	PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04
	PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS	Versión: 01
	FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI	Fecha: 17 - 05 - 2023

## 1. DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA

**Tipo de Aseguramiento:** Auditoría Interna de Gestión

**Tipo de Informe:** Final

**Nombre Unidad Auditable o Proceso Auditado:** Proceso de Comunicaciones Estratégicas.

**Responsable Unidad Auditable o Proceso Auditado:** Secretaria General - Líder Proceso de Comunicaciones

**Fecha de apertura trabajo de Aseguramiento:** 26/03/2025

**Fecha de cierre trabajo de Aseguramiento:** 08/04/2025

## 2. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evaluar las actividades del proceso de Comunicaciones; así como, la eficacia de la gestión de los riesgos y la ejecución de los controles del proceso mediante métodos de auditoría, para determinar que se asegure el cumplimiento de los objetivos y normatividad aplicable al proceso, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de la entidad.


## 3. ALCANCE

Evaluar el flujo de información del proceso a través de la verificación de riesgos y controles, mediante ejecución de pruebas de verificación, entrevistas y verificación documentada a partir de las actividades críticas que se identifiquen en desarrollo de la auditoría para el periodo comprendido entre octubre de 2024 y febrero de 2025.

La ejecución de la auditoría interna se realizó entre el 26 de marzo y el 08 de abril de 2025 en el área de Comunicaciones, ubicado en las instalaciones del Nivel Central de la Superintendencia de Notariado y Registro.

## 4. CRITERIOS

Documentación interna (procesos, procedimientos, políticas, directrices, etc.); Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas DAFP-Diciembre de 2020 V. 05; Plan Estratégico Institucional 2023 - 2026; Plan de Acción 2025; atributos de calidad establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), matriz de riesgo e indicadores

	PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04
	PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS	Versión: 01
	FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI	Fecha: 17 - 05 - 2023

asociados, plan de mejoramiento si existe y demás normatividad vigente que regula el proceso objeto de la auditoría.

## 5. LIMITACIONES EN EL PROCESO AUDITOR

Durante el desarrollo del ejercicio de auditoría, no se presentaron limitaciones.

## 6. FORTALEZAS EN EL PROCESO AUDITOR

Dentro del ejercicio auditor, se identificaron las siguientes fortalezas:

**Compromiso con la Mejora Continua:** Se evidenció interés por implementar mejoras en el proceso y procedimientos a partir de la auditoría.

## 7. EQUIPO AUDITOR

Yalena Maldonado Maziri


## 8. METODOLOGIA

En el trabajo de aseguramiento o desarrollo de la auditoría, se implementaron las siguientes técnicas de auditorías Análisis: Estudio de los componentes de un todo.

- Entrevistas con los funcionarios que intervienen en la gestión del proceso.
- Análisis de la información requerida para el desarrollo de la auditoría.
- Inspección de documentos relacionados con la ejecución de la auditoría.
- Inspección, a través de revisión de documentos y registros vigentes.
- Revisión de comprobante, mediante pruebas de validez de la documentación registrada o documentada, objeto de revisión
- Observación, mediante inspección visual in situ

**Selección de la Muestra:** Se aplicó la metodología de cálculo de la muestra establecida en la Caja de Herramientas del Departamento Administrativo de Función Pública, conforme a cada uno de los criterios de verificación definidos; en el desarrollo del proceso de auditoría, se especifica la muestra óptima para cada caso.

**Pruebas de Control:** Se revisó y analizó el flujo de las actividades del proceso de comunicaciones estratégica; así como, la información suministrada por el proceso (Sujeto Auditado), con el fin de evidenciar su funcionamiento, identificar los principales riesgos que puedan existir y los controles existentes para mitigarlos.

	PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04
	PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS	Versión: 01
	FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI	Fecha: 17 - 05 - 2023

## 9. DESARROLLO DEL PROCESO AUDITOR

En cumplimiento al Plan Anual de Auditorías aprobado en el mes de febrero de 2025, por el Comité de Coordinación de Control Interno, la Oficina de Control Interno realizó Auditoría Interna de Gestión al Proceso de Comunicaciones Estratégico, de conformidad al Plan específico de auditoría dado a conocer con anterioridad al líder del proceso como responsable, cuyo propósito principal de la auditoría de gestión, fue verificar la existencia y efectividad de los controles, la correcta administración de los riesgos y efectuar las recomendaciones necesarias en pro del mejoramiento continuo del Proceso, lo cual redundará en el cumplimiento de la Misión y los Objetivos Institucionales.

### 9.1. Descripción de Conformidades

**CR 01. Título: Se evidencia cumplimiento de la Ley 2345 de 2023 “Chao Marcas” a través de la implementación del Manual de Identidad Visual Corporativa de la Superintendencia de Notariado y Registro.**

#### Criterio:


Ley 2345 de 2023 "Por medio de la cual se implementa el manual de identidad visual de las entidades estatales, se prohíben las marcas de gobierno y se establecen medidas para la austeridad en la publicidad estatal"

#### Condición:

En el marco de la auditoría interna, se realizó la revisión de las actuaciones realizadas por parte del área de comunicaciones al manual de identidad visual de la Superintendencia de Notariado y Registro, evidenciando su cumplimiento y los aspectos dispuestos en la norma como mínimos que debía contener el Manual de Identidad Visual.

No obstante, evidenciar la coherencia con la normatividad general sobre identidad visual, el plazo para adoptar el manual por todas las entidades estatales era a partir de la entrada en vigor de la ley, es decir, hasta el 1 de julio de 2024, se encontró que el manual de identidad visual de la entidad fue aprobado el 17/02/2025 en su versión 2 con el código MP - CNEA - PO - 01 - PR - 03 - MN - 02.

