

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

INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA INTERNA

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	5	Mes:	12	Año:	2025

Macroproceso:	Estratégico
Proceso:	Gestión de Comunicaciones
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	SEBASTIAN GRANADOS ABRIL
Objetivo de la Auditoría:	Evaluar la eficacia, eficiencia y cumplimiento normativo del proceso de Gestión de Comunicaciones del Canal TRO, verificando que las políticas, estrategias, procedimientos y medios utilizados para la comunicación interna y externa aseguren la difusión oportuna, veraz, transparente y coherente de la información institucional, en concordancia con la misión del canal y la normativa aplicable a los medios públicos de comunicación.
Alcance de la Auditoría:	La auditoría se realizará entre el 14 de octubre y el 31 de octubre de 2025 en las instalaciones de la Televisión Regional del Oriente Ltda - Canal TRO, para la gestión realizada durante la vigencia 2024 y 2025, incluyendo: incluyendo: 1. Políticas, manuales, lineamientos y planes institucionales de comunicación.2. Estrategias y campañas desarrolladas en medios internos, externos y digitales. 3. Matriz de riesgos del proceso y evaluación de controles 4. Avance Plan Estratégico Situacional 5. Cumplimiento de la normatividad asociada al proceso.11. procedimientos e instructivos asociados al proceso.12. Matriz de riesgos del proceso y evaluación de controles 13. Avance Plan Estratégico Institucional
Metodología:	De conformidad con la Guía de Auditoría Interna basada en riesgos para entidades públicas expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, 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: Planificación <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. Ejecución <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 de Comunicaciones. • Reunión de apertura con el equipo de Gestión de Comunicaciones



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: V-GE-P01-F08

Versión: 03

Fecha: septiembre 24 de 2021

- Recopilación y verificación de la información mediante:
 - Solicitud de información a través de correos electrónicos al líder de proceso y/o durante la aplicación de cuestionario
 - Aplicación de diferentes técnicas de auditoría: Observación, inspección, validación, evaluación etc.
- Informe de Auditoría**
- 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.
- Seguimiento del progreso**
- 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, las políticas institucionales en materia de servicio al ciudadano, el plan estratégico de comunicaciones (PECO), el manejo de la información institucional, el control de las PQRS, las comunicaciones internas y externas, los indicadores del proceso, el avance del Plan Estratégico Institucional PEI y la efectividad de los controles establecidos para los riesgos del proceso.

1. Revisión de la documentación del proceso

Se encuentra que dentro del mapa de procesos de la entidad está identificado el Proceso Gestión de Comunicaciones, que acorde con su caracterización A-GB-FC01 versión 4 aprobado el 7 de mayo de 2025. Tiene por objetivo: “Generar, administrar y difundir información a nivel interno y externo garantizando una información veraz y oportuna; fortalecer la imagen institucional, mantener las buenas relaciones con terceros y diseñar estrategias de mercadeo para el posicionamiento del canal.”.

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	Identificar riesgos y oportunidades del proceso	SI	Se evidenció la matriz de riesgos de la entidad, la cual se incluye los riesgos del proceso de Gestión de Comunicaciones
	Identificar partes interesadas	SI	Se evidencia caracterización del proceso donde se identifican las partes interesadas



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: V-GE-P01-F08

Versión: 03

Fecha: septiembre 24 de 2021

	-Identificar necesidades de comunicación del proceso - Gestionar eficazmente la comunicación del proceso	SI	Se evidencia matriz de comunicaciones
	Identificar el cambio, su justificación y consecuencias	SI	Se evidencia la elaboración de la matriz de gestión de cambio
	Planificación y documentación de las actividades del proceso: Participar en la elaboración de los procedimientos, registros, caracterización, metas e indicadores, mapa de procesos en general los diferentes documentos inherentes al proceso con el finde lograr su eficaz, eficiente y efectiva implementación y	SI	Se evidencia que dentro del Sistema de Gestión - SIG el proceso de Gestión de Comunicaciones cuenta con los documentos necesarios como: procedimientos, Manuales, guías, formatos, indicadores, caracterización etc
	Revisar y actualizar la Política de Servicio al Ciudadano conforme a la normatividad y necesidades de los usuarios	SI	Se evidencia política de Servicio al ciudadano, se recomienda revisarla y actualizarla
	Diseñar el plan de comunicaciones institucional (interna y externa)	SI	Se evidencia la elaboración del Plan Estratégico de Comunicaciones - PECO para la vigencia 2025, sin embargo, está en borrador por lo que se recomienda su aprobación
	Realizar alianzas con medios de comunicación para fortalecer la difusión institucionale	SI	se evidencia la consolidación de una alianza estratégica con Vanguardia. Este medio de comunicación ofrece un intercambio de productos y servicios complementarios para los intereses del canal.
	Establecer estrategias de mercadeo para el posicionamiento del Canal TRO	SI	Se encuentran formuladas en el PECO
	Establecer mecanismos de seguimiento a PQRSD relacionadas con comunicaciones	SI	Se realizan a través del software de gestión documental (Neptuno)
	Planear la elaboración y difusión de boletines de prensa institucionales en articulación con la agenda estratégica por parte de la Gerencia	SI	Se evidencia la elaboración y difusión de 34 boletines de prensa internos y 35 comunicados
Hacer	Ejecutar las acciones del PECO: campañas, contenidos, boletines, publicaciones y eventos	PARCIALM ETE	No son claras las acciones formuladas en el PECO, adicionalmente el PECO 2025 se encuentra en borrador sin aprobación
	Renegociar, renovar o terminar alianzas según resultados	SI	Se evidencian las gestiones para renovación y nuevas alianzas
	Redactar, validar y difundir los boletines	SI	Se evidencia la elaboración y

