



INFORME DE AUDITORIA INTERNA- DETALLADO V-GE-P01-F08

Componente: EVALUACION INDEPENDIENTE
Elemento: AUDITORIA INTERNA
Formato: Informe de Auditoria Interna- Detallado

MACROPROCESO/PROCESO O AREA AUDITADA: COMUNICACIONES	FECHA DE ELABORACION: 16 de junio del 2020-Reanudada el 24 de Junio de 2020.
DIRECTIVO RESPONSABLE: PAOLA ROMERO PINEDA	DESTINATARIO: Responsable del Proceso Gerencia Mejoramiento Continuo
ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA: Se realizó ciclo de auditoria interna en el mes de junio de acuerdo al procedimiento establecido en el PROCEDIMIENTO EVALUACION Y SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD –SGC- Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO –SCI- V-GE-P01, Versión 2 y conforme al plan anual de auditorías.	
OBJETIVO: Evaluar el cumplimiento de los procedimientos y documentación del proceso, y la conformidad del proceso con la norma MECI 1000:2005 y GP 1000:2008	
ALCANCE (Informe Amplio): La auditoría cubre el proceso de Bienes y Servicios de la entidad.	
METODOLOGIA: La auditoría se realizó a través de Plataforma virtual por la declaratoria de emergencia nacional por la pandemia COVID-19, decretada el 17 de marzo de 2020, que le confirió facultades especiales al presidente de la república y en consecuencia decretó seguidamente el aislamiento preventivo obligatorio de la siguiente forma : DECRETO 457 a partir del 25 de marzo hasta el 13 de abril DECRETO 531 del 13 de abril de 2020 hasta el 27 de abril DECRETO 593 del 27 de abril hasta el 11 de mayo. DECRETO 636 del 11 de mayo hasta el 25 de mayo DECRETO 749 del 1 de Junio hasta el 1 de Julio con actividades tales como: <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de documentación de cada proceso por el auditor, la encargada del Área y dos invitadas de apoyo. • Preparación de papeles de trabajo por el auditor • Reunión de apertura con el responsable de proceso e invitados del área. • Ejecución de las actividades de auditoria a través de la lectura del SIG, entrevista, observaciones y solicitud de registros y evidencias aleatorias, vía correo electrónico. Posteriormente cuando se reanude las actividades en las instalaciones del Canal TRO se realizara la revisión física de los documentos pertinentes. • Cierre de Auditoria en la misma reunión con el responsable de proceso y las invitadas del área. 	

PROCEDIMIENTOS EFECTUADOS (Detallados) :

SE APLICÓ EL PROCEDIMIENTO EVALUACION Y SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD –SGC- Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO –SCI- V-GE-P01, VERSIÓN 2.

HALLAZGOS:

- La Oficina de Control Interno, en ejercicio de las facultades y con apoyo del área de Mejoramiento continuo en él envió previo de información concerniente al SIG del área auditada, y la presentación de documentos del SIG en pantalla y registros, en el momento de la auditoria y el área de Planeación en el manejo de conexión de link con plataforma digital, se realizó la auditoria a los procesos y se evidenció que la encargada del área conoce el sistema integrado de gestión SIG, cuenta con dos personas de apoyo nuevos en los procesos del área y partir de ello se relacionan los hallazgos encontrados:
- Se sugirió y recordó a la encargada de comunicaciones, la importancia de que el personal de apoyo que está ingresando al área, conozca el Sistema Integrado de Gestión y quien la remplacé en el periodo de licencia inicie la capacitación virtual del MIPG.
- Se sugirió que a través de un comunicado, el área de Comunicaciones en coordinación con el área de Talento Humano informe a todos y cada uno de los funcionarios y personal de ops, los Canales institucionales establecidos para mantener una línea de información interna y de esta manera contribuir al orden y a fomentar un buen clima laboral.
- Se sugiere dar cumplimiento al funcionamiento del buzón de sugerencias como canal de comunicación.
- Se sugiere presentar al área de Mejoramiento continuo la modificación de los siguientes detalles en los procedimientos así:

✓ **PROCEDIMIENTO CONTROL DE LOS DERECHOS DE PETICION QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. E-GC-P02.**

En al Punto 6. DESARROLLO

ACTIVIDAD: **SOLICITUD TELEFONICA,CORREO INSTITUCIONAL,PAGINA DE LA WEB O PERSONAL**

Se sugiere en el Titulo de la presente actividad eliminar las palabras en rojo:

(SOLICITUD TELEFONICA,CORREO INSTITUCIONAL,PAGINA **Eliminar la palabra en rojo: DE LA** WEB O PERSONAL)

En el ítems 1

Igualmente se sugiere Eliminar las mismas palabras escritas en rojo.