Se recomienda al área de comunicaciones, realizar la socialización del Manual de Identidad Visual en los canales activos de la Superintendencia de Notariado y Registro, como lo indica el parágrafo 2 la ley 2345 *El Manual de Identidad Visual deberá ser ampliamente socializado con el fin de que la ciudadanía realice comentarios, sugerencias u observaciones sobre el mismo, las cuales serán*

	PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04
	PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS	Versión: 01
	FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI	Fecha: 17 - 05 - 2023

*relacionados en un anexo del Manual de Identidad Visual.* por lo que se debe realizar la respectiva elaboración del anexo y consolidarlo para que haga parte integral del Manual.

## 9.2. Descripción de No Conformidades

**NCR 01. Título: No existe coherencia y alineación entre el Plan Estratégico Institucional 2023-2026 y el Plan de Acción, situación que puede resultar en una implementación ineficiente de las actividades y metas del PEI.**

### **Criterio:**


Plan Estratégico Institucional 2023-2026 SNR  
Plan de acción 2025 proceso “Administración de las Comunicaciones Organizacionales”

### **Condición:**

El Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Superintendencia de Notariado y Registro 2023-2026, se aprobó en sesión ordinaria del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, celebrada el 14 de diciembre de 2023 y adoptada mediante resolución No. 00924 del 31 de enero de 2024. En el PEI se establece la ruta mediante la cual se orienta la gestión estratégica institucional que permitirá la ejecución y seguimiento de los proyectos de inversión, el plan de acción institucional y el plan anual de adquisiciones para dar cumplimiento a las metas institucionales, frente a las disposiciones de la administración actual, el cual debe perfilar la planeación estratégica institucional a partir de lo establecido en el programa de gobierno.

A partir de la construcción del PEI 2023-2026, ejercicio liderado por la Oficina Asesora de Planeación, la entidad estableció para el presente cuatrienio un conjunto de objetivos estratégicos, planes de acción y proyectos que encaminarán el actuar de la entidad bajo los principios de su misionalidad, teniendo en cuenta el análisis de la cadena de valor, de los asuntos internos y externos, la definición del mapa de procesos, los focos estratégicos, entre otros aspectos.

Teniendo en cuenta lo anterior, el mapa de procesos de la Superintendencia de Notariado y Registro definido en el PEI 2023-2026, es:

	<b>PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI</b>	<b>Fecha: 17 - 05 - 2023</b>



Fuente: [https://servicios.supernotariado.gov.co/files/portal/portal-pei\\_2023\\_2026\\_v3.pdf](https://servicios.supernotariado.gov.co/files/portal/portal-pei_2023_2026_v3.pdf)


En el mapa de procesos de la SNR, se observa que el proceso de “Comunicaciones Estratégicas” se encuentra identificado como “Administración de las Comunicaciones Organizacionales”; sin embargo, en el mapa de procesos que se encuentra publicado en la pagina web de la entidad, el proceso sigue identificándose como Comunicación Estratégica, como se muestra a continuación:



Fuente: <https://www.supernotariado.gov.co/transparencia/sistema-integrado-de-gestion/Mapas y Cartas Descriptivas de los Procesos>.

Situación que debe ser revisada entre el líder del proceso y la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de determinar la denominación definitiva del proceso, dado que a la fecha toda la documentación que soporta la gestión hace referencia al proceso “Comunicación Estratégica”.

Al verificar el plan de acción del proceso 2025, se observó que, en la construcción de dicho plan, identifican al proceso como Administración de las Comunicaciones y no como Comunicación estratégica. Igualmente, se evidenció que no existe una relación coherente entre los objetivos estratégicos frente a las actividades y metas

	<b>PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI</b>	<b>Fecha: 17 - 05 - 2023</b>

establecidas en el plan. Se debe tener claridad que el plan de acción es una guía para alcanzar metas y objetivos que den cuenta de la gestión del proceso y que sus resultados sean fuente de información relevante para la toma de decisiones. Esto es clave para que el proceso pueda dimensionar el impacto que tiene el desarrollo de estas actividades en el cumplimiento de su planeación, para optimizar los recursos existentes y disponer de los necesarios para dar cumplimiento de manera oportuna y adecuada.


A continuación, se muestra el plan de acción 2025 correspondiente al proceso Comunicaciones estratégicas.

### Plan de acción 2025

PROCESOS E=ESTRATEGICO M=MISIONAL A=APOYO EC=EVALUACION Y CONTROL	OBJETIVO	ESTRATEGIAS OBJETIVO PEI	PLANES DECRETO 612	ESTRATEGIAS PLANES (DECRETO 612)	OTROS PLANES	ACTIVIDADES PROPUESTAS	PRODUCTO / ENTREGABLE	MAGNITUD / META
E3- ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Ob09. Gestionar el desarrollo de competencias del 100% del talento humano, con enfoque territorial y diferencial, en el periodo 2024-2026	Formular un (1) plan de cultura organizacional que fomente un ambiente de trabajo positivo, la felicidad, la productividad humana y la generación de valor público en el periodo 2024-2026	No Aplica			Plan por dependencia  Desarrollar un noticiero externo con el objetivo de divulgar los temas misionales de la SNR	Video de emisión	11
E3- ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Ob09. Gestionar el desarrollo de competencias del 100% del talento humano, con enfoque territorial y diferencial, en el periodo 2024-2026	Formular un (1) plan de cultura organizacional que fomente un ambiente de trabajo positivo, la felicidad, la productividad humana y la generación de valor público en el periodo 2024-2026	No Aplica			Plan por dependencia  Desarrollar una estrategia digital integral en la SNR para comunicar las actividades misionales con el objetivo de medir el impacto en nuestras publicaciones en medios regionales y nacionales	Informe digital publicado	4
E3- ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Ob09. Gestionar el desarrollo de competencias del 100% del talento humano, con enfoque territorial y diferencial, en el periodo 2024-2026	Formular un (1) plan de cultura organizacional que fomente un ambiente de trabajo positivo, la felicidad, la productividad humana y la generación de valor público en el periodo 2024-2026	No Aplica			Plan por dependencia  Desarrollar un producto multimedia online enfocado en la Restitución de tierras y entregas de títulos	Podcast y videos emitidos	4