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

	de prensa en los canales oficiales (correos electrónicos, WhatsApp) y medios aliados.		difusión de 34 boletines de prensa y 35 comunicados
	Mejorar canales de recepción, tiempos de respuesta y mensajes claves ante PQRSD	NO	No es una actividad, corresponde a una acción de mejora
	Administración y gestión de los riesgos del proceso. Implementar controles y planes de mitigación de los riesgos	SI	Se evidencia la matriz de riesgos en la cual se establecieron los controles
Verificar	Hacer seguimiento al cumplimiento del PECO: campañas, contenidos, boletines, publicaciones y eventos	NO	No se evidencian informes de seguimiento al PECO
	Evaluar resultados de las alianzas estratégicas: cumplimiento, impacto y pertinencia	NO	No se evidencia que se evalúen los resultados de las alianzas
	Evaluar eficacia de la atención ciudadana: tiempos de respuesta y mensajes clave- Encuestas de satisfacción	PARCIALMENTE	Se evidencia la aplicación, tabulación y análisis de la encuesta de satisfacción de las visitas guiadas, pero no se está aplicando la de posicionamiento de marca
	Monitorear la ejecución de los controles propuestos para los riesgos	SI	Se evidencia en los informes de seguimiento a los riesgos establecidos en el mapa de riesgos
	Recopilar datos e indicadores de gestión del proceso.	SI	Se evidencia los informes de medición periódica de los indicadores y en ellos informes de gestión
		Implementar acciones correctivas y/o de mejora con base en los resultados de auditorías internas, el seguimiento al cronograma, el control de documentos y registros; con el fin de mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso	SI
Actuar			



Observación 1: Durante la revisión de la caracterización se evidenció que algunas actividades realizadas por el área no están incluidas por lo que se recomienda en la etapa de **hacer** incluir las actividades que hacen referencia a: monitoreo de medios e inscripción en eventos y premios, ya que se evidencia que son actividades que se realizan y que es de alto volumen y demanda tiempo para el líder y su equipo de trabajo, adicionalmente se evaluar si se requiere establecer procedimientos para la realización de estas actividades.

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 de Comunicaciones.

- (E-GC-P01) PROCEDIMIENTO MANEJO DE LA INFORMACION INSTITUCIONAL

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

- (E-GC-P02) PROCEDIMIENTO CONTROL DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
- (E-GC-P04) PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA EL POSICIONAMIENTO DE IMAGEN INSTITUCIONAL
- (E-GC-P05) PROCEDIMIENTO PLAN DE MEDIOS
- (E-GC-P06) PROCEDIMIENTO DE COMUNICACION INTERNA Y EXTERNA
- (E-GC-G01) GUIA DE TRATAMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
- (E-GC-I01) INSTRUCTIVO DE VISITAS GUIADAS
- (E-GC-M01) MANUAL DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA TELEVISIÓN REGIONAL DEL ORIENTE LTDA- CANAL TRO
- (E-GC-MT01) MATRIZ DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS
- (E-GC-PL-01) PLAN ANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
- (E-GC-PR-01) PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

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

2. Política de servicio al ciudadano

La **Política de Servicio al Ciudadano** se define como una **política** pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con la entidad.

Dentro del alcance de la presente auditoria se encuentra evaluar el diseño, implementación y efectividad de la Política de Servicio al Ciudadano, verificando si esta:

- Se encuentra formalmente definida, actualizada y socializada.
- Está alineada con la normatividad aplicable y con los principios del MIPG.
- Garantiza atención oportuna, clara y efectiva a los ciudadanos.
- Cuenta con mecanismos de seguimiento, medición y mejora continua.
- Se cumple en los diferentes canales de atención implementados por la entidad.

Una vez revisada la Política de Servicio al Ciudadano del Canal Regional del Oriente – Canal TRO, se encuentra en forma general:

Fortalezas Identificadas

- La entidad cuenta con una Política de Servicio al Ciudadano con código E-GC-PO-01 versión 2 de fecha octubre 03/05/2023, publicada y de acceso público.
- Se evidencia compromiso del talento humano en la prestación del servicio.
- Existen espacios de retroalimentación con usuarios y capacitación al personal de atención.



Observación 2: La Política de Servicio al Ciudadano presenta un nivel de implementación parcial. Si bien la entidad ha avanzado en la definición de lineamientos y cuenta con recursos para su operación, existen debilidades significativas en actualización, socialización, medición y seguimiento que impactan la experiencia y satisfacción del ciudadano, específicamente debilidades en cuanto a:

- **Falta de actualización de la Política**
Se evidenció que la Política de Servicio al Ciudadano no ha sido revisada ni actualizada en los últimos dos (2) años, incumpliendo los lineamientos del MIPG que exigen su revisión periódica para asegurar pertinencia y efectividad.
- **Débil socialización interna**
No se encontraron evidencias suficientes de capacitaciones recientes o campañas internas para socializar

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

la Política con los funcionarios, especialmente aquellos que tienen contacto directo con los ciudadanos.

- **Ausencia de indicadores estructurados**
Los indicadores existentes no permiten medir integralmente la percepción del usuario, tiempos efectivos de respuesta, oportunidad en trámites ni calidad del servicio, lo cual limita la capacidad de mejora continua.
- **Inconsistencias en la gestión de PQRS**
Se detectaron retrasos en los tiempos de respuesta, registros incompletos en el sistema y ausencia de seguimiento documentado a casos priorizados.
- **Falta de manual actualizado de protocolos de atención**
El manual de atención al ciudadano presenta versiones desactualizadas, lo que genera variación en los procedimientos aplicados por los funcionarios.

Teniendo en cuenta lo anterior se recomienda:

- Revisar y Actualizar la Política de Servicio al Ciudadano incorporando lineamientos actuales del DAFP y del MIPG
- Implementar un plan de socialización y formación para funcionarios y colaboradores,
- Diseñar y adoptar un cuadro de indicadores que mida: Satisfacción del ciudadano, Cumplimiento de tiempos, Eficiencia del proceso, Calidad en la atención,
- Fortalecer el sistema de PQRS, garantizando trazabilidad, seguimiento y tiempos de respuesta.
- Actualizar y estandarizar los protocolos de atención en todos los canales (presencial, telefónico y digital)

3. Plan de Comunicaciones y Mercadeo (PECO)

Teniendo en cuenta que el **PECO** es un instrumento estratégico que integra todas las acciones, mensajes, canales y tácticas de comunicación interna, externa y de mercadeo de una organización, cuyo propósito es **posicionar la entidad**, fortalecer su relación con los públicos y apoyar el cumplimiento de los objetivos institucionales mediante una comunicación planificada, coherente y medible, dicho de otra manera, es el **mapa estratégico** que define cómo se va a comunicar la entidad, qué mensajes transmitirá, a quién, a través de qué medios y con qué resultados esperados.

Durante el proceso auditor se solicita al líder del proceso el plan Estratégico de Comunicaciones de la vigencia 2024 y 2025, se reciben dos (2) documentos correspondientes a las vigencias 2024 y 2025, se aclara que el documento de la vigencia 2025 corresponde a un borrador que no está formalmente formulado, ni aprobado, en cuanto al documento correspondiente a la vigencia 2024 se realiza su revisión, con el propósito de evaluar su diseño, implementación, ejecución, seguimiento y alineación con los objetivos estratégicos de la entidad, así como la efectividad de las acciones de comunicación y mercadeo dirigidas a los públicos internos y externos, específicamente determinar si el PECO:

- Está formalmente formulado, aprobado y vigente.
- Responde a las necesidades de comunicación interna, externa y de mercadeo de la entidad.
- Se encuentra alineado con el direccionamiento estratégico institucional.
- Incluye diagnóstico, estrategias, acciones, recursos y mecanismos de seguimiento.
- Se ejecuta de manera eficiente y se evalúan sus resultados.
- Cumple con los lineamientos del MIPG y las buenas prácticas de gestión de comunicaciones públicas.




Hallazgo 1: Ausencia de formulación y/o actualización y aprobación formal del Plan Estratégico de Comunicaciones (PECO) para la vigencia 2025, ya que durante el proceso auditor se evidenció que el Plan Estratégico de Comunicaciones y Mercadeo (PECO) de la vigencia 2025 no se encuentra formalmente formulado ni aprobado. La entidad no dispone de un documento consolidado que contenga diagnóstico, objetivos estratégicos, líneas de acción, indicadores, metas, responsables y cronograma. Asimismo, no se encontró acto administrativo, resolución, memorando o aval oficial que valide su aprobación para la vigencia antes mencionada, lo cual podría afectar la capacidad institucional para posicionar programas, servicios y logros y reduce la efectividad del relacionamiento con ciudadanos, medios y públicos estratégicos.

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

RESPUESTA DEL LIDER DEL PROCESO GESTION DE COMUNICACIONES
No se recibió replica con respecto al presente hallazgo

CONCLUSION DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
Se confirma el hallazgo

 **Observación 3:** Durante la revisión del **Plan de Comunicaciones y Mercadeo (PECO)** de la vigencia 2024, se evidenció que presenta debilidades significativas en su diseño, implementación y evaluación, lo que afectó la efectividad de la comunicación institucional y limitó la capacidad de posicionamiento y relacionamiento con los grupos de interés.

Aspectos evidenciados:

1. **Ausencia de diagnóstico comunicacional robusto** El análisis de públicos, percepción, canales y necesidades comunicacionales es limitado, incompleto o desactualizado, lo que afecta la pertinencia de los objetivos y estrategias propuestas.
2. **Objetivos poco medibles y sin indicadores claros** Los objetivos del PECO no están formulados bajo criterios SMART y carecen de indicadores de impacto, alcance y percepción, lo que impide evaluar la efectividad de las acciones.
3. **Debilidad en la ejecución y trazabilidad de acciones** No existe un cronograma consolidado que evidencie cumplimiento, fechas, responsables y recursos, no se cuenta con soportes, reportes ni evaluación de resultados.
4. **Insuficiencia en métricas de desempeño comunicacional** Los reportes de redes, campañas, medios y productos no permiten medir efectividad, crecimiento, interacción, reputación o contribución a los objetivos estratégicos.
5. **Limitada gestión de riesgos comunicacionales** El PECO no incorpora análisis de riesgos reputacionales, de crisis o de desinformación, pese a ser un componente clave del entorno actual.
6. **Evidencias dispersas y falta de sistematización** Las campañas, piezas, contenidos y mensajes institucionales no cuentan con una matriz consolidada que permita evaluar cobertura, frecuencia y resultados.

4. Procedimiento manejo de la Información Institucional (E-GC-P01)

Se evaluó durante el proceso de auditoría el procedimiento manejo de la información institucional (E-GC-P01), cuyo objetivo es *“Desarrollar e implementar un sistema de comunicación institucional integral que garantice la entrega oportuna y efectiva de información a nuestros usuarios internos y externos a través de diversos medios de comunicación tales como escritos, verbales y digitales.”*

La Entidad y la Gerencia establecen acciones para divulgar la información sobre las actividades que se realizan a través de boletines de prensa, carteleras, medios digitales, así como el suministro de información a periodistas de otros medios de comunicación y aportes de contenidos para la actualización de portal Web y redes sociales del Canal.

4.1 Boletines de Prensa

Boletines Internos

Un boletín de **prensa interno** es un medio de comunicación institucional dirigido exclusivamente a los colaboradores, cuyo propósito es informar de manera oportuna, clara y estructurada sobre hechos relevantes, decisiones, logros, actividades, programas y novedades internas.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

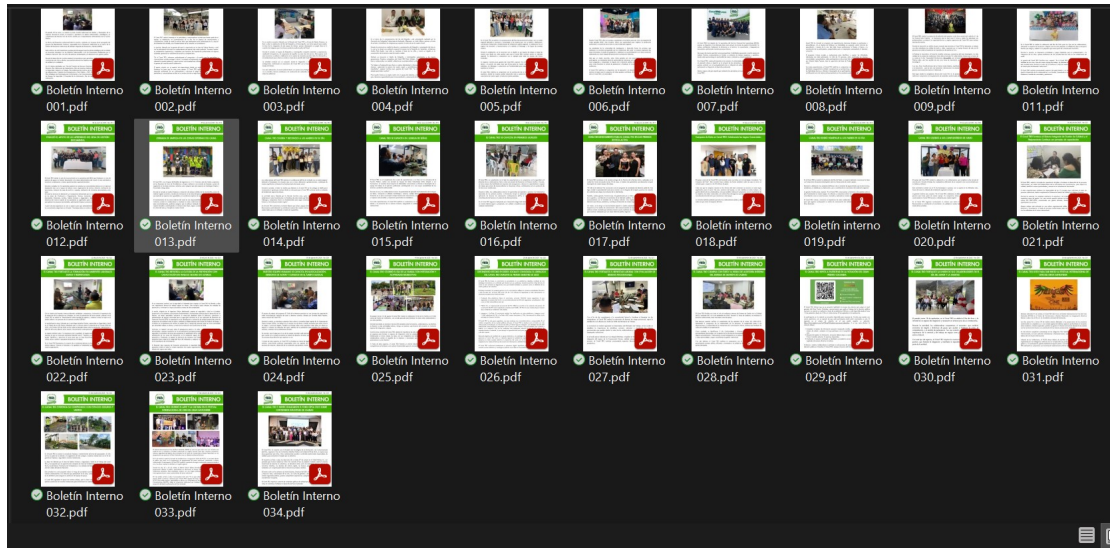
Código: V-GE-P01-F08

Versión: 03

Fecha: septiembre 24 de 2021

Este tipo de boletín busca mantener a los empleados informados, fortalecer la cultura organizacional, promover la transparencia y facilitar el flujo de información dentro de la entidad, a través de contenidos breves, verificables y alineados con los objetivos estratégicos.

Durante la vigencia 2025 se han elaborado treinta y cuatro (34) boletines internos, que son archivados en dos ubicaciones: 1. Una en un disco externo y en el drive del correo, el cual incluye el boletín en Word, los videos y los audios



BOLETINES INTERNOS

25 de marzo de 2025 - No. 007	02 de septiembre de 2025 - No. 027	30 de septiembre de 2025 - No. 031
  <p>Al Canal TRO han llegado de 14 aprendices del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), quienes se integrarán a las diferentes áreas para apoyar el proceso de gestión documental. Su valiosa contribución fortalecerá la eficiencia en el archivo, la conservación y búsqueda de documentos, optimizando nuestros procesos internos.</p> <p>Este grupo de jóvenes aportará nuevas perspectivas y habilidades apoyando a nuestro equipo de trabajo. Estamos comprometidos en brindar un ambiente de trabajo respetuoso y equitativo, donde cada persona tenga la oportunidad de crecer y alcanzar su máximo potencial.</p> <p>En el Canal TRO, creemos firmemente en la inclusión y la diversidad como pilares fundamentales. Un elemento valioso a destacar es la inclusión de dos aprendices con discapacidad auditiva, quienes contarán con el acompañamiento de un intérprete de señas para garantizar su plena participación e integración al desarrollo profesional.</p> <p>Estamos seguros del gran aporte que realizarán los aprendices a los procesos administrativos del Canal TRO.</p>	  <p>Con el fin de dar cumplimiento a la normalidad laboral y fortalecer el bienestar de los trabajadores, el Canal TRO realizó la evaluación de factores de riesgo psicosocial, según lo establecido en la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Trabajo.</p> <p>La evaluación se realizó siguiendo los lineamientos del Ministerio de Trabajo, en los cuales se establece la importancia de identificar, prevenir, intervenir y monitorear los riesgos psicosociales que puedan afectar la salud de los colaboradores y en consecuencia, afectar el desempeño institucional.</p> <p>La jornada estuvo liderada por Luz Magaly Marín, magister en Gestión del Talento Humano, integrante del equipo de la Corporación Futuro, entidad encargada de acompañar este proceso. El Canal TRO continúa promoviendo espacios laborales seguros, saludables y productivos.</p>	  <p>Mañana miércoles 01 de octubre, el Canal TRO dará inicio al Festival Internacional de Cine del Gran Santander (FIGCS) en el Centro de Convenciones y Eventos Neomundo. La inauguración oficial se llevará a cabo a las 6:00 p.m. en el auditorio principal de Neomundo.</p> <p>Los días jueves 02 y viernes 03 de octubre estarán dedicados a las proyecciones de los productos audiovisuales en competencia y a una variada agenda de talleres, espacios que facilitarán el encuentro entre creadores, invitados especiales y público en general. El festival concluirá el sábado 04 de octubre con la ceremonia de clausura y la premiación de las mejores producciones realizadas.</p> <p>En esta edición competirán cortometrajes en las categorías: Plan Semilla, Comunitarios, Santander e Internacionales; así como películas Colombianas e Iberoamericanas, representando la diversidad y el talento del cine local e internacional.</p> <p>Además de las exhibiciones, el FIGCS ofrece talleres de escritura de guion, diseño de vestuario, implementación de Inteligencia Artificial (IA) en el desarrollo de producciones y casting, abiertos al público y con participación gratuita mediante inscripción previa. Con el desarrollo del FIGCS, el Canal TRO demuestra su compromiso con la formación audiovisual en el Gran Santander.</p>
<p>Imagen 1: Boletín Interno 007 Aprendices del Sena se suman al equipo del Canal TRO para fortalecer la Gestión Documental</p>	<p>Imagen 2: Boletín Interno 027 Canal TRO fortalece el bienestar laboral con evaluación de riesgos psicosociales</p>	<p>Imagen 3: Boletín Interno 031 Canal TRO listo para dar inicio al Festival Internacional de cine del Gran Santander</p>



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: V-GE-P01-F08

Versión: 03

Fecha: septiembre 24 de 2021



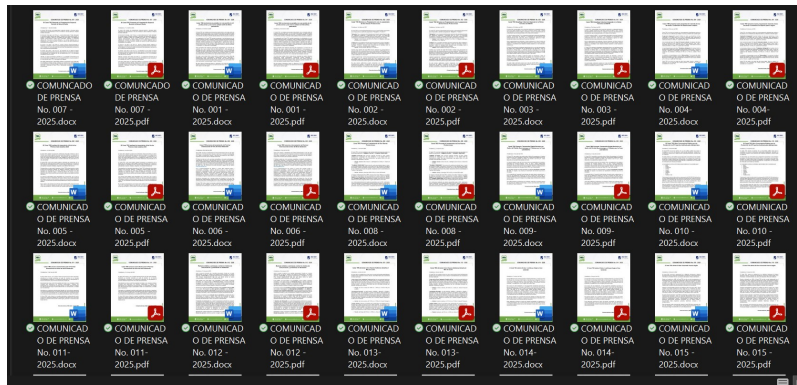
Observación 4: Durante la entrevista el líder del proceso manifiesta no contar con protocolo para la elaboración de boletines por lo que se recomienda establecer un protocolo para la elaboración de boletines internos que garantice uniformidad, periodicidad definida, revisión de contenidos y alineación con los objetivos institucionales, fortaleciendo así la comunicación interna y el compromiso de los colaboradores.

Boletines Externos – Comunicados

Un **boletín externo** o **comunicado** es un documento o medio de comunicación oficial emitido por una organización con el propósito de **informar a públicos externos** (clientes, proveedores, medios de comunicación, comunidad y demás grupos de interés) sobre hechos relevantes, novedades, logros, eventos o decisiones institucionales.

En cuanto a los Comunicados para la vigencia 2025 se han realizado treinta y cinco (35) comunicados los cuales se difunden a través de las bases de datos de correos electrónicos de 350 periodistas, en los cuales se realizó la difusión de diferentes lanzamientos como:

- “Como el Ave Fenix , Catatumbo Territorio de Paz”
- “Conexiones Diversas”
- Instinto Animal
- “El Amor No Tiene Cura”
- “La Reina del Amazonas”
- “Frontearte”
- “Maduros Inmaduros”
- “El Fotografo de la Revolución”
- “Obligados al Retiro”
- “Un día de Noviembre”
- “Lo que callamos las mujeres”



BOLETINES EXTERNOS - COMUNICADOS

COMUNICADO DE PRENSA No. 005 - 2025

El Canal TRO realizará la transmisión oficial de los Premios India Catalina 2025

Floridablanca, 3 de abril de 2025.

El Canal TRO realizará la producción de televisión oficial de la edición 41 de los Premios India Catalina, galardón anual que reconoce el talento y la calidad de las producciones audiovisuales colombianas. Esta premiación se desarrollará en el marco del Festival Internacional de Cine de Cartagena de Indias (FICGI). En este evento, que exalta la excelencia de la industria audiovisual, será producido con la más alta calidad.

El Canal TRO, como canal público regional, demuestra su compromiso con la producción de contenidos de alta calidad al asumir la transmisión de un evento de esta magnitud. Su despliegue técnico y humano refleja su capacidad y experiencia para ejecutar proyectos complejos, exigentes y de estándar internacional.

Para garantizar una transmisión impecable, el Canal TRO ha dispuesto de un equipo humano de 60 personas. Además, se utilizará la moderna unidad móvil Sony, equipada con tecnología de punta para garantizar una transmisión con altos estándares de calidad de imagen y sonido. Se utilizarán 10 cámaras, una grúa, steadycam y otros recursos técnicos que permitirán capturar cada detalle durante la ceremonia.

Los Premios India Catalina serán transmitidos por el canal TNT, con lo cual se amplía el alcance de la transmisión, llevando lo mejor de la industria audiovisual colombiana a audiencias internacionales. Además, se transmitirá por la pantalla del Canal TRO y se empujarán los demás canales regionales a través de las plataformas digitales.

No se pierda la transmisión de los Premios India Catalina 2025 a través del Canal TRO y TNT, el próximo sábado 5 de abril a las 7 de la noche y sea testigo de una noche llena de talento y reconocimiento a la industria audiovisual de nuestro país.

Comunicaciones y Mercado - Canal TRO

COMUNICADO DE PRENSA No. 020 - 2025

EL CANAL TRO TRANSMITIRÁ EN VIVO EL DESFILE MILITAR DEL 20 DE JULIO DESDE BUCARAMANGA

Floridablanca, 18 de julio de 2025.

El Canal TRO anuncia que transmitirá el desfile militar que se realizará en Bucaramanga con motivo de la conmemoración del 215 aniversario de la Independencia de Colombia.

Este evento tan significativo para la nación podrá ser disfrutado por todos los ciudadanos desde la comodidad de sus hogares.

La transmisión especial dará inicio el domingo 20 de julio a las 10:00 a.m. y estará disponible a través de las plataformas digitales del canal. Los interesados podrán sintonizar el desfile a través de las redes sociales oficiales del Canal TRO y también en su página web: www.canaltro.com.

Invitamos a toda la ciudadanía a unirse a esta celebración patria. Es una oportunidad para recordar y honrar nuestra historia, así como para expresar nuestro apoyo y gratitud a las Fuerzas Armadas y de Policía, quienes día a día trabajan por la seguridad y la tranquilidad de todos los colombianos.

Conéctate a la transmisión del Canal TRO y conmemoramos juntos esta fiesta de la independencia y demos nuestro orgullo patrio.

Comunicaciones y Mercado - Canal TRO

COMUNICADO DE PRENSA No. 035 - 2025

El cine unió al Gran Santander: así se vivió el FICGS 2025

Floridablanca, 06 de octubre de 2025

El Canal TRO concluyó con éxito el Festival Internacional de Cine del Gran Santander (FICGS), un evento que para todos los públicos que durante cuatro días convirtió a Bucaramanga en el epicentro de la industria audiovisual de la región. Con una nutrida agenda formativa y proyecciones cinematográficas, el festival logró reunir a más de 3.300 personas entre estudiantes, realizadores, docentes y amantes del séptimo arte.

En su primera edición, el FICGS contó con la participación de 197 producciones audiovisuales provenientes de 13 países, de las cuales 48 películas fueron proyectadas dentro de las ocho secciones competitivas del festival. Este logro consolidó al Festival como una plataforma que impulsa la creación y proyección del talento cinematográfico nacional e internacional.

La agenda académica fue uno de los ejes fundamentales del festival, al ofrecer siete talleres de formación gratuita y certificada en temas esenciales del sector audiovisual. Entre los talleres, se destacaron los de “Escritura series de ficción”, “Diseño de vestuario”, “Casting y managers”, “Crítica y apreciación cinematográfica”, “Inteligencia artificial aplicada a la producción” y el taller de “activación emocional para la actuación”.

El FICGS también dejó una importante huella en el ámbito educativo. A través del Plan Semilla, más de 900 estudiantes recibieron formación audiovisual en colegios de los dos Santanderes, creando 25 minutos que participaron en el Festival, mientras que 1.300 niños y jóvenes disfrutaron del programa “Colegios al cine”, que lleva a cabo proyecciones a instituciones educativas del área metropolitana de Bucaramanga.

Durante la ceremonia de clausura, se entregaron los estímulos y reconocimientos a los mejores proyectos postulados los cuales superaron los 200 millones de pesos. Los resultados positivos y la participación, reflejan el impacto cultural y social del FICGS, una iniciativa del Canal TRO con el apoyo del MINTIC, que busca posicionar al Gran Santander como un referente audiovisual y un escenario para la formación, la creatividad y el fortalecimiento de la identidad regional.

Comunicaciones y Mercado - Canal TRO

Imagen 4: Boletín Externo 005
El Canal TRO realizara la

Imagen 5: Boletín Externo 020
El Canal TRO transmitira en vivo el

Imagen 6: Boletín Externo 035
El cine unio al Gran Santander: asi se



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: V-GE-P01-F08

Versión: 03

Fecha: septiembre 24 de 2021

transmisión oficial de los Premios
India Catalina 2025

desfile militar del 20 de julio desde
Bucaramanga

vivio el FICGS 2025

4.2 Atención a Público Externo

En cuanto a este aspecto se realiza seguimiento a la actividad denominada **visitas Guiadas** las cuales se realizan con el fin de acercar más televidentes a la pantalla del Canal TRO, así como brindar a los visitantes una comprensión clara, estructurada y segura sobre el funcionamiento de la entidad, sus procesos, servicios y áreas estratégicas, fortaleciendo la transparencia, la apropiación institucional y la relación con los grupos de interés, mediante recorridos informativos, pedagógicos y orientados a generar confianza y valor agregado para lo cual se han venido convocando a estudiantes de diferentes colegios e instituciones para realizar una visita guiada a las instalaciones del Canal en donde se realiza el acompañamiento respectivo por parte de los colaboradores, explicándoles los diferentes procesos que se desarrollan en la sede Floridablanca.

Durante la vigencia 2025 a corte 30 de octubre se atendieron once (11) visitas, con una cobertura de 207 visitantes así:

VISITAS GUIADAS 2025		
Fecha	Institución	Número de Visitantes
13/03/2025	Universidad de Investigación y Desarrollo UDI	21
11/04/2025	Universidad de Santander UDES	10
22/04/2025	Colegio Nuestra Señora de la Presentación San Gil	38
28/04/2025	Colegio Nuestra Señora de la Presentación San Gil	36
9/05/2025	Universidad de Santander UDES Semillero Colegios	4
11/06/2025	SENA Aguachica Contenidos Digitales	25
12/06/2025	Unipamplona Administración e Ingeniería Industrial	22
18/06/2025	SENA Aguachica Contenidos Digitales	23
26/08/2025	Centro Agroempresarial Sena Regional Cesar	20
24/09/2025	Sena Colegio Universitario del Socorro	14
30/10/2025	Universidad Pontificia Bolivariana	15
	TOTAL	207

Durante la auditoria se verificaron las actividades establecidas en el procedimiento:

1. Solicitud por escrito o mediante el diligenciamiento del formato ubicado en sitio web (Ver Imágenes 7 y 8)
2. Notificará al interesado a través del correo electrónico suministrado
3. El día de la visita se tomará registro de asistencia de los asistentes (Ver Imagen 9)



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: V-GE-P01-F08

Versión: 03

Fecha: septiembre 24 de 2021

4.3 Acompañamiento y asesoría a la gerencia en comunicación

Las actividades formuladas en el procedimiento y que se relacionan con este objetivo son globales y no tienen una secuencia de realización ni se relacionan entre sí, es decir, no corresponden a un procedimiento.

En cuanto al acompañamiento y gestión en los eventos del canal, interna y externamente, de carácter social, político, comunitario y el acompañamiento a la gerencia en reuniones y actividades públicas se evidencia drive del área de comunicaciones donde se observa registro fotográfico de algunos eventos importantes del canal como 1.Premios India Catalina, 2. Día del Periodista. 3.Entrega de la Nueva Móvil 4. Día del Fotógrafo 5. Día del Comunicador 6. Lanzamiento de la Parrilla 7. SENA 8. 30 años canal TRO, 9. Día de la Familia (ver imagen)



Observación 6: Se evidenciaron falencias en el archivo fotográfico a cargo del área de comunicaciones, reflejadas en el bajo porcentaje de eventos institucionales que cuentan con registro fotográfico, así como en deficiencias en la organización de los registros existentes, los cuales no se encuentran sistematizados por mes, fecha y asunto. Esta situación dificulta la trazabilidad de los eventos, limita la disponibilidad de evidencias para la elaboración de informes institucionales y afecta la adecuada documentación y comunicación de las actividades realizadas, por lo anterior, se recomienda establecer y aplicar un protocolo estandarizado para el registro fotográfico, que garantice que todos los eventos institucionales cuenten con documentación visual completa, debidamente organizada por mes, fecha y asunto, e incluya descripciones y responsables de los archivos. La implementación de este procedimiento permitirá fortalecer la gestión documental, mejorar la trazabilidad de los eventos y disponer de evidencia confiable para la elaboración de informes, boletines y demás actividades de comunicación institucional.

Durante la entrevista se logró establecer que el registro fotográfico es realizado por el área de TRO digital, ya que el área de comunicaciones no cuenta, a la fecha, con una cámara fotográfica para la toma de fotografías propias y según sus necesidades, por lo cual se sugiere gestionar la asignación o adquisición de una cámara fotográfica que les permita desarrollar de manera adecuada las actividades del área.

5. Procedimiento de apoyo para el posicionamiento de imagen institucional (E-GC-P04)



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: V-GE-P01-F08

Versión: 03

Fecha: septiembre 24 de 2021

Se encuentra que el objetivo del procedimiento de apoyo para el posicionamiento de imagen institucional es: “Diseñar, gestionar y ejecutar estrategias relacionadas con el posicionamiento imagen de la institucional así mismo promocionar a través de mercadeo el portafolio de productos y servicios de la televisión Regional del Oriente Ltda. Canal TRO.”.

Dentro de las políticas de operación formuladas en el procedimiento se encuentra: “Reunirse una vez por mes con el equipo de trabajo para revisar los avances de los eventos del canal TRO y la participación de imagen institucional en cada uno de ellos”, lo cual en entrevista con el líder de proceso no se logra obtener evidencia de su cumplimiento, situación que es confirmada por el líder de comunicaciones.

Adicionalmente se establece que la actividad de Investigar y analizar la percepción de los posibles clientes y televidentes acerca de su satisfacción y expectativa frente la oferta y cumplimiento del Canal TRO, de lo cual no se logra obtener evidencias de su realización, por lo anterior se configura el siguiente hallazgo:



Hallazgo 2: Incumplimiento a lo establecido en el procedimiento: “Apoyo para el posicionamiento de imagen institucional” (E-GC-P04), específicamente numeral 5. Políticas de operación y numeral 8. EVALUACIÓN referente a la aplicación de la encuesta de satisfacción para evaluar el posicionamiento de marca, ya que durante el proceso auditor no se logra obtener evidencia de las reuniones mensuales con el equipo de trabajo para revisar los avances de los eventos del canal TRO y la participación de imagen institucional en cada uno de ellos, así como tampoco se evidencia la aplicación y análisis de la encuesta establecida en el procedimiento para medir la percepción de los posibles clientes y televidentes acerca de su satisfacción y expectativa frente la oferta y cumplimiento del Canal TRO

RESPUESTA DEL LIDER DEL PROCESO GESTION DE COMUNICACIONES

No se recibió replica con respecto al presente hallazgo

CONCLUSION DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Se confirma el hallazgo

Inscripción y participación en Premios

La participación del Canal TRO en diferentes premios y reconocimientos del sector audiovisual se justifica como una estrategia clave para fortalecer su posicionamiento institucional, visibilizar la calidad y pertinencia de sus producciones y destacar el talento humano que las hace posible. Estos escenarios permiten medir el desempeño del canal frente a estándares nacionales e internacionales, estimulando la innovación, la competitividad y la mejora continua. Asimismo, la presencia en certámenes de alto reconocimiento amplía la proyección del canal, facilita la creación de alianzas estratégicas y contribuye a reafirmar su compromiso con la producción de contenidos que representan y enriquecen la identidad regional.

En la vigencia 2025 el canal participo en:

- PREMIOS REVISTA ACTIVA
- PREMIOS INSTAFEST
- PREMIOS LA CIMA
- RECONOCIMIENTOS A LA VANGUARDIA
- PREMIOS INDIA CATALINA
- PREMIOS TAL COLOMBIA
- PREMIOS PRODU (MIP CANCUN)
- PREMIO TAL 2025
- PREMIOS CRE@TEI



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: V-GE-P01-F08

Versión: 03

Fecha: septiembre 24 de 2021

6. Procedimiento Control de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias (E-GC-P02)

Durante el proceso auditor se realizó verificación al cumplimiento a lo establecido en el procedimiento de Control de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias, cuyo objetivo es “Establecer la metodología para dar cumplimiento en cuanto a la recepción, seguimiento y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias, dando respuesta oportuna, clara y eficiente a estos y cumplir con los postulados constitucionales”, para lo cual el área de Control Interno realizó revisión tanto de los registros del software (Neptuno) como del FORMATO DE INFORME MENSUAL DE PQRSD (E-GC-P02-F03), encontrando:

1. Se encuentra que a pesar de que la entidad dispone de un software para la gestión y trámite de las PQRSD y su respectivo formulario para su radicación a través del link: Atención y Servicio a la Ciudadanía, la mayor cantidad de peticiones se continúan recibiendo a través del correo electrónico quejasyreclamos@canaltro.com, las cuales deben ser impresas y radicadas manualmente por la encargada de las pqrds, por lo que se recomienda formular una estrategia para realizar la respectiva transición e incentivar en la ciudadanía el uso del formulario dispuesto para tal fin y disminuir gradualmente los radicados por este medio.
2. Se evidencia que la información registrada en el software (Neptuno), no coincide totalmente con la información registrada en el formato de informe mensual de PQRSD (E-GC-P02-F03) por lo que se sugiere tomar las acciones necesarias para que la información responda a los principios de Integridad y Consistencia, es decir: Integridad: La información sea exacta, completa y veraz, reflejando fielmente la realidad y consistente: La información sea igual en todas las bases de datos, plataformas o sistemas, sin contradicciones ni versiones diferentes.
3. Se encuentra que dentro de la aplicación la mayoría de PQRSD son registradas como **anónimas**, lo cual es consecuencia de que la mayoría de peticiones se reciben a través del correo electrónico, por lo que se reitera la recomendación realizada por la Oficina de Control Interno en el informe semestral referente a implementar una estrategia que combine aspectos técnicos, comunicacionales y organizativos para lograr que las PQRSD se radiquen por el formulario dispuesto en la página web de la entidad.
4. El tipo de solicitud contempla doce (12) posibilidades entre las cuales se encuentran:

Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencia	Denuncias	Notificaciones	Invitación	Felicitación	tutela	Entes de control	Otras	Total
68	6	0	2	2	0	2	0	1	0	28	109
62.4%	5.5%	0.0%	1.8%	1.8%	0.0%	1.8%	0.0%	0.9%	0.0%	25.7%	100.0%

5. Se encuentra que en algunas peticiones no se dio respuesta a través del software (Neptuno), ni se cerró la solicitud, por lo que se pierde la trazabilidad de las PQRSD



Observación 7: Se identificó que el procedimiento Control de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias (E-GC-P02) vigente no ha sido actualizado para incluir el uso del software (Neptuno) recientemente adquirido, lo que genera inconsistencias en la ejecución de las actividades, aumenta el riesgo de errores operativos y dificulta la estandarización de los procesos asociados, por lo que se recomienda actualizar el procedimiento correspondiente para incorporar el uso del software recién adquirido, especificando las actividades, responsabilidades y pasos asociados a su implementación. Esto permitirá armonizar las operaciones, garantizar la estandarización del proceso y reducir riesgos operativos, asegurando que el personal cuente con directrices claras y actualizadas.



Observación 8: Se encuentra que la información no es consistente, es decir hay diferencias entre los

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

reportes que arroja el software Neptuno y la registrada en el formato de informe mensual (E-GC-P02-F03) diligenciado y entregado por la encargada de las PQRSD, por lo que se recomienda revisar las diferencias, sus causas y tomar las acciones necesarias para corregirlas.

Se realiza seguimiento a lo establecido con respecto al buzón físico de sugerencias

1. Se encuentra que se tienen dispuestos dos buzones (primer piso y segundo piso) en un lugar visible y de fácil acceso tanto al público interno como externo, no se evidencia, al momento de la inspección la disponibilidad de formatos ni lapicero para facilitar el diligenciamiento.
2. No se evidencia las actas de revisión mensual de los buzones de sugerencias

Por lo anterior se configuran el siguiente hallazgo:



Hallazgo 3: Incumplimiento a lo establecido en el procedimiento “Control de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias (E-GC-P02)”, durante la verificación al cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento no se logró evidenciar la apertura de los buzones de PQRSD y sus respectivas actas, situación que podría limitar la trazabilidad de las PQRSD, impedir la atención oportuna de los requerimientos de los usuarios y afectar el cumplimiento de los lineamientos internos de la entidad.

RESPUESTA DEL LIDER DEL PROCESO GESTION DE COMUNICACIONES

No se recibió replica con respecto al presente hallazgo

CONCLUSION DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Se confirma el hallazgo

7. Avance del Plan Estratégico Institucional - PEI

Se encuentra que dentro del Plan Estratégico Institucional – PEI de la entidad, el área de Comunicaciones tiene a su cargo establecidos tres (3) indicadores

	NOMBRE/ DESCRIPCION DEL INDICADOR	AVANCE (RESULTADO DEL INDICADOR)	OBSERVACION
1	Alianzas Estratégicas con grupos de interés. Establecer nuevas alianzas estratégicas que contribuyan al posicionamiento de la marca del Canal TRO en diferentes escenarios y grupos de interés, aumentando así la interacción y la participación de las audiencias en las actividades del canal.	Alianzas establecidas Meta 2025 = 1 Avance 2025: 100%	A la fecha de realización de la presente auditoria (octubre) se evidencia la consolidación de una alianza estratégica con Vanguardia. Este medio de comunicación ofrece un intercambio de productos y servicios complementarios para los intereses del canal.
2	Gestión de Comunicaciones Internas Emitir comunicados institucionales para divulgar información corporativa e institucional del Canal TRO a sus grupos de interés internos, asegurando una comunicación oportuna	(Número de necesidades de información difundida / Número de necesidades de información solicitadas) *100%	A la fecha de realización de la presente auditoria (octubre) se evidencia la elaboración y divulgación de: 34 boletines Internos 35 comunicados



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: V-GE-P01-F08

Versión: 03

Fecha: septiembre 24 de 2021

	y relevante para mantener una relación sólida con la audiencia e involucrarla en las actividades del canal	Meta 2025 = 36 Avance 2025: 100%	Para un total de 69 boletines
3	Seguimiento PQRS. Identificar las respuestas de PQRS por cada área del canal y garantizar la respuesta oportuna	(Novedades recibidas de PQRS/ Novedades atendidas PQRS)*100 Meta 2025 = 10% Avance 2025: 100%	Entendiendo el indicador como un indicador de crecimiento y partiendo de la línea base de 60% para la vigencia 2025 la meta sería del 70% de solicitudes atendidas, evidenciando que a corte 30 de junio de las 109 solicitudes se respondieron 109 es decir 100%



Observación 9: En el informe del avance del Plan Estratégico Institucional- PEI, a corte 30 de septiembre de 2025, Se evidenció que el análisis de los resultados de los indicadores no se realiza de manera sistemática ni integral, ya que no se incluyen comparativos con periodos anteriores, interpretación de tendencias, identificación de desviaciones significativas ni determinación de causas que expliquen los resultados obtenidos. Esta situación limita la capacidad de la entidad para tomar decisiones informadas, implementar acciones correctivas oportunas y garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, por lo que se recomienda fortalecer el análisis de los indicadores del PEI, incorporando comparativos históricos, evaluación de tendencias, identificación de desviaciones y determinación de causas raíz.

8. Planes de Mejoramiento

La última auditoría realizada por la oficina de control interno al proceso de Gestión de Comunicaciones fue el 16 de septiembre de 2022, de la cual surgieron cuatro (4) hallazgos (ver hallazgos) , a los cuales se les realizó los respectivos planes de mejoramiento, los cuales fueron cumplidos y cerrados, por lo que a fecha de la presente auditoría el área no tiene planes de mejoramiento vigentes.

1. **Inobservancia a los requisitos asociados al cumplimiento de las políticas establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, específicamente a lo establecido en la Política de Servicio al Ciudadano.** Ya que durante el proceso de auditoría y como resultado de la revisión del documento denominado “Política de Servicio al