

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA- DETALLADO	Código: V-GE-P01-F08
		Versión: 03
		Fecha: septiembre 24 de 2021

INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA INTERNA

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	13	Mes:	11	Año:	2024
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

MACROPROCESO:	ESTRATEGICO
PROCESO O AREA AUDITADA:	GESTION TRO DIGITAL
LIDER DEL PROCESO:	LAURA CAMILA PINILLA MEJIA
OBJETIVO:	Verificar el desarrollo del proceso de gestión TRO Digital, a través de la evaluación del cumplimiento de lineamientos internos y externos aplicables, a fin de establecer oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y obligaciones de este en la Televisión Regional del Oriente Ltda - Canal TRO
ALCANCE:	La auditoría se realizará entre el 20 de agosto de 2024 y el 14 de septiembre de 2024 en las instalaciones de la Televisión Regional del Oriente Ltda - Canal TRO, para la gestión realizada durante la vigencia 2023 y 2024, incluyendo: 1. Cronograma de actividades y cubrimientos, 2. Estrategias de Comercialización para plataformas digitales 3. Ley de transparencia (Matriz ITA) 4. página web canal TRO. 5. Innovación de los contenidos audiovisuales 6. Indicadores 7. procedimientos e instructivos asociados al proceso. 8. Matriz de riesgos del proceso y valuación de controles 9. Avance Plan Estratégico Situacional-PES (2023) 10. Cumplimiento de la normatividad asociada al proceso.
METODOLOGIA:	<p>De conformidad con la Guía de Auditoría Interna basada en riesgos para entidades públicas expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP (versión 4, 2020), se emplearon los procesos de Planificación, Ejecución, Informe de Auditoría y Seguimiento del progreso de la auditoría interna basada en riesgos, de la siguiente manera:</p> <p>Planificación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del área y elaboración del Plan de Auditoría Individual. • Definición del objetivo, alcance y tiempos de ejecución. • Preparación de papeles de trabajo de la revisión documental y procedimental sobre la unidad auditada. <p>Ejecución</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión documental de la unidad auditable como la caracterización, formatos, guías, políticas, planes, programas, manuales y procedimientos asociados a la Gestión Documental. • Reunión (entrevista) con el equipo de Gestión TRO digital • Recopilación y verificación de la información mediante: <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información mediante correos al líder de proceso y/o durante la aplicación de cuestionario • Aplicación de diferentes técnicas de auditoría: Observación, inspección, validación, evaluación etc. <p>Informe de Auditoría</p>

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA- DETALLADO	Código: V-GE-P01-F08
		Versión: 03
		Fecha: septiembre 24 de 2021

	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de posibles brechas de control y oportunidades de mejoramiento. • Consolidación y entrega del informe preliminar y definitivo de auditoría al líder de la unidad auditable. <p>Seguimiento del progreso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de la formulación del Plan de Mejoramiento en el formato frente a las actividades que eliminen las causas de los hallazgos encontrados. • Acompañamiento de la formulación del Plan de Mejoramiento al área.
--	--

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

De acuerdo con el alcance previsto, el desarrollo de la auditoria involucró la validación de aspectos relacionados con la documentación propia del proceso, Estrategias de Comercialización para plataformas digitales, Ley de transparencia (Matriz ITA), página web canal TRO, Innovación de los contenidos audiovisuales y la efectividad de los controles establecidos para los riesgos del proceso

Revisión de la documentación del proceso

Se encuentra que dentro del mapa de procesos de la entidad está identificado el Proceso Gestión TRO Digital, y que acorde con su caracterización código E-GT-FC01 versión 3 aprobada el 26/10/2023, que tiene por objetivo: **“Consolidar la cultura digital del Canal TRO a través de la dinamización de convergencia, garantizar la aplicación de los lineamientos de Gobierno en Línea y la Ley de Transparencia, fortalecer la cultura digital, actualizar y modernizar la página web www.canaltro.com, diseñar y actualizar micrositios para la generación de contenidos especiales, generar contenidos propios para las plataformas digitales, establecer y enlazar estrategias promocionales en la página web y las redes sociales, generar estrategias comerciales que permitan el crecimiento de la web, incentivar el comercio electrónico, armonizar el mantenimiento de software y apoyar la gestión de proyectos digitales y de transformación técnica.”**

Las actividades establecidas dentro de la caracterización para dar cumplimiento al objetivo propuesto, están distribuidas siguiendo las etapas del ciclo PHVA. Durante la ejecución de la auditoria se verificó el cumplimiento de cada una de las actividades, que de forma general se resume en la siguiente tabla y de forma detallada se desarrolla en el contenido del informe.

CICLO	ACCION	SE REALIZA	OBSERVACION
Planear	Analizar el cumplimiento de la entidad frente a los lineamientos de Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	SI	Se evidencia el diligenciamiento de la matriz de cumplimiento normativo de la Ley 1712 de 2014 y el reporte del aplicativo ITA con la cual se mide el nivel de cumplimiento de la Ley de Transparencia, sin embargo, se sugiere analizar si esta actividad pertenece a la etapa de planear
	Elaborar estrategias efectivas para el mantenimiento y la mejora continua tanto del sitio web de la	SI	No es claro el objetivo de la actividad, ni el producto o evidencia de la actividad



INFORME DE AUDITORIA INTERNA- DETALLADO

Código: V-GE-P01-F08

Versión: 03

Fecha: septiembre 24 de 2021

	entidad como de sus redes sociales		
	Establecer Lineamientos para el Suministro de Información para Alimentar la Página Web y Redes Sociales	PARCIALMENTE	No se evidencia un procedimiento, guía, circular y/o instructivo en el que se establezcan las pautas para alimentar la página web y redes sociales
	Realizar cronograma de actividades y de cubrimientos.	SI	De acuerdo a lo que manifiesta la líder del proceso se realiza mediante las parrillas de contenido
	Diseñar los microsítios.	SI	Teniendo en cuenta que la página web se encuentra en proceso de rediseño, según informa la líder del proceso se tiene proyectada la creación de nuevo microsítios
	Planeación de generación de contenido propio para las plataformas digitales	SI	Actualmente se evidencia generación de contenido propio de noticias
	Identificar los riesgos del proceso	SI	La entidad cuenta con una matriz de riesgo dentro de la cual se incluyen los riesgos del proceso Tro digital
Hacer	Revisar y evaluar los registros enviados por las áreas de la entidad para garantizar la conformidad con los requisitos legales de transparencia.	SI	Se recomienda revisar si esta actividad corresponde a la etapa de verificar, así mismo ajustar su redacción de manera que sea más específica y comprensible
	Desarrollar las estrategias empleadas para mejorar la presencia en línea de la entidad, como la actualización regular del contenido y la interacción con los seguidores.	SI	Se recomienda ajustar la actividad ya que incluye varias en una sola, es decir para esta etapa corresponde: "Actualización regular del contenido y la interacción con los seguidores". El desarrollo de las estrategias corresponde a la etapa de planear Se evidencia informe sobre redes sociales el cual incluye el diagnostico actual, las oportunidades de mejora, la proyección (estrategias)
	Definir y aplicar lineamientos claros para el suministro de información que alimente tanto la página web como las redes sociales de la entidad.	PARCIALMENTE	Se recomienda revisar si esta actividad corresponde a la etapa de planear, así como documentar en una guía, instructivo y/o procedimiento los lineamientos definidos por el área
	Ejecutar la planificación detallada de actividades y cubrimientos, asegurando la realización puntual de cada tarea programada.	SI	ok
	Llevar a cabo el diseño de los microsítios de acuerdo con las especificaciones establecidas, garantizando una navegación	SI	Se recomienda revisar si esta actividad es la misma que está incluida en la etapa de "planear", sin embargo, se sugiere modificarla