E3- ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Ob09. Gestionar el desarrollo de competencias del 100% del talento humano, con enfoque territorial y diferencial, en el periodo 2024-2026	Formular un (1) plan de cultura organizacional que fomente un ambiente de trabajo positivo, la felicidad, la productividad humana y la generación de valor público en el periodo 2024-2026	No Aplica		Plan por dependencia	Elaboración de boletines de prensa externos para comunicar las actividades encaminadas al proceso de Formalización de tierras que realiza la entidad en servicio de la ciudadanía.	boletín de prensa publicados	44
E3- ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Ob09. Gestionar el desarrollo de competencias del 100% del talento humano, con enfoque territorial y diferencial, en el periodo 2024-2026	Formular un (1) plan de cultura organizacional que fomente un ambiente de trabajo positivo, la felicidad, la productividad humana y la generación de valor público en el periodo 2024-2026	No Aplica		Plan por dependencia	Diseñar piezas gráficas con el objetivo de dar a conocer las diferentes planes y políticas de la Superintendencia de Notariado y Registro	Piezas gráficas publicadas	11
E3- ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Ob07. Realizar un (1) rediseño organizacional para la transformación institucional, con enfoque territorial, ambiental, diferencial e internacional al año 2026	Articular los sistemas de calidad, ambiental, seguridad de la información y seguridad y salud en el trabajo, en (1) sistema Integrado de Gestión alineado con el MIPG, encaminado a la mejora continua, la sostenibilidad ambiental, el bienestar del talento humano y la seguridad de la información (art 32, 35, 54 y 210 PND)	No Aplica		Plan por dependencia	Elaborar procesos y procedimientos del grupo de comunicaciones de la SNR	Informe de calidad	3
E3- ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Ob10. Incrementar en un 10% la satisfacción del ciudadano en el periodo 2025-2026	Garantizar que el 100% de la información pública esté disponible al ciudadano en el periodo 2024-2026, con enfoque diferencial y territorial (población étnica, población en condiciones de discapacidad)	PI09. Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Desarrollar el componente mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública	Plan por dependencia	Actualizar el home del portal web y la intranet de la SNR	Portales en funcionamiento	2

Fuente: [https://servicios.supernotariado.gov.co/files/portal/portal-plan\\_anua\\_de\\_accionv2.xlsx](https://servicios.supernotariado.gov.co/files/portal/portal-plan_anua_de_accionv2.xlsx)

	<b>PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI</b>	<b>Fecha: 17 - 05 - 2023</b>

Teniendo en cuenta las actividades definidas en el plan de acción 2025, el proceso presenta en el marco de la auditoria interna, cumplimiento y seguimientos parciales en los meses de enero y febrero, encontrando que:

- Sobre las evidencias suministradas se constata que algunas de las actividades con fecha de cumplimiento en el primer trimestre 2025, se cumplieron parcialmente o sobrepasan la meta establecida.
- El plan de acción se enmarca en actividades cotidianas y operativas del proceso (actividades de cumplimiento) definiendo indicadores que no miden el impacto de la gestión del proceso.
- Las actividades y metas definidas para dar cumplimiento a los indicadores del plan de acción no son consecuentes con la realidad de su operatividad, por cuanto se evidencia actividades como por ejemplo “Diseñar piezas gráficas con el objetivo de dar a conocer las diferentes planes y políticas de la Superintendencia de Notariado y Registro” tiene como meta de once (11) piezas gráficas publicadas al año, lo cual no refleja la realidad de la gestión, toda vez que en la vigencia sobrepasan realmente el diseño de piezas graficas publicadas.
- Se requieren establecer actividades retadoras que den cuenta de la gestión del proceso y que sus resultados sean fuente de información relevante para la toma de decisiones.
- Es importante se defina un Plan de Comunicaciones Estratégicas alineado con el PEI, el cual permite trazar la ruta para planificar las acciones comunicativas con la finalidad de contribuir a los objetivos fijados y facilitar el logro de resultados institucionales.


**Causa:**

El plan de acción no se alinea adecuadamente con los objetivos y estrategias del plan estratégico institucional, situación que pudo presentarse por falta de claridad en los objetivos y no contar con una planeación táctica y operativa.

**Consecuencia:**

Si no existe claridad de cuál es el “cómo” y el “quién” para implementar las estrategias definidas en el plan estratégico, el plan de acción puede resultar desorientado y/o no cumplir con los objetivos a corto plazo.

El plan de acción debe basarse en ventajas internas de la entidad, las cuales se identifican a través de la planeación estratégica; si se ignora esta información, el plan de acción puede ser ineficaz.

	PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04
	PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS	Versión: 01
	FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI	Fecha: 17 - 05 - 2023

La falta de planeación táctica (proceso) y operativa (actividades) para ejecutar los objetivos estratégicos, puede conllevar a que el plan de acción no sea realizable o puede tener problemas de ejecución.

### Recomendación:

Es importante indicar que se observa la intención de fortalecer la estrategia, lineamientos y herramientas del proceso desde el Liderazgo y equipo de trabajo, por cuanto se recomienda a través del presente informe, partir con la definición del Plan Estratégico de Comunicaciones, en alineación con el Plan Estratégico Institucional, para definir a través del plan de acción, las actividades a ejecutar cada vigencia, evitando reprocesos o cuellos de botella que no permitan el cumplimiento de los objetivos del proceso, repercutiendo en un impacto negativo sobre los objetivos de la entidad; así como, definir una herramienta de seguimiento que permita dejar trazabilidad de la ejecución y cumplimiento de las actividades definidas en el marco de la planeación definida por el proceso.

Garantizar que las actividades del plan de acción están alineadas con los objetivos estratégicos del PEI.


**NCR 02. Título: Desarticulación de la Política de Comunicaciones, por ausencia de una estratégica de comunicación, toda vez que no se ajusta a los cambios significativos que ha venido experimentando la entidad frente a los objetivos, estructura y entorno en el que opera actualmente.**

### Criterio:

Política de Comunicaciones SNR. Código: CE – PL – 01. Versión: 01. Fecha: 18/11/2020.