(Cuando se presente un derecho de petición, quejas, reclamos, peticiones y sugerencias a través de llamada telefónica, correo institucional, página **Eliminar la palabra en rojo: de la** Web o de manera personal, la persona encargada de PQRS toma nota y lo direcciona al encargado del área correspondiente en responder de acuerdo al tema de la solicitud).

En el Ítems 4

Se sugiere hacer el cambio de la sigla ANTV por la sigla CRC. Eliminar la sigla en rojo e Incluir la sigla en verde

(Trimestralmente el encargado de Gestión de Comunicaciones deberá enviar a la Eliminar la sigla en rojo: **ANTV** Incluir la sigla en verde: **CRC** el informe de las PQRS de acuerdo al informe mensual elaborado por el encargado de PQRS).

ACTIVIDAD: MANEJO DE INFORMACION DEL MANUAL DE SUGERENCIAS

En el ítems 1.

Se sugiere en el REGISTRO Eliminar las letras en rojo: **N/A** e Incluir las palabras en verde: **(E-GC-P02-F02) formato de quejas buzón de sugerencias).**

Se reanudó la auditoría en forma presencial para la revisión de documentos, el 24 de Junio del presente año, por permiso de ingreso a las instalaciones del Canal TRO, emanado de la Gerencia con fecha 13 de Junio, designado para ingresar a la entidad, y la movilización durante los días 16,17,23, y 24 de Junio del presente año.

Lo anterior a lo estipulado en el Art 1,3 y 4 del Decreto Presidencial No 749 del 28 de Mayo del 2020, expedido por el Gobierno Nacional, donde determina la ampliación del toque de queda nacional y mediante el cual se imparten instrucciones para el cumplimiento del Aislamiento Preventivo obligatorio, junto con las Actividades exceptuadas de algunas entidades para funcionar y moverse, y que empezara a regir a partir del 01 de Junio a las cero horas (00:00 a.m.) hasta las cero horas (00:00) del día 01 de Julio, en el marco de la emergencia sanitaria por cauda del coronavirus, con el fin de evitar el riesgo y/o propagación de la enfermedad declarada pandemia mundial COVID – 19 (Coronavirus).

Una vez se reanuda la auditoria se realizó la revisión física de documentación de acuerdo al Sistema Integrado de Gestión con los siguientes hallazgos:

- Se sugiere revisar la necesidad e implementar el formato de registro de llamadas telefónicas incluyéndolo en el Sistema Integrado de Gestión, que viene realizando la persona encargada de las PQRS.
- Se sugiere actualizar el procedimiento control de los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias de acuerdo a la trazabilidad que se viene realizando con el programa Defensor del TV, noticiero, TRO Digital y área Jurídica.
- Se solicita atención inmediata a la línea telefónica correspondiente a las PQRS, teniendo en cuenta la temporada de confinamiento y el avance de las tecnologías hacer uso de las mismas en coordinación con el área técnica.

CONCLUSIONES:

La encargada del área, viene conociendo y cumpliendo con los procesos y procedimientos del sistema integrado de gestión (SIG), se le motivó a seguir con dicho cumplimiento, igualmente a solicitar los cambios y actualizaciones que en el momento requiera.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA- DETALLADO V-GE-P01-F08

Se dio inicio a la auditoría el día 16 de junio del presente año, a través de la plataforma virtual y se suspendió, para luego de manera presencial realizar la revisión de documentos.

Se reanudó la auditoría a partir del 24 de Junio del presente año de manera presencial con revisión de documentos y toma de evidencias y se procedió a elaborar y presentar el informe final.

Visitas guiadas en el presente semestre se realizaron dos visitas 1 el 30 de enero de la universidad UDES y la segunda el 14 de febrero de la UDI. 14 estudiantes cada visita.

Revisando los procesos del área auditada logramos observar a través de los indicadores el avance de las metas propuestas para el año 2020.

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cantidad de PQRS con respuesta en tiempo establecidos/ Cantidad de PQR recibidas ✓ Cantidad de boletines publicados en medios de comunicación / Cantidad de boletines de prensa generados |
|--|

RECOMENDACIONES	ACCIONES DE MEJORAMIENTO PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> • Las recomendaciones propuestas se describen en las conclusiones y en el formato adjunto con las convenciones, con el fin de hacer más práctico el proceso. 	<p>Las acciones de mejoramiento se realizarán en el formato V-GM-POS-F01.</p>

Elaborado por: Asesor de Control Interno	Fecha: 17 de junio de 2020.
Revisado por: encargada del área de Comunicaciones	Fecha: 23 de junio de 2020.
Aprobado por: Asesor de Control Interno	Fecha: 8 de Julio de 2020.