALES ORTIZ, PROFESIONAL CONTRATISTA, VIVIENDA Y HÁBITAT

NOMBRE DEL AUDITOR INTERNO ACOMPAÑANTE:

PAOLA ANDREA CARDONA RESTREPO, AUXILIAR ADMINISTRATIVA-CONTRATISTA, VIVIENDA Y HÁBITAT.

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA:

No.	ASPECTOS FAVORABLES
1	La estrategia comunicacional enmarcada en el indicador Free Press, lo que representa para la Entidad un ahorro significativo en materia de publicidad en diferentes medios comunicacionales.
2	Se reconoce que es altamente beneficioso la implementación del Chatbot, toda vez que responde preguntas y resuelve dudas de los clientes externos, lo cual, permite aportar a la satisfacción del cliente desde ese canal de atención al ciudadano.

Nro.	NO CONFORMIDADES
1	Verificando la actividad del mes de la vivienda realizado en julio de 2024, se realizó trazabilidad mediante el GDC-PR-0.V22 procedimiento plan de comunicaciones, identificando que la actividad N°3 "Realizar actividades" fueron gestionadas mediante registros no controlados, diferentes a los planificados GDC-FO-08 "Bitácora Eventos Gobernador" y el GDC-FO-07 "Bitácora eventos VIVA". Incumpliendo la norma ISO 9001:2015 en el numeral 8.5.2 Identificación y trazabilidad de la norma.

Nro.	OBSERVACIONES
1	Se identificó en la revisión de la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas GEO-MT-09 V07, en la parte interesada "Alcaldías" con la necesidad de "Mantenerlos informados de los proyectos y procesos en los que están implicados, escucharlos y atenderlos de acuerdo a las necesidades" y la expectativa "Que hablen de VIVA como el aliado para cumplir las metas del Gobierno, de cómo unidos podremos impulsar un ecosistema de vivienda social con hábitats sostenibles contribuyendo al cierre de las brechas de inequidad y la disminución del déficit de vivienda en cada municipio. En VIVA encuentran el apoyo que necesitan para sacar adelante los planes de desarrollo municipales." Evidenciando que la expectativa debe estar formulada de acuerdo como lo establece el instructivo de la Entidad; además, validando los registros "Actualización de todo el contenido virtual y de redes sociales, Matriz de eventos, Boletín externo" se evidenció que la información está siendo compartida

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

	mediante el canal de whatsapp y no se logró evidenciar los demás establecidos. Lo anterior, puede generar incumplimiento del requisito 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
2	En la revisión de GDC-PR-03 “ <i>procedimiento de atención al ciudadano</i> ”, en la actividad N°5 “ <i>Medición</i> ” se evidencia en el registro de las respuestas de la ciudadanía frente a la satisfacción de las respuestas, resultados con calificación baja, de las cuales, no se identificó el tratamiento establecido, lo cual, puede generar riesgo de incumplimiento 5.1.2 Enfoque al cliente c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.
3	Es conveniente asegurar la información que genera la operación del proceso en una carpeta de Sharepoint, toda vez que se identificó la información no controlada, generando posibilidad de riesgo de pérdida de información.
4	Se identifica la necesidad de implementación de la Políticas asociadas al ciudadano (Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y Política de servicio al ciudadano) Dimensión 3: Gestión con valores para resultados; establecida en la Dimensión 3 – Gestión con Valores para resultados, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, del Decreto 1499 de 2017.

Nro.	OPORTUNIDAD DE MEJORA
1	Se recomienda desde el enfoque de simplificación, evaluar la pertinencia de transferir la información que soporta el GDC-PR-03 procedimiento de atención al ciudadano, para la documentación de la política de servicio al ciudadano, y en ese sentido, el documento inicial sea suprimido.
2	Es conveniente revisar en el riesgo: “ <i>Pérdida de posicionamiento de la marca VIVA por falta de gestión comunicacional</i> ”, el siguiente control: “ <i>en los contratos se establecerá una cláusula para garantizar su cumplimiento</i> ” ya que se debe precisar si aplica para todos los contratos que suscribe la Entidad e informar mediante los informes de desempeño trimestral cuando se ejecute el respectivo control.

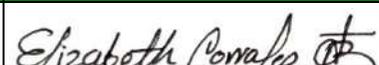
PLAZO DOCUMENTACION PLAN DE MEJORAMIENTO: (Se contará con 10 días hábiles, luego de notificado el informe de Auditoría Interna para atender los hallazgos).

Nro.	CONCLUSIONES
1	Se identificó que el proceso de Gestión de las Comunicaciones es conforme con los requisitos propios de la organización, de la Norma ISO 9001-2015 y Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG; sin embargo, es conveniente, atender los hallazgos identificados en la presente auditoría con el fin de que se mantengan eficazmente.

¿SE MATERIALIZARON RIESGOS DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA?		
SI		¿CUÁLES?
NO	X	

OBSERVACIONES FRENTE A LOS RESULTADOS:

FIRMAS EQUIPO DE AUDITORES INTERNOS:

NOMBRE COMPLETO	CARGO / ROL	FIRMA
ELIZABETH CORRALES ORTIZ	Auditor Líder	
PAOLA ANDREA CARMONA RESTREPO	Auditor acompañante	

FIRMA LÍDER DEL PROCESO:

NOMBRE LÍDER DEL PROCESO	CARGO / ROL	FIRMA
LEISON ROMAÑA ROMAÑA	Jefe de Comunicaciones	