### Condición:

A partir de la verificación y revisión del documento denominado Política de Comunicaciones, se observó que el último versionamiento corresponde a la vigencia 2020; es importante tener presente que la entidad ha venido experimentando cambios significativos en sus objetivos, estructura, y en el entorno en el que opera, por lo que la política de comunicaciones debe ser revisada y actualizada para reflejar estos cambios. Así mismo, es importante tener en cuenta que esta política debe estar alineada con la planeación estratégica institucional de la SNR y por lo tanto, su revisión y actualización debe ser flexible y depender de las necesidades de la entidad; razón por la cual debe realizar periódicamente, al menos una vez cada año.

	<b>PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI</b>	<b>Fecha: 17 - 05 - 2023</b>

Aunque el proceso actualmente está realizando la actualización de la Política de Comunicaciones de la SNR, es necesario tener claridad que la política es el marco de acción para hacer eficiente la gestión del proceso, donde se deben definir los límites y parámetros necesarios para comunicar de manera idónea la información institucional y mantener una imagen positiva a nivel nacional, utilizando los medios y canales más efectivos para consolidar a la SNR como entidad eficiente e innovadora.

Para la actualización de la Política de comunicaciones, se debe contar con la caracterización del proceso, procedimientos asociados, guías y manuales publicados en el Sistema Integrado de Gestión alineados al nuevo modelo de operación – Mapa de procesos de la SNR, ya que estos hacen parte de los lineamientos que complementarían la política.

Es importante recalcar que los lineamientos que se disponen en la política de comunicaciones son transversales a todas las áreas de la SNR, así como para todos los funcionarios y contratistas de la entidad.

**Causa:**

Política de comunicaciones desactualizada, por cuanto no se ajusta a los cambios significativos que ha venido experimentando la entidad frente a objetivos, estructura y entorno en el que opera actualmente.

La Política, no está alineado al Plan Estratégico Institucional 2023-2026.

La caracterización y procedimientos del proceso se encontraron desactualizados y no están alineados al nuevo modelo de operación - mapa de procesos.

**Consecuencia:**


No se garantiza una comunicación clara y rápida con el público objetivo.

No se asegura que la información se difunda de manera efectiva y oportuna.

Sin una política clara, la entidad se arriesga a problemas de comunicación, incumplimiento legal y daño a la reputación.

**Recomendación:**

Se recomienda que la Política de Comunicaciones se revise una vez al año como mínimo, para que la política siga siendo relevante y efectiva.

	<b>PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI</b>	<b>Fecha: 17 - 05 - 2023</b>

Se debe asegurar que, a través de la Política de Comunicaciones, se cumplen las leyes y regulaciones aplicables en materia de comunicaciones.

Considerar las nuevas tecnologías en la comunicación las cuales se deben considerar para adaptar la política y mantenerla relevante.

**NCR 03. Título: Desactualización y obsolescencia técnica de los procesos y procedimientos asociados al proceso de Comunicaciones Estratégicas.**

**Criterio:**

Proceso Comunicaciones externas. - MP - CNEA - PO – 01. V.01.03/12/2020

- Procedimiento Prensa. MP - CNEA - PO - 01 - PR – 01. V.01.03/12/2020
- Procedimiento Medios virtuales redes sociales. - MP - CNEA - PO - 01 - PR – 02. V.01.03/12/2020
- Procedimiento Desarrollo gráfico. - MP - CNEA - PO - 01 - PR – 03. V.01.03/12/2020
- Procedimiento Contenidos portal web. - MP - CNEA - PO - 01 - PR – 04. V.01.03/12/2020

Proceso Comunicaciones internas. - MP - CNEA - PO – 02. V.01.03/12/2020

- Procedimiento Comunicación corporativa. - MP - CNEA - PO - 01 - PR – 03. V.01.03/12/2020
- Procedimiento Medios virtuales correo institucional. - MP - CNEA - PO - 02 - PR – 02. V.01.03/12/2020
- Procedimiento Producción publicitaria. - MP - CNEA - PO - 03 - PR – 03. V.01.03/12/2020
- Procedimiento Contenido intranet. - MP - CNEA - PO - 02 - PR – 04. V.01.03/12/2020

Proceso Notificaciones. - MP - CNEA - PO – 03. V.01.03/12/2020


- Procedimiento Publicaciones de la normatividad administrativa. - MP - CNEA - PO - 03 - PR – 01. V.01.03/12/2020

**Condición:**

Al efectuar la revisión de la documentación asociada al proceso, se identificaron tres procesos y nueve procedimientos, los cuales tienen como última actualización en el 2020, evidenciando obsolescencia técnica que ya no son relevantes o eficientes; procesos y procedimientos desactualizados que no están alineados al nuevo modelo de operación – Mapa de procesos de la entidad.

PROCESO	PROCEDIMIENTO
COMUNICACIONES EXTERNAS	Contenidos portal web
	Desarrollo grafico
	Medios virtuales redes sociales
	Prensa
COMUNICACIONES INTERNAS	Comunicación corporativa
	Contenido intranet
	Medios virtuales correo institucional
	Producción publicitaria
NOTIFICACIONES	Publicaciones de la normatividad administrativa

Fuente: <https://www.supernotariado.gov.co/transparencia/sistema-integrado-de-gestion/>

	<b>PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI</b>	<b>Fecha: 17 - 05 - 2023</b>


Por lo anterior, los procedimientos deben revisarse periódicamente para asegurar que sigan siendo relevantes, eficientes y que se ajusten a las necesidades de la entidad.

Conforme a los cambios de gobierno, cambios en la administración de la SNR, actualización del Plan Estratégico Institucional y Plan Nacional de Desarrollo, reestructuración del equipo de trabajo, entre otros factores que impactan directamente la gestión del grupo de Comunicaciones, el proceso debe desarrollar su actualización para así identificar el impacto de estos cambios en la Planeación Estratégica de Comunicaciones y la actualización de la caracterización, proceso, procedimientos, riesgos e indicadores.

Frente a la administración de las publicaciones web máster, se encontró que son varios los actores encargados de realizar publicaciones, situación que no garantiza el correcto funcionamiento, versionamiento y el almacenamiento de la página web. Es necesario que el proceso realice ajustes a su procedimiento de los contenidos del portal web, ya que se evidencia que no se está dando cumplimiento con las actividades ahí establecidas. Así mismo, que los contenidos de la página web, estén ajustados y creados bajo un ambiente de accesibilidad para los usuarios con distintos tipos de discapacidad, toda vez que verificado el portal web, se pudo determinar que el mismo no cuenta con los niveles de cumplimiento mínimos establecidos en la resolución 1519 de 2020.

Se evidenció deficiencia en la organización dispuesta por el Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública - ITA, toda vez que no cumple con los criterios establecidos para el Home del portal web de la entidad. Igualmente, se observó, información desactualizada en la página que no corresponde a la realizada.

Por otra parte, se observó que el proceso de Notificaciones actualmente no esta vinculado a la gestión del grupo de Comunicaciones, ostentando una coordinación interna de trabajo adscrita a la Secretaria General, situación que debe ser revisada por el líder del proceso en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación con el fin de establecer el rol de cada una, sugiriendo que el líder de ese proceso por obedecer a un carácter estrictamente normativo, sea la Oficina Asesora Jurídica y el procedimiento denominado “Publicaciones de la normatividad administrativa”, no corresponda a un procedimiento sino a una actividad en la que el responsable sea el Grupo de Comunicaciones de la entidad.

	<b>PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI</b>	<b>Fecha: 17 - 05 - 2023</b>

### **Causa:**

La falta de comunicación, revisión y actualización regular del proceso y procedimientos puede generar la obsolescencia técnica siendo ineficaces o poco relevantes.

La falta de un enfoque estandarizado en el proceso puede generar inconsistencias y errores en la gestión.

### **Consecuencia:**

Si la información sobre cambios en el proceso no se comunica adecuadamente, los funcionarios y contratistas de la entidad, pueden seguir utilizando métodos desactualizados por la falta de comunicación y coordinación, que puede generar cuellos de botella y ralentizar el flujo de trabajo.

Aferrarse a las rutinas y métodos de trabajo conocidos, puede dificultar la adopción de nuevas prácticas.

Si no se establecen responsables claros en el proceso, es difícil asegurar que se revisen y actualicen regularmente los procedimientos asociados al mismo.


La falta de capacitación o que los funcionarios y/o contratistas de la entidad, no tengan la formación adecuada, puede inducir a la comisión de errores o retrasar el cumplimiento de las tareas asignadas.

### **Recomendación:**

Realizar la actualización de la caracterización del proceso de Comunicaciones Estratégicas en línea con la Planeación Estratégica Institucional de la SNR, que conlleve al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Se recomienda que los procedimientos se revisen periódicamente para asegurar que sigan siendo relevantes, eficientes y se ajusten a las necesidades de la entidad.

Se sugiere que el grupo de comunicaciones cuente con personal idóneo en gestión de calidad que permita asegurar que el proceso cumpla con los estándares de calidad y que las actualizaciones que se realicen sean efectivas y exista coherencia con los objetivos de la entidad.

	PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04
	PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS	Versión: 01
	FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI	Fecha: 17 - 05 - 2023

### 9.3. Indicadores

**NCR 04. Título: Incumplimiento del Procedimiento Seguimiento a la Gestión de los Procesos y a la Planeación Institucional. v.05. 2022 y la Guía Metodológica para la Construcción de Indicadores. v.02. 2022. Se observó que el proceso o los procesos auditados del Nivel Central, no tiene indicadores definidos, o el formato Hoja de Vida del Indicador se encuentra en una versión desactualizada, o no se realiza el seguimiento correspondiente.**

#### Criterio:

- Procedimiento Seguimiento a la Gestión de los Procesos, Versión 6, fecha 14/06/2022
- Procedimiento Formulación de Indicadores de Gestión, Versión 3, fecha: 14 de junio de 2022.
- Guía Metodológica para la Construcción de Indicadores de seguimiento a los procesos, Superintendencia de Notariado y Registro, Versión No. 2, vigencia 14 de junio 2022.
- Indicadores del proceso vigente.


#### Condición:

A partir de la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación a través del correo institucional de fecha 02/04/2025, se identificaron los siguientes indicadores, como se detalla a continuación;

#### PROCESO: COMUNICACIONES EXTERNAS

Código	Nombre Indicador	Objetivo Del Indicador	Unidad Medida	Clasificación	Fórmula
MP - CNEA - PO - 01 - IN - 01	Alcance de las publicaciones realizadas en las redes sociales de la entidad	Medir las impresiones de las publicaciones generadas por la entidad a través de redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y YouTube)	%	Eficacia	Número de usuarios alcanzados por las publicaciones/ Número de usuarios planeados a alcanzar en el periodo
MP - CNEA - PO - 01 - IN - 02	Alcance de las publicaciones realizadas en las redes sociales de la entidad	Percibir la variación del tráfico de usuarios que tiene el portal web de la entidad.	%	Efectividad	(Número de usuarios que visitaron el Portal WEB de la entidad en el periodo actual - Número de usuarios que visitaron el Portal WEB de la entidad en el periodo anterior) / Número de usuarios que visitaron el Portal WEB de la entidad en el periodo anterior

Fuente: Información suministrada por la OAP – Carpeta compartida one drive – 0.1.2 Comunicación Estratégica

	<b>PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI</b>	<b>Fecha: 17 - 05 - 2023</b>

**PROCESO: COMUNICACIONES INTERNAS**

Código	Nombre Indicador	Objetivo Del Indicador	Unidad Medida	Clasificación	Fórmula
MP - CNEA - PO - 02 - IN - 01	Variación de las visitas realizadas a la intranet	Conocer el aumento o disminución de variación del tráfico de usuarios que tiene la intranet, a raíz de la gestión realizada por el Grupo de Comunicaciones.	%	Efectividad	$\frac{\text{Número de usuarios que visitaron la intranet de la entidad en el periodo actual} - \text{Número de usuarios que visitaron la intranet de la entidad en el periodo anterior}}{\text{Número de usuarios que visitaron la intranet de la entidad en el periodo anterior}}$

Fuente: Información suministrada por la OAP – Carpeta compartida one drive – 0.1.2 Comunicación Estratégica

En cuanto al **proceso de Notificaciones**, no se encontró indicadores identificados, razón por la cual no se evidenció reporte de análisis y resultado de la gestión; dicho proceso carece de caracterización y no se encuentra en el mapa de procesos de la entidad.

Al revisar y verificar la información compartida por la OAP, se observó que los indicadores de los tres procesos no presentaban los respectivos análisis y reportes de seguimientos; el Sujeto auditado manifestó no estar realizando los seguimientos por desconocimiento del tema y no contar con personal capacitado para llevar a cabo dichas funciones en el área.

Por lo anterior, se pudo evidenciar que la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa, no está asegurando el cumplimiento normativo aplicable y no está reportando los incumplimientos por parte de la primera línea de defensa a la alta gerencia.

**Causa:**

Deficiencia en los mecanismos de medición, monitoreo y control a las actividades del proceso de Comunicaciones Estratégicas.


Falta de seguimiento regular a los indicadores.

Subestimación de la importancia de los indicadores para la toma de decisiones.

Falta de tiempo, recurso humano y capacidad de gestión, pueden dificultar su seguimiento.

**Consecuencia:**

Los indicadores que no estén alineados con los objetivos del proceso y con el plan estratégico institucional pueden generar información irrelevante.

	PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04
	PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS	Versión: 01
	FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI	Fecha: 17 - 05 - 2023

Indicadores mal formulados pueden dar lugar a datos inexactos y a una interpretación errónea de los resultados.

La falta de conocimiento de los objetivos y actividades del proceso puede dificultar la elección adecuada de indicadores.

### Recomendación:

Establecer indicadores suficientes alineados a la Planeación Estratégica Institucional de la SNR, que conlleve al cumplimiento de los objetivos institucionales y del proceso en sí y que sean fáciles de medir.

Se recomienda realizar revisiones periódicas a los indicadores, para asegurar que sigan siendo relevantes y eficientes.

Se sugiere que el grupo de comunicaciones cuente con personal idóneo en gestión de calidad, permitiendo asegurar que el proceso cumpla con los estándares de calidad y que las actualizaciones a los indicadores sean efectivas.

## 9.4. Evaluación de Riesgos y Controles

**NCR 05. Título: Incumplimiento a los lineamientos establecidos en la Política General para la Administración del Riesgo SNR. v.01. 2022 y la Guía para el Diligenciamiento de Matriz de Riesgo SNR. v.01. 2021. Se observó que el proceso o los procesos auditados del Nivel Central, no cuenta con riesgos y controles identificados y aprobados, o el formato matriz de riesgo utilizada por el proceso se encuentra en una versión desactualizada, o no se realiza el monitoreo y cargue de evidencia correspondiente.**


En el marco de la auditoría realizada, se tomó como fuente, los riesgos consolidados y publicados en la página web de la SNR – Mapa de Riesgos Institucional 2024 y 2025, donde se identificaron cuatro (4) riesgos de gestión asociados al proceso de Comunicación Estratégica, como se detalla a continuación:

**Riesgo No. 1** – *“Posibilidad de decisiones erróneas por uso inadecuado de los medios de comunicación institucionales.”*

**Riesgo No. 2** – *“Posibilidad de un inadecuado suministro/entrega de Productos y/o servicios por material gráfico y/o audiovisual, impreso o producido con errores de forma masiva respectivamente.”*

**Riesgo No. 3** – *“Posibilidad de inexactitud por errores dentro de la información de interés general, enviada a través del medio de comunicación institucional.”*

**Riesgo No. 4** – *“Posibilidad de inexactitud por una inadecuada disposición de la información general, al momento de cargarlos en los portales institucionales.”*

	PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04
	PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS	Versión: 01
	FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI	Fecha: 17 - 05 - 2023

A partir de la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación mediante el repositorio de evidencia en el one drive  [Riesgos SNR](#), se identificó que las carpetas correspondientes a las vigencias 2024 y 2025, no contaban con ninguna información. Igualmente, se identificó que el proceso no está realizando los monitoreos y seguimientos a los riesgos.

Po lo anterior, se evidencia deficiencia en el diseño y efectividad de los controles de los riesgos asociados al Proceso de Comunicaciones Estratégicas.

De igual manera, se evidenció que se **incumple con los lineamientos internos establecidos en la Circular 241 de 06/08/2024 y Circular 021 de 22/01/2025**, en el cual indican que: “(...) hasta tanto no termine la mencionada transición, para efectos de los ejercicios de monitoreo y seguimiento a los riesgos de cada uno de los procesos, estos deben continuar con los mapas de riesgos actuales, cargando en las respectivas carpetas las evidencias de las actividades de control definidas previamente y con base en estos deben elaborarse y cargarse los respectivos informes de seguimiento.”

Se recomienda que el Sujeto auditado, lleve a cabo el proceso para identificar, valorar y gestionar los riesgos, los cuales deben cumplir con los lineamientos establecidos en la Política General para la Administración del Riesgo SNR y la Guía para el Diligenciamiento de Matriz de Riesgo SNR vigentes.

Teniendo en cuenta que la entidad se encuentra en proceso de actualización de su Sistema de Gestión que incluye la modificación del modelo de operación, se recomienda tanto a la Oficina Asesora de Planeación como al proceso, demostrar su compromiso frente a la gestión del riesgo a través de la socialización, conocimiento, comprensión y aplicación de cada uno de los lineamientos definidos por la SNR para identificar, valorar y efectuar seguimientos a los riesgos de corrupción, fiscales, de gestión y de seguridad de la información.


## 9.5. Mapa de Aseguramiento

Este numeral no aplica para este caso, por cuanto no existen actividades formuladas en el Mapa de Aseguramiento de la entidad, asociados al Procedimiento, objeto de evaluación y al alcance de la presente auditoría.

## 9.6. Evaluación de Efectividad de los Planes de Mejoramiento

### 9.6.1. Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República.

A partir de la revisión de las No Conformidades vigentes en el Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República y con el último

	<b>PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI</b>	<b>Fecha: 17 - 05 - 2023</b>

reporte presentado por la Oficina Asesora de Planeación, no se identificaron hallazgos asociados al proceso auditado.

### 9.6.2. Plan de Mejoramiento Institucional

A partir de la revisión de las No Conformidades vigentes en el Plan de Mejoramiento Institucional y con el último reporte presentado por la Oficina Asesora de Planeación, se identificaron tres (3) No Conformidades asociados al proceso auditado.

No.	Código del Hallazgo	Descripción Hallazgo	Pronunciamiento y Recomendaciones OCIG	Estado	Responsable
1	2019207	Como se puede observar en la muestra seleccionada de Resoluciones publicadas en la web, se encontró que existen contenidos duplicados y triplicados en algunos casos, puesto que tienen el mismo contenido documental, a los cuales se puede acceder desde distintas URL y en la propia web site, donde lo único que cambia es el identificador de variables, que aparece como un parámetro al final de la URL (wlsbccportal01170969.pdf, por ejemplo). De otra parte, se observó que la publicación de las Resoluciones en la página web de la entidad, no están debidamente clasificadas por Nivel Central y/o ORIP, dificultando la ubicación de estas, ante cualquier consulta por parte del ciudadano.	Se evidenció que la causa asociada a la no conformidad no ha presentado recurrencia toda vez que fue subsanada y superada a través de la OTI con la creación y puesta en funcionamiento del nuevo sitio web desde el 2020.  Por lo anterior, se considera el cierre la No Conformidad.	<b>Efectivo</b>	Secretaria General
2	2019208	Se encontró que la numeración de los Actos Administrativos no son consecutivos y no se lleva el control físico de los memorandos y circulares, teniendo en cuenta que cada área que lo expide, almacena su propio archivo y no se está utilizando un sistema de codificación para las dependencias o áreas que expiden estos documentos, de tal forma que permitan controlar la identificación única de los Actos Administrativos, conservando la información documentada para su recuperación oportuna por parte de los diferentes usuarios o grupos de interés que requieran esta información. Por lo anterior, se determina un posible incumplimiento a lo establecido en	A partir de la implementación del aplicativo DOCU en la entidad, adoptado mediante resolución 022210 del 05 de marzo de 2025, se estableció un nuevo mecanismo para la producción, manejo y control de los actos administrativos que se generan en la SNR incluidos la ORIP.  Por lo anterior, se considera el cierre la No Conformidad.	<b>Efectivo</b>	Secretaria General


No.	Código del Hallazgo	Descripción Hallazgo	Pronunciamiento y Recomendaciones OCIG	Estado	Responsable
		el Acuerdo 060 de 2001, expedido por el archivo General de la Nación, que señala en el art.6 y 7 relacionados con la Numeración de actos administrativos y Comunicaciones internas.			
3	2019210	Con la revisión efectuada a los planes de mejoramiento, se evidenció la recurrencia en hallazgos identificados en anteriores auditorías, cuyas acciones formuladas no han sido efectivas; de un total de 29 hallazgos, conforme a la anterior evaluación, 6 se consideran cerrados y 20, continúan abiertos por cuanto sus acciones no fueron efectivas para subsanar las causas de sus hallazgos. Por otra parte, existen 2 hallazgos en estado "Vencidos" y 1 hallazgo sin suscripción de Plan de Mejoramiento para el Macroproceso Divulgación Estratégica, situaciones que evidencian incumplimiento a lo establecido en el numeral 10.2-No conformidad y acción correctiva.	Toda vez que el proceso en su momento suscribió el plan de mejoramiento correspondiente a dos No Conformidades las cuales en la presente auditoria y evaluación independiente se identificó que fueron subsanadas se procede al cierre de estas.  Por lo anterior, para la No Conformidad, se considera el cierre.	<b>Efectivo.</b>	Secretaria General

## 10. MATRIZ DE RESULTADOS - NO CONFORMIDADES

En el marco del proceso de auditoría se establecieron tres (3) nuevas No Conformidades Reales para codificar y se identificaron dos (2) No Conformidades Reales transversales ya existentes en el plan de mejoramiento institucional, como se detalla a continuación:

**Tabla No. 4 - Resumen resultados proceso de auditoría.**

Ítem	Título y descripción de la No Conformidad	Tipo de No Conformidad	Responsable
1	No existe coherencia y alineación entre el Plan Estratégico Institucional 2023-2026 y el Plan de Acción, situación que puede resultar en una implementación ineficiente de las actividades y metas del PEI.	NCR	Secretaria General – área de Comunicaciones Primera línea de defensa

	<b>PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI</b>	<b>Fecha: 17 - 05 - 2023</b>

2	Desarticulación de la Política de Comunicaciones, por ausencia de una estratégica de comunicación, toda vez que no se ajusta a los cambios significativos que ha venido experimentando la entidad frente a los objetivos, estructura y entorno en el que opera actualmente.	NCR	Secretaria General – área de Comunicaciones Primera línea de defensa
3	Desactualización y obsolescencia técnica de los procesos y procedimientos asociados al proceso de Comunicaciones Estratégicas.	NCR	Secretaria General – área de Comunicaciones Primera línea de defensa


<b>Código NC</b>	<b>Título y descripción de la No Conformidad</b>	<b>Tipo de No Conformidad</b>	<b>Responsable</b>
20240912	Incumplimiento del Procedimiento Seguimiento a la Gestión de los Procesos y a la Planeación Institucional. v.05. 2022 y la Guía Metodológica para la Construcción de Indicadores. v.02. 2022. Se observó que el proceso o los procesos auditados del Nivel Central, no tiene indicadores definidos, o el formato Hoja de Vida del Indicador se encuentra en una versión desactualizada, o no se realiza el seguimiento correspondiente.	NCR	Secretaria General – área de Comunicaciones Primera línea de defensa
20240913	Incumplimiento a los lineamientos establecidos en la Política General para la Administración del Riesgo SNR. v.01. 2022 y la Guía para el Diligenciamiento de Matriz de Riesgo SNR. v.01. 2021. Se observó que el proceso o los procesos auditados del Nivel Central, no cuenta con riesgos y controles identificados y aprobados, o el formato matriz de riesgo utilizada por el proceso se encuentra en una versión desactualizada, o no se realiza el monitoreo y cargue de evidencia correspondiente.	NCR	Secretaria General – área de Comunicaciones Primera línea de defensa

**Fuente:** Construcción propia del equipo auditor.

**No Conformidad Real (NCR):** Situación identificada que dio lugar al incumplimiento de un criterio establecido.

**No Conformidad Potencial (NCP):** Situación identificada, que de continuar presentándose puede llegar a incumplir un criterio.

**No Conformidad Real Recurrente (NCR Recurrente):** Situación identificada, que dio lugar al incumplimiento de una norma o a la materialización de un riesgo la cual ha sido evidenciada en repetidas ocasiones.

	<b>PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI</b>	<b>Fecha: 17 - 05 - 2023</b>

## 11. REPLICA REALIZADA POR LA UNIDAD AUDITADA

Una vez analizados los argumentos presentados por el Coordinador del Grupo de Comunicaciones mediante el oficio con radicado SNR2025IE-012656-3, de fecha 29 de mayo de 2025, se identificó que estos ratifican lo expuesto por el equipo auditor. Por tal razón, se mantienen las No Conformidades en los mismos términos en que fueron comunicadas, con el propósito de que se adelanten las acciones correctivas a que haya lugar, y así evitar su recurrencia.

El oficio SNR2025IE-012656-3 remitido por el Coordinador del Grupo de Comunicaciones hará parte de los anexos del informe final de auditoría.


## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL PROCESO AUDITOR

De acuerdo con la auditoría realizada al proceso de Comunicaciones Estratégicas, la Oficina de Control Interno (OCI) concluye que es necesario revisar y actualizar el contexto interno y externo del proceso, así como su mapa de riesgos, controles y caracterización. Esto permitirá orientar de manera precisa los retos a enfrentar para el cumplimiento tanto de los objetivos del proceso como de los de la entidad, en concordancia con las recomendaciones emitidas por la OCI en este ejercicio de auditoría interna.

Es importante destacar que el proceso ha experimentado cambios recurrentes en su liderazgo, lo cual ha afectado la continuidad de ciertas actividades de seguimiento específicas, las cuales carecen de trazabilidad en su ejecución y de soportes que evidencien su cumplimiento.

Se identificaron vacíos de información que dificultan la identificación de una planificación periódica de actividades, su seguimiento y la medición del cumplimiento de indicadores del plan de acción que reflejen el impacto en la gestión del proceso. Asimismo, no se cuentan con indicadores de proceso que permitan verificar la adecuada ejecución operativa conforme al contexto actual. Por ello, se recomendó su revisión y redefinición.

Durante la auditoría se evidenció que el proceso de Notificaciones no cuenta con una caracterización formal ni está incluido en el mapa de procesos de la entidad. Además, se observó que dicho proceso no está vinculado a la gestión del área de Comunicaciones, sino que se encuentra adscrito a la Secretaría General. Esta situación debe ser revisada por el líder del proceso en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de definir claramente el rol de cada área. Se sugiere que, dado su carácter estrictamente normativo, el liderazgo del proceso de Notificaciones sea asumido por la Oficina Asesora Jurídica, mientras que el procedimiento denominado “Publicaciones de la normatividad administrativa”

	<b>PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI</b>	<b>Fecha: 17 - 05 - 2023</b>

debería entenderse no como un procedimiento independiente, sino como una actividad responsabilidad del área de Comunicaciones.

Se recomienda formular e implementar un Plan Estratégico de Comunicaciones alineado con el Plan Estratégico Institucional, a partir del cual se definan las actividades relevantes y necesarias para alcanzar los objetivos institucionales en cada vigencia.

Finalmente, respecto a la administración de la página web, se sugiere revisar integralmente los requerimientos establecidos en la Norma Técnica Colombiana - NTC 5854, proyectando la implementación de los niveles mínimos para garantizar la accesibilidad del portal web a personas en situación de discapacidad. Cabe resaltar que la SNR ha venido realizando esfuerzos importantes para fortalecer este aspecto en su página web.

Mediante la resolución número RES-2025-005483-6, del 2 de mayo de 2025, se designó a un Coordinador para el grupo interno de trabajo de Comunicaciones, lo que evidencia que el sujeto auditado atendió la recomendación formulada en el informe preliminar, dado que anteriormente no existía un responsable directo para las funciones del proceso de comunicaciones estratégicas.

Las recomendaciones y orientaciones generadas por la Oficina de Control Interno de Gestión, como resultado de los procesos de auditoría, seguimiento y evaluación de la efectividad constituyen una herramienta de retroalimentación para el Sistema de Control Interno. Estas permiten examinar las debilidades y fortalezas del control en la operación de la entidad.

Una copia de este informe será remitida, para su conocimiento y los fines pertinentes, a la Oficina Asesora de Planeación, en su calidad de Segunda Línea de Defensa, así como a los demás líderes de procesos involucrados, de acuerdo con la responsabilidad que les corresponde según su rol, conforme al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Cordialmente,



**MONICA AMATISTA JIMENEZ BARROS**  
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

**Revisó:** Dra. Mónica Amatista Jiménez Barros, Jefe Oficina de Control Interno de Gestión  
**Proyectó:** Yalena Maldonado Maziri, Profesional Especializado – OCI - Auditor