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA- DETALLADO	Código: V-GE-P01-F08
		Versión: 03
		Fecha: septiembre 24 de 2021

	intuitiva y una experiencia de usuario satisfactoria.		cambiando el “llevar a cabo el diseño” por desarrollar el diseño de los micrositos
	Implementar la planificación de la generación de contenido propio, asegurando la creación y publicación regular de información relevante en las plataformas digitales de la entidad.	SI	Se recomienda ajustar la actividad es decir para esta etapa se sugiere: “Generar contenido propio, asegurando la creación y publicación regular de información relevante en las plataformas digitales de la entidad”.
	Identificar y evaluar los riesgos potenciales asociados con el proceso, tomando medidas preventivas para mitigar su impacto en el desarrollo de las actividades	SI	Se recomienda ajustar la actividad así: “identificar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles”
Verificar	Revisar que la información subida a la página web corresponda y esté en el lugar adecuado y en el tiempo establecido.	SI	Se evidencia en seguimiento al cumplimiento al Índice de Transparencia Activa (ITA)
	Evaluar la implementación de las estrategias y su efectividad en el mantenimiento y mejora del sitio web y las redes sociales	NO	No se evidencia informe en el cual se avalúe la implementación de las estrategias
	Revisar la aplicación de los lineamientos para asegurar que la información suministrada cumpla con los criterios establecidos.	PARCIALMENTE	No es clara la actividad teniendo en cuenta que no se cuenta con lineamientos documentados y establecidos
	Comparar el progreso de las actividades con el cronograma planificado para asegurar que se cumplan los plazos.	NO	No se evidencia seguimiento a las parrillas
	Evaluar la usabilidad y experiencia del usuario de los micrositos diseñados para asegurar que cumplan con las especificaciones y requisitos establecidos.	NO	No se evidencia la aplicación de mecanismos que permitan evaluar la percepción y/o experiencia del usuario, se recomienda la aplicación de encuestas
	Analizar el rendimiento del contenido generado para determinar su impacto en la audiencia y su cumplimiento de los objetivos de comunicación.	SI	Se analizan los resultados de las interacciones de los usuarios con las publicaciones
	Revisar la efectividad de las medidas preventivas implementadas para mitigar los riesgos identificados	NO	No se evidencia seguimiento a los riesgos en la vigencia 2024
Actuar	Tomar medidas correctivas según sea necesario para abordar	SI	Se evidencia mediante la elaboración de Planes de mejoramiento

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA- DETALLADO	Código: V-GE-P01-F08
		Versión: 03
		Fecha: septiembre 24 de 2021

	cualquier incumplimiento identificado y mejorar el proceso de análisis para futuras evaluaciones.		
	Ajustar las estrategias según los resultados de la evaluación para optimizar el mantenimiento y la mejora continua de la presencia en línea.	SI	
	Realizar ajustes en los lineamientos según la retroalimentación recibida para mejorar la efectividad del suministro de información en línea.	SI	Se entiende que esta actividad se refiere a los ajustes realizados al link de transparencia y acceso a la información
	Modificar el cronograma según sea necesario para abordar retrasos o cambios inesperados en el proceso de realización de actividades.	NO	No se evidencia la realización de cronograma de actividades
	Realizar ajustes en el diseño de los microsítios según requiera.	SI	Se realizan al momento de contar con microsítios
	Ajustar la planificación del contenido según los resultados de análisis para mejorar la relevancia y efectividad del contenido generado.	PARCIALMENTE	Se evidencia la elaboración de parrilla, sin embargo, no es claro como se está midiendo la efectividad de los contenidos generados
	Implementar acciones correctivas según sea necesario para abordar cualquier riesgo no mitigado y mejorar el proceso de identificación y evaluación de riesgos para futuras ocasiones.	NO	No se evidencia el seguimiento a los riesgos del proceso



Observación 1: Se recomienda analizar las actividades incluidas en la caracterización del proceso y que fueron evaluadas en el cuadro anterior como “**NO** se realizan”, con el fin de validar su pertinencia o implementar los ajustes y controles que aseguren su realización.

Procedimientos, guías e instructivos Internos asociados al Proceso Gestión Documental.

- E-GT-P01PROCEDIMIENTO PARA LA DINAMIZACIÓN DE LA CONVERGENCIA
- E-GT-P02 PROCEDIMIENTO PARA LA INNOVACIÓN DE LOS CONTENIDOS AUDIOVISUALES

Durante el desarrollo de la auditoria se realizará la evaluación de los procedimientos incluidos en el alcance de la auditoria,



Observación 2: Con respecto a la documentación del proceso se encuentra que se cuenta únicamente con dos (2) procedimientos, no se evidencian formatos ni otro tipo de documento que demuestren la realización de las actividades que se realizan, por lo que se recomienda la revisión, modificación y elaboración de la documentación requerida, iniciando desde el ajuste del objetivo del proceso teniendo en



INFORME DE AUDITORIA INTERNA- DETALLADO

Código: V-GE-P01-F08

Versión: 03

Fecha: septiembre 24 de 2021

cuenta que el objetivo general del proceso debe expresar en forma clara, concisa y realista el resultado que este pretende alcanzar, continuando con el ajuste de las actividades incluidas en la caracterización del proceso y la elaboración de los procedimientos y formatos acorde a las actividades realmente realizadas por el área

Cronograma de actividades y cubrimientos

Durante la entrevista se le solicita a la líder el proceso al cronograma de actividades y cubrimientos del área, a lo cual responde que lo realizan mediante las parrillas de contenido, las cuales, se elaboran mes a mes por lo que se solicitan las parrillas de programación de los meses de agosto, noviembre y diciembre, las cuales son enviadas mediante correo electrónico y se reciben cinco (5) archivos en formato Excel correspondientes a los contenidos publicados de los meses de junio, julio, agosto, noviembre y diciembre, dentro de los cuales se encuentran:

CONTENIDOS JULIO 2024 TRO DIGITAL

FECHA	HORA	TIPO DE CONTENIDO	DEPARTAMENTO	DESCRIPCIÓN	COPY	LINK
1 julio	6:00 a.m.	Tranmisión en vivo				
	7:40 a.m.	Video	Santander	Captura	Esperanza II de Bucaramanga fue	https://x.com/CanalTRO/status/1807757581475016957
	8:00 a.m.	Video	Santander	Nota ON Zapatoca	festivo? En Zapatoca. Santander, está	https://x.com/CanalTRO/status/1807777612418199709
	10:00 a.m.	Piezas gráficas	Nacional	Colombia		https://x.com/CanalTRO/status/180779956600849011
	11:00 a.m.	Pieza gráfica	Santander	Futuro de Metrolinea	@Metrolinea	https://x.com/CanalTRO/status/1807811288925458608
	1:00 p.m.	Tranmisión en vivo				
	1:36 p.m.	Pieza gráfica	Santander	Nuevo pico y placa	comienza a regir la nueva rotación del	https://x.com/CanalTRO/status/1807845808986829120
	2:30 p.m.	Pieza gráfica	Santander	Hernández volvió	fallecimiento de la ex diputada Ángela	https://x.com/CanalTRO/status/1807860754973864095
	3:40 p.m.	Pieza gráfica	Nacional	Justicia	@petrogustavo	https://x.com/CanalTRO/status/1807876968655859777
	4:00 p.m.	Pieza gráfica	Nacional	para atender docentes	prórroga para la prestación de los	https://x.com/CanalTRO/status/1807897379514753380
	6:00 p.m.	Pieza gráfica	Santander	ciudades con menor	2024, Bucaramanga y el área	https://x.com/CanalTRO/status/1807912476756807824
	6:30 p.m.	Video	Santander	destruye bien público	video que se ha difundido a través de	https://x.com/CanalTRO/status/1807919965552427131
	6:47 p.m.	Video	Santander	Bucaramanga	emergencia por una explosión en la	https://x.com/CanalTRO/status/1807923974514352291
	8:00 p.m.	Video	Santander	Plan Retorno	emiten recomendaciones a la	https://x.com/CanalTRO/status/1807944872592114067
	5:30 a.m.	Piezas gráficas	Gran Santander	Pico y placa	Prográmese: Este es el pico y placa	https://x.com/CanalTRO/status/1808085834098266585
2 julio	6:00 a.m.	Tranmisión en vivo				

CONTENIDOS NOVIEMBRE 2024 TRO DIGITAL

FECHA	HORA	TIPO DE	DEPARTAMENTO	DESCRIPCIÓN	COPY	LINK
	5:30 a.m.					
1 septiembre	6:00 a.m.	Tranmisión en vivo				
	6:30 a.m.		Domingo 3	Bucaramanga vs Fortaleza CEIF		
	7:00 a.m.					
	7:00 a.m.					
	8:00 a.m.					
	9:00 a.m.					
	10:00 a.m.					
	11:00 a.m.					
	12:00 m					
	1:00 p.m.	Tranmisión en vivo				
	2:00 p.m.					
	3:00 p.m.					
	4:00 p.m.					
	5:00 p.m.					
	6:00 p.m.					
	7:00 p.m.					

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA- DETALLADO	Código: V-GE-P01-F08
		Versión: 03
		Fecha: septiembre 24 de 2021



Observación 3: Durante la revisión de los archivos enviados se encuentra que para los meses de junio, julio y agosto se listan las publicaciones realizadas en la red social X (incluye link), así mismo se encuentra que para los meses de noviembre y diciembre el formato está prácticamente vacío, por lo que se puede concluir que no corresponden a un cronograma de actividades del área, si se tiene en cuenta que la definición de cronograma es: una herramienta que muestra el listado de tareas y/o actividades necesarias para el cumplimiento del objetivo del proceso en orden cronológico, con responsable y fechas de cumplimiento teniendo en cuenta lo antes mencionado se recomienda elaborar el cronograma de actividades y cubrimientos el cual incluya como mínimo el responsable y la fecha proyectada de ejecución.



Observación 4: Durante la revisión de los archivos enviados se encuentra que el formato utilizado no esta incluido dentro del sistema Integrado de Gestión, por lo que se sugiere solicitar al área de mejoramiento continuo su inclusión con el fin proporcionar evidencia de las actividades realizadas por el proceso de TRO Digital.

Procedimiento Para La Dinamización De La Convergencia (E-GT-P01)

Se encuentra que dentro de los documentos del proceso esta el procedimiento denominado: Procedimiento Para La Dinamización De La Convergencia (E-GT-P01) versión 06 de fecha 3/10/2022 cuyo objetivo es: *Transversalizar la información de los diferentes procesos del Canal TRO para garantizar la aplicación de los lineamientos de Gobierno en Línea y Ley de Transparencia. Así mismo fortalecer la cultura digital a través de la gestión de proyectos digitales, el diseño y la actualización del Sitio Web www.canaltro.com y de micro-sitios para la generación de contenidos especiales y contenidos propios que permitan generar estrategias de captación y fidelización de clientes/usuarios (Televidentes, anunciantes y productores), tanto en el Sitio Web como en las diferentes RSD del Canal.*



Observación 5: Se encuentra que el procedimiento (E-GT-P01) incluye, de manera general, el resumen de las actividades que desarrolla el área TRO Digital (teniendo similitud con la caracterización del proceso), lo cual no se ajusta a la definición de un “procedimiento” entendido como: “un modo específico de llevar a cabo una actividad o proceso. Es decir, cuando un proceso cuenta con unos pasos establecidos y ordenados para obtener un resultado, se llama procedimiento”, por lo que se recomienda realizar la revisión y modificación del procedimiento.

Procedimiento para la innovación de los contenidos audiovisuales (E-GT-P02)

Se encuentra que dentro de los documentos del proceso está el procedimiento denominado: Procedimiento para la innovación de los contenidos audiovisuales (E-GT-P02) versión 01 de fecha 02/11/2021 cuyo objetivo es: *Estructurar el laboratorio de innovación audiovisual en el Canal TRO, mediante la conformación de un equipo interdisciplinario que tenga como función diseñar y desarrollar nuevos formatos televisivos, y producir contenidos novedosos con las diversas herramientas TIC; con la finalidad de ofrecer a los usuarios del portal web y televidentes nuevas formas de ver televisión.*



Hallazgo 1: Incumplimiento a lo establecido en el procedimiento denominado: Procedimiento para la innovación de los contenidos audiovisuales (E-GT-P02)

Durante el proceso de auditoria se le solicita a la líder del proceso informar sobre las actividades del laboratorio de innovación audiovisual TRO Labs, al cual hace referencia el procedimiento E-GT-P02 y que se orienta a “*la generación de contenidos propios para cada plataforma, la web, lo que obliga a experimentar o explorar con los géneros y formatos en el audiovisual digital convergente*”, a lo cual manifiesta no contar con las evidencias debido a que en la actualidad no se tiene conformado, como tal, el mencionado laboratorio TRO

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA- DETALLADO	Código: V-GE-P01-F08
		Versión: 03
		Fecha: septiembre 24 de 2021

Labs, incumpliendo las actividades establecidas en el procedimiento por lo que se debe revisar y avaluar su utilidad en el proceso y tomar las acciones que sean pertinentes, es decir modificarlo o eliminarlo de los documentos del del Sistema Integrado de Gestión.

RESPUESTA DEL LIDER DEL PROCESO GESTION TRO DIGITAL

Se recibió correo electrónico de respuesta el día 12/11/2024, en la cual el auditado acepta el hallazgo

CONCLUSION DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Se confirma el hallazgo

Estrategias formuladas TRO Digital

La estrategia TRO Digital basa buena parte de su accionar en la buena marcha del Sitio Web www.canaltro.com, por lo que nuestro alcance en este sitio web es velar porque se cumplan todos los parámetros de Gobierno en Línea y Ley de Transparencia, rediseñar el Sitio Web para que se adapte mejor a las nuevas exigencias del público cibernauta y actualizarla de manera constante con contenidos provenientes de Canal TRO, los promocionales generados por In House o por el equipo de TRO Digital, y los contenidos propios.

Durante el proceso auditor se le pregunta a la líder del área sobre las estrategias formuladas para la vigencia en cuanto a redes sociales, página web y en general para el mejoramiento del área, a lo cual la líder informa que se cuenta con estrategias documentadas, las cuales son solicitadas y recibidas vía correo electrónico en dos archivos en formato pdf denominados: "Estrategia TRO Digital" e Informe de redes sociales TRO Digital



Estrategia TRO Digital

Se encuentra que el documento recibido denominado **Estrategia TRO Digital (sin fecha)**, plasma la ESTRATEGIA POR PROGRAMA entre los cuales se encuentran: Oriente Noticias 6 a.m. y 1 p.m., Café de la Mañana, Vallenato, Especialista en Casa, Vivir Plenamente y el Turno de la Noche, para cada uno de ellos se formularon las diferentes actividades a realizar en cada uno de los tres momentos: Preproducción, Producción y Post- producción

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA- DETALLADO	Código: V-GE-P01-F08
		Versión: 03
		Fecha: septiembre 24 de 2021

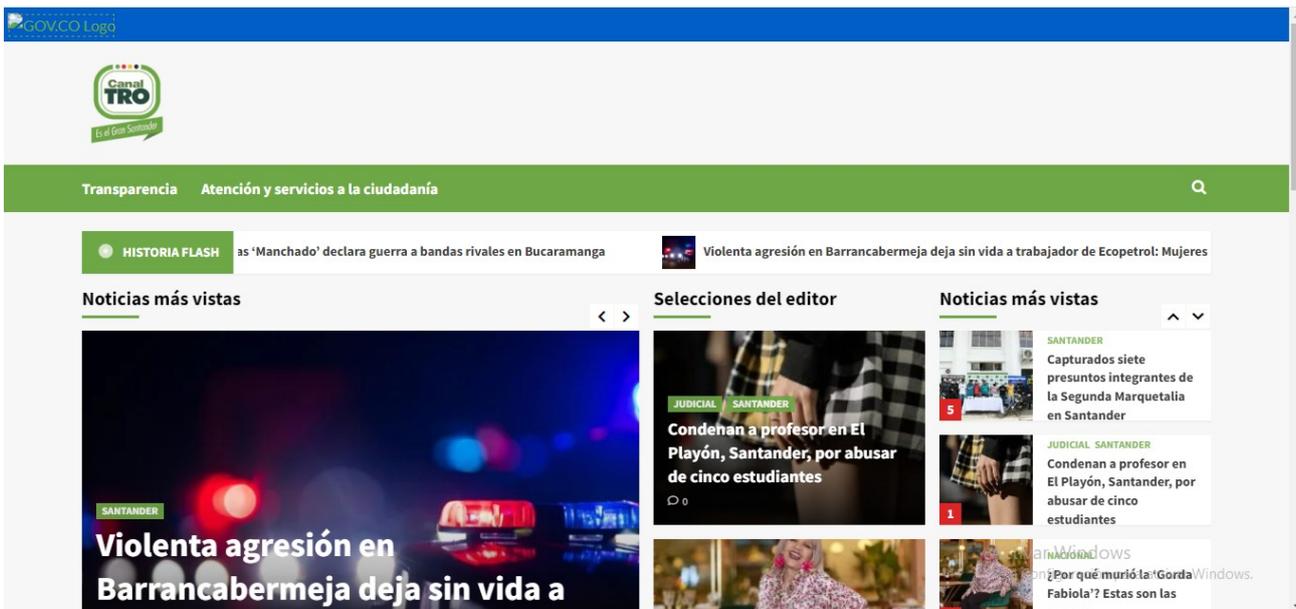
Observación 6: A pesar que se cuenta con el documento que plasma la estrategia del área, no se logra evidenciar la implementación de la estrategia, es decir la elaboración de un calendario de acciones, dividiendo el plan en diferentes fases y asignando tareas a miembros del equipo, así mismo no se evidencia el Seguimiento y evaluación de resultados, por lo que se recomienda incluir en el **cronograma de actividades y cubrimientos** las acciones a desarrollar producto de la estrategias formuladas, así como realizar el seguimiento y evaluación de los resultados obtenidos con el fin de lograr la mejora continua del proceso.

Informe de redes sociales TRO Digital

Se encuentra que el documento recibido denominado **Informe de redes sociales TRO Digital (sin fecha)**, muestra el diagnóstico actual de las redes sociales de la entidad (Facebook, Instagram, X, Tik Tok, en cuanto a diferentes aspectos, así como las oportunidades de mejora, la proyección y las recomendaciones. Con respeto a las oportunidades de mejora se tienen: Copies y titulares llamativos, aprovechar tendencias Evitar el crosspoting, revisar las etiquetas entre otros

Página web canal TRO

Por medio de su Sitio Web, la entidad publica temas y actividades que tienen que ver con su misión, visión, objetivos y las funciones que le corresponden, así mismo otros temas de importancia para la comunidad y la población en general. Igualmente, por este medio, la entidad pretende dar a conocer al público en general y a sus propios integrantes; información sobre políticas, planes, programas y proyectos institucionales, trámites, servicios prestados, planes y programas, publicaciones, normas, convocatorias, información presupuestal y de contratación; algunas páginas recomendadas; y, en general, información relacionada con el gobierno y la entidad o de los programas que desarrollan algunas otras entidades si es el caso. El diseño actual de la pagina web es una plantilla temporal la cual se toma captura de pantalla:



El diseño temporal obedece a que a la fecha de realización de la auditoria se encuentra que la página web está en proceso de rediseño o actualización para lo cual se suscribió Orden de servicios No.013 del 5 de julio de

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA- DETALLADO	Código: V-GE-P01-F08
		Versión: 03
		Fecha: septiembre 24 de 2021

2024, cuyo objeto es “la prestación de servicios para el desarrollo de la página web del Canal TRO” con un plazo de tres (3) meses, plazo que a la fecha de elaboración del presente informe se ha cumplido por lo que se sugiere realizar las acciones necesarias para realizar la entrega final y el despliegue de la nueva página web.

Así mismo durante la entrevista realizada a la líder del proceso se le solicita el cronograma o plan de implementación de la página web con el fin de verificar el estado de ejecución, a lo que manifiesta no tenerlo y no haberse elaborado, sin embargo, dentro de la orden de servicios No. 013 en las condiciones específicas, el contratista se obliga a: *1.2 Proporcionar un plan detallado del proyecto que incluya el diseño de la arquitectura del sitio trabajo, el cronograma de trabajo y los recursos necesarios*”, por lo todo lo anterior se evidencia incumplimiento por parte del supervisor en cuanto a la verificar el cumplimiento del objeto contractual y las obligaciones que debe cumplir el contratista durante la ejecución del contrato



Hallazgo 2: Inobservancia a lo establecido en el Manual para el manejo de la supervisión de contratos A-GJ-P03-M01, referente a las responsabilidades del supervisor del contrato frente a la verificación del cumplimiento del objeto contractual y las obligaciones que debe cumplir el contratista.

Durante el proceso auditor se evidencia que el término (plazo del contrato) que tenía el contratista para el cumplimiento oportuno de su obligación ya se cumplió y no se tomaron las acciones necesarias para normalizar la ejecución del contrato ya que se contaba con la posibilidad de alterar por medio de modificaciones bilaterales el plazo, antes de la terminación del contrato; bien sea a través de prórrogas o de suspensiones.

Adicionalmente se le solicita a la líder del proceso el cronograma o plan de implementación del sitio web con el fin de verificar el estado de ejecución, a lo que manifiesta no haberse elaborado, sin embargo, dentro de la orden de servicios No. 013 en las condiciones específicas, el contratista se obliga a: *1.2 Proporcionar un plan detallado del proyecto que incluya el diseño de la arquitectura del sitio, el cronograma de trabajo y los recursos necesarios*”

RESPUESTA DEL LIDER DEL PROCESO GESTION TRO DIGITAL

Se recibió correo electrónico de respuesta el día 12/11/2024, en la cual el auditado acepta el hallazgo

CONCLUSION DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Se confirma el hallazgo

Rendimiento del Sitio Web

Durante el proceso de auditoría, la oficina de control interno a través de la herramienta gratuita Website Grader de HubSpot (<https://website.grader.com/es/>) generó un reporte de calificaciones sobre el rendimiento del sitio web (actual) de la entidad, el cual proporciona algunas recomendaciones para mejorar su rendimiento y adicionalmente, podría ser utilizado para compararse con el obtenido por el sitio ya rediseñado y analizar las mejoras obtenidas.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA- DETALLADO

Código: V-GE-P01-F08

Versión: 03

Fecha: septiembre 24 de 2021

RENDIMIENTO	ACTUAL	SE RECOMIENDA	
Solicitudes de páginas	118	< 30	Reduce la cantidad de solicitudes HTTP que hace tu sitio. Elimina las imágenes, scripts o archivos innecesarios y considera la carga diferida de las imágenes.
Velocidad de la página	11.9Seg	< 5.35Seg	Aumenta la velocidad de tu sitio aligerando tus páginas web o comprimiendo imágenes y video donde sea posible.
Tamaño de la imagen	No	Si	Usa imágenes adaptables o SVG para optimizar las imágenes según distintos tamaños de pantalla.
JavaScript minimizado	No	Si	Usa una herramienta minimizadora o ponte en contacto con tu host para garantizar que JavaScript esté minimizado.
CSS minimizado	No	Si	Usa una herramienta minimizadora o ponte en contacto con tu host para garantizar que el CSS esté minimizado.

SEO	ACTUAL	SE RECOMIENDA	
Metadescripción	No	Si	Agrega una metadescripción a la sección <head> de tu página.

MÓVIL	ACTUAL	SE RECOMIENDA	
Elementos interactivos	No	Si	Los elementos interactivos (p. ej., enlaces o botones) deberían tener al menos 8px de distancia entre sí y al menos 48px de ancho y 48px de alto para que los usuarios puedan hacer clic en ellos en dispositivos móviles.

Redes Sociales Digitales (RSD)

Las redes sociales se categorizan como: Genéricas (Facebook, Instagram, Twitter, Google+), Profesionales (LinkedIn, Viadeo), Temáticas (YouTube, Pinterest, Flickr, Vimeo), para el caso de la entidad las redes sociales se concentran entre las genéricas y las temáticas.

Crecimiento en seguidores en cada plataforma

RSD	Seguidores 2023	Seguidores 2024	
	641.326	688.495 7.35%	 <p>Canal TRO ✓</p> <p>426 mil Me gusta • 708 mil seguidores</p> <p>📺 Noticias, educación, entretenimiento y más. 📡 Somos la señal del Gran Santander ➡️ Síguenos</p>

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA- DETALLADO	Código: V-GE-P01-F08
		Versión: 03
		Fecha: septiembre 24 de 2021

	<p style="text-align: center;">120.671</p>	<p style="text-align: center;"> 139.000 15.19% </p>	
	<p style="text-align: center;">184.402</p>	<p style="text-align: center;"> 188.328 2.13% </p>	

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA- DETALLADO	Código: V-GE-P01-F08
		Versión: 03
		Fecha: septiembre 24 de 2021

	<p style="text-align: center;">2.700</p> <p style="text-align: center; color: green; font-size: 2em;">➔</p> <p style="text-align: center; color: green;">43.000 1,492%</p>		
	<p style="text-align: center;">293.836</p> <p style="text-align: center; color: green; font-size: 2em;">➔</p> <p style="text-align: center; color: green;">305.000 3.8%</p>		

En el análisis anterior se evidencia un crecimiento en seguidores en cada una de las plataformas (redes sociales), lo cual es positivo, teniendo en cuenta que es una de las métricas claves para la medición de resultados de las estrategias planteadas por el área, ya que esto ayuda a que se alcance un mayor público, se

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA- DETALLADO	Código: V-GE-P01-F08
		Versión: 03
		Fecha: septiembre 24 de 2021

incrementen las ventas, se tenga la oportunidad de colaborar con otras marcas, además ayuda a la monetización y muestra la capacidad de la marca para llegar instantáneamente a un gran grupo de personas.

Así mismo se puede concluir que un mayor número de seguidores puede traducirse en un mayor alcance de los contenidos y una mayor participación, lo que es fundamental para la notoriedad de la marca, por lo que se recomienda continuar con la estrategia para incrementar mensualmente el número de seguidores en las diferentes redes sociales.

 **Observación 7:** Durante la revisión se encuentra que el logo de la entidad varía de color en las diferentes redes sociales por lo que se recomienda unificar la identidad digital corporativa en las diferentes redes sociales entendida como: lo que la empresa quiere transmitir sobre sí misma, la expresión de su personalidad y su esencia visual.

Lineamientos para la publicación de información en página web y redes sociales de la entidad

 **Observación 8:** Durante el desarrollo del proceso de auditoría se solicitan los lineamientos establecidos por el área para el envío y aprobación de la información que será publicada en la página web y redes sociales de la entidad, los cuales no se logran evidenciar, por lo que se recomienda la elaboración de un procedimiento y/o instructivo en el cual se documenten los lineamientos de publicación de información.

Ingresos por contratos publicitarios y monetización por plataformas digitales

Se solicita a la líder del proceso la relación de los contratos publicitarios de la vigencia a lo cual manifiesta que por publicidad en página web no se han generado ingresos y que con respecto a las redes sociales se cuenta con un documento en el cual se consolida lo alcanzado en la vigencia, se solicita su envío y se recibe documento en Word de treinta y seis (36) páginas denominado "PRODUCTOS COMERCIALES EMITIDOS POR TRO DIGITAL" sin código, en el cual se evidencia el listado de los diferentes productos comerciales emitidos por el área TRO Digital con los siguientes datos:

PRODUCTOS COMERCIALES EMITIDOS POR TRO DIGITAL

CLIENTE	TIPO DE PRODUCTO	FECHA DE PUBLICACIÓN	LINK/ EVIDENCIA	TIP O D E I N G R E S O	COSTO DIGITAL	FECHA Y CÓDIGO DE FACTURACIÓN	OBSERVACIONES
Liga santandereana de natación.	Realización y publicación de un reel en redes sociales.	21/MAYO/2024	https://www.instagram.com/reel/C7PUNMXMxgr/?igsh=MWdvYXg2NDdob3VzdQ== https://vm.tiktok.com/ZMrMvPvMS/ https://www.facebook.com/share/v/Xr75oAKuJkRRNvQE/?mibextid=WC7FNe		500.000		SE VENDIÓ EN PAQUETE, NO SE DIVIDIÓ PARA DIGITAL
Gobernación de	Serenata a mi	02/MARZO/2024	https://x.com/canaltro/status/1622842481686704879		1.500.000		Activar Windows Ve a Configuración para act

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA- DETALLADO	Código: V-GE-P01-F08
		Versión: 03
		Fecha: septiembre 24 de 2021

Revisado en documento se encuentra que en múltiples casos en la columna de observaciones: “SE VENDIÓ EN PAQUETE, NO SE DIVIDIÓ PARA DIGITAL”, situación que, según lo manifestado por la líder del proceso durante la auditoria, afecta el logro de la meta del área referente a los ingresos, ya que el ingreso total se le contabiliza al área comercial.

 **Observación 9:** Durante la revisión también lo logra evidenciar que, para otros casos, en el campo observaciones se registra: “CANJE POR ...” es decir que se hace un intercambio de bienes/servicios con empresas como forma de optimizar los recursos, fomentar alianzas, tener procesos ágiles y generar beneficios mutuos, sin embargo, se cuantifican los canjes para ser tomados como ingreso del área y así contribuir al cumplimiento de la meta de ingresos del periodo, así mismo asegurarse de que el canje que se propone sea justo y equitativo para ambas partes, es decir evaluar que el valor de lo que se está intercambiando para evitar desequilibrios. Adicionalmente se sugiere tener en cuenta los impuestos generados.

En cuanto a los ingresos por plataformas digitales, la líder de proceso manifiesta que se ha monetizado especialmente por la plataforma YouTube un aproximado de siete millones (\$7.000.000)

Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión son herramientas de gestión que miden el rendimiento de las actividades realizadas por el equipo de determinada área, para el caso del proceso gestión TRO Digital, este ha determinado la medición de dos (2) indicadores así:

Indicador 1: Porcentaje de generación de contenidos propios

Formula: Número de contenidos propios generados por el área

Meta: 15 (mensuales)

Comportamiento del Indicador:

Meses	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Dato Numerador	1	4	17	30	113	148
Dato Denominador	0	0	0	0	0	0
% de Cumplimiento	7%	26%	113%	200%	753%	986%

De la tabla anterior donde se muestra el comportamiento del indicador o medición mensual, (última medición corresponde al mes de junio de 2024), se puede evidenciar que de acuerdo con la meta mensual establecida (15), los resultados obtenidos en los meses de abril, mayo y junio superan de manera significativa la meta establecida, por lo que se recomienda analizar la necesidad de ajustar la meta o reformular el indicador de modo que proporcione información relevante en la toma de decisiones.

Así mismo se recomienda revisar la formula establecida, en cuanto a que el resultado no es coherente con la unidad de medida establecida (para este caso %), por lo que se sugiere ajustar la fórmula.

Indicador 2: Gobierno en Línea Ley de transparencia y acceso a la información

Formula: Porcentaje de cumplimiento de ley de transparencia y acceso a la información

Meta: 92% (Anual)

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA- DETALLADO	Código: V-GE-P01-F08
		Versión: 03
		Fecha: septiembre 24 de 2021

Comportamiento del Indicador:

Meses	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
Dato Numerador	0	0	0	0	0	0	97%
Dato Denominador	0	0	0	0	0	0	0
% de Cumplimiento	0	0	0	0	0	0	97%

Este indicador hace referencia al resultado de la medición o diligenciamiento del índice de transparencia y acceso a la información (ITA), el cual es un sistema de información tipo formulario, creado para dar cumplimiento al literal i) del artículo 23 de la ley 1712 de 2014, que ordena al ministerio público, en cabeza de la procuraduría general de la nación, establecer una metodología para que cumpla sus funciones y atribuciones, su diligenciamiento permite medir el nivel de cumplimiento de la ley por parte de cada sujeto obligado y que generará, con la información registrada, el indicador denominado Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA -.



Observación 10: Como resultado de la verificación de los indicadores se lograron identificar aspectos susceptibles de mejorar por lo que se recomienda revisar los indicadores y analizar la necesidad de ajustarlos o reformularlos, de modo que proporcionen información relevante en la toma de decisiones.

Planes de Mejoramiento

La última auditoría realizada por la oficina de control interno al proceso de Gestión TRO Digital fue del 3 al 30 de septiembre de 2021, producto de la cual se detectó un (1) hallazgo así

Hallazgo 1: se requiere la actualización y eliminación de los siguientes documentos del SIG así:

- E-GT-P01 PROCEDIMIENTO PARA LA DINAMIZACIÓN DE LA CONVERGENCIA (actualizar) (última actualización: 3/10/2022) CUMPLIDO
- E-GT-P01-F01 FORMATO DE REQUERIMIENTO (eliminar) (Revisado el SIG no se evidencia el formato) CUMPLIDO
- E-GT-P01-F01 FORMATO DE PAGO PLATAFORMAS DIGITALES (eliminar) (Revisado el SIG no se evidencia el formato) CUMPLIDO

El plan de mejoramiento fue elaborado y cumplido al 100%, por lo que a la fecha de la presente auditoria el área no tiene planes de mejoramiento vigentes como producto de auditorías de control interno

Riesgos del Proceso

La apreciación del riesgo debe permitir la identificación de los aspectos críticos, con el fin de que las actuaciones generadas por el proceso de Gestión TRO Digital cumplan con las disposiciones legales vigentes y así obtener resultados positivos que contribuyan a cumplir con el objetivo de Consolidar la cultura digital del Canal TRO a través de las diferentes actividades que desarrolla el área.

Revisada la matriz de riesgos del proceso Gestión TRO Digital se encuentra que los riesgos identificados y los controles establecidos son:

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA- DETALLADO	Código: V-GE-P01-F08
		Versión: 03
		Fecha: septiembre 24 de 2021

RIESGO	CAUSAS	CONTROLES ESTABLECIDOS
1. Posible incumplimiento en el reporte de Ley de Transparencia debido a la falta de seguimiento y cumplimiento de los requisitos establecidos en la matriz de ley de transparencia por parte de los encargados de cada proceso, evidenciando una carencia de procesos claros para garantizar la correcta gestión de la información en la entidad.	1. Falta de procesos claros para garantizar el cumplimiento de los requisitos de la ley de transparencia y la correcta gestión de la información en la entidad.	1. La encargada de TRO Digital utiliza una matriz denominada "Ley de Transparencia por Departamentos", la cual relaciona los documentos o requerimientos originados en las diferentes áreas para ser cargados en el botón de transparencia. Esta matriz se envía por correo electrónico de manera trimestral. Este proceso cuenta con el apoyo del área de Planeación.
2. Posible falla o intermitencia en las plataformas que se implementan para la generación de contenidos	1. No realizar seguimiento o monitoreo al desempeño de las plataformas donde se encuentran las cuentas oficiales de Canal TRO 2. Cambio de políticas de seguridad o caída de plataformas que impiden su desarrollo.	1. La encargada de TRO Digital realiza una actualización diaria que se evidencia en el registro en la parte inferior de la página web. En caso de presentarse fallas se realiza un protocolo que inicia con el reporte al proveedor de la falla, siendo atendido el soporte en un plazo que va desde 1 a 24 horas, según la anomalía presentada
3. Posibilidad de Daños ocasionados o pérdida total de la información que se carga en la página web del Canal TRO.	1. Falta de seguimiento y mantenimiento insuficiente a los equipos adscritos al área TRO Digital	1. El personal encargado de programación y web master de TRO Digital realiza un back up semanal a la página para salvaguardar la información, almacenada en el servidor.



Observación 11: Se encuentra de manera general que la redacción de los riesgos es adecuada y acorde a la metodología de administración de riesgos, sin embargo se recomienda revisar si son adecuados y corresponden a las amenazas reales y relevantes que se deban controlar en el proceso, en cuanto a la formulación de los controles se encuentra que las acciones planteadas no están bajo la responsabilidad del área de TRO digital, por lo que se recomienda realizar la revisión y modificación de los riesgos y controles definidos para cada uno.



Hallazgo 3: Incumplimiento a lo establecido en el numeral 4 de la Política de Administración de Riesgos E- PI-PO-06, referente a las responsabilidades del líder del proceso frente a la gestión de los riesgos.

Durante la entrevista con la responsable del proceso, se logró evidenciar que no tenía conocimiento de los riesgos asociados al proceso y manifiesta que los actuales no corresponden a los riesgos potenciales del proceso, así mismo se encuentra que no se realizó seguimiento a la implementación de los controles establecidos en el mapa de riesgos del proceso como lo establece la Política de Administración de Riesgos.

RESPUESTA DEL LIDER DEL PROCESO GESTION TRO DIGITAL

Se recibió correo electrónico de respuesta el día 12/11/2024, en la cual el auditado acepta el hallazgo

CONCLUSION DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Se confirma el hallazgo

Se invita al líder del proceso a tener en cuenta para la mejora, las recomendaciones dadas en el desarrollo del presente informe y que no hacen parte de los hallazgos descritos.

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA- DETALLADO	Código: V-GE-P01-F08
		Versión: 03
		Fecha: septiembre 24 de 2021

HALLAZGOS



Hallazgo 1: Incumplimiento a lo establecido en el procedimiento denominado: Procedimiento para la innovación de los contenidos audiovisuales (E-GT-P02)

Durante el proceso de auditoria se le solicita a la líder del proceso informar sobre las actividades del laboratorio de innovación audiovisual TRO Labs, al cual hace referencia el procedimiento E-GT-P02 y que se orienta a *“la generación de contenidos propios para cada plataforma, la web, lo que obliga a experimentar o explorar con los géneros y formatos en el audiovisual digital convergente”*, a lo cual manifiesta no contar con las evidencias debido a que en la actualidad no se tiene conformado, como tal, el mencionado laboratorio TRO Labs, incumpliendo las actividades establecidas en el procedimiento por lo que se debe revisar y avaluar su utilidad en el proceso y tomar las acciones que sean pertinentes, es decir modificarlo o eliminarlo de los documentos del del Sistema Integrado de Gestión.



Hallazgo 2: Inobservancia a lo establecido en el Manual para el manejo de la supervisión de contratos A-GJ-P03-M01, referente a las responsabilidades del supervisor del contrato frente a la verificación del cumplimiento del objeto contractual y las obligaciones que debe cumplir el contratista.

Durante el proceso auditor se evidencia que el término (plazo del contrato) que tenía el contratista para el cumplimiento oportuno de su obligación ya se cumplió y no se tomaron las acciones necesarias para normalizar la ejecución del contrato ya que se contaba con la posibilidad de alterar por medio de modificaciones bilaterales el plazo, antes de la terminación del contrato; bien sea a través de prórrogas o de suspensiones. Adicionalmente se le solicita a la líder del proceso el cronograma o plan de implementación del sitio web con el fin de verificar el estado de ejecución, a lo que manifiesta no haberse elaborado, sin embargo, dentro de la orden de servicios No. 013 en las condiciones específicas, el contratista se obliga a: *1.2 Proporcionar un plan detallado del proyecto que incluya el diseño de la arquitectura del sitio, el cronograma de trabajo y los recursos necesarios”*



Hallazgo 3: Incumplimiento a lo establecido en el numeral 4 de la Política de Administración de Riesgos E- PI-PO-06, referente a las responsabilidades del líder del proceso frente a la gestión de los riesgos.

Durante la entrevista con la responsable del proceso, se logró evidenciar que no tenía conocimiento de los riesgos asociados al proceso y manifiesta que los actuales no corresponden a los riesgos potenciales del proceso, así mismo se encuentra que no se realizó seguimiento a la implementación de los controles establecidos en el mapa de riesgos del proceso como lo establece la Política de Administración de Riesgos

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA

- La líder del área cuenta con un grupo de trabajo que está conformado por siete (7) personas, distribuidas de la siguiente manera: Un (1) funcionario líder de área, Tres (3) contratistas: (dos (2) realizadores audiovisuales y un (1) Community Manager) y tres (3) practicantes. Por las funciones a cargo requiere asignación de personal con función de webmaster.
- Se evidencia un crecimiento en seguidores en cada una de las plataformas (redes sociales), lo cual es positivo, teniendo en cuenta que es una de las métricas claves para la medición de resultados de las estrategias planteadas por el área.
- La suscripción de la Orden se servicios para el proceso de rediseño o actualización de la página web de la entidad con lo cual se espera: mejorar la experiencia del usuario, reforzar la identidad de la marca,

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA- DETALLADO	Código: V-GE-P01-F08
		Versión: 03
		Fecha: septiembre 24 de 2021

mejorar el posicionamiento en motores de búsqueda y seguir la evolución del negocio.

- El nivel de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública obtenido por la entidad correspondiente al 97%, denominado Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA).
- Se recomienda la revisión, modificación y elaboración de la documentación requerida, iniciando desde el ajuste del objetivo del proceso: teniendo en cuenta que el objetivo general del proceso debe expresar en forma clara, concisa y realista el resultado que este pretende alcanzar, continuando con el ajuste de las actividades incluidas en su caracterización y la elaboración de los procedimientos y formatos acorde a las actividades realmente realizadas por el área.
- Se sugiere elaborar el cronograma de actividades y cubrimientos el cual incluya como mínimo el responsable y la fecha proyectada de ejecución y teniendo en cuenta la definición de cronograma como: una herramienta que muestra el listado de tareas y/o actividades necesarias para el cumplimiento del objetivo del proceso en orden cronológico, con responsable y fechas de cumplimiento.
- Se sugiere solicitar al área de mejoramiento continuo la codificación e inclusión en el Sistema Integrado de Gestión del formato utilizado para la llevar la relación de los contenidos emitidos por el área (parrilla), con el fin proporcionar evidencia de las actividades realizadas por el proceso de TRO Digital.
- se recomienda realizar la revisión y modificación del procedimiento La Dinamización De La Convergencia (E-GT-P01) de forma que se ajuste a la definición de un "procedimiento" entendido como: "un modo específico de llevar a cabo una actividad o proceso. Es decir, cuando un proceso cuenta con unos pasos establecidos y ordenados para obtener un resultado", ya que como se encuentra actualmente es el resumen de las actividades que desarrolla el área TRO Digital (teniendo similitud con la caracterización del proceso).
- Se recomienda incluir en el **cronograma de actividades y cubrimientos** las acciones a desarrollar producto de las estrategias formuladas, así como realizar el seguimiento y evaluación de los resultados obtenidos con el fin de lograr la mejora continua del proceso.
- Se sugiere unificar la identidad digital corporativa en las diferentes redes sociales entendida como: lo que la empresa quiere transmitir sobre sí misma, la expresión de su personalidad y su esencia visual.
- Se recomienda la elaboración de un procedimiento y/o instructivo en el cual se documenten los lineamientos para el envío y publicación de información que será divulgada en la página web y redes sociales de la entidad.
- Con respecto a los "canjes" que se realizan, se recomienda cuantificar los canjes para ser tomados como ingreso del área y así contribuir al cumplimiento de la meta de ingresos del periodo, así mismo asegurarse de que el canje que se propone sea justo y equitativo para ambas partes, es decir evaluar que el valor de lo que se está intercambiando para evitar desequilibrios. Adicionalmente se sugiere tener en cuenta los impuestos generados.
- Se recomienda revisar los indicadores y analizar la necesidad de ajustarlos o reformularlos, de modo que proporcionen información relevante en la toma de decisiones.
- Se sugiere revisar los riesgos y determinar si son adecuados y corresponden a las amenazas reales y

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA- DETALLADO	Código: V-GE-P01-F08
		Versión: 03
		Fecha: septiembre 24 de 2021

relevantes que se deban controlar en el proceso, en cuanto a la formulación de los controles se encuentra que las acciones planteadas no están bajo la responsabilidad del área de TRO digital, por lo que se recomienda realizar la revisión y modificación de los riesgos y controles definidos para cada riesgo.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Responsabilidad (cargo)	Firma
SANDRA PATRICIA MEJIA ABELLO	Jefe Oficina de Control Interno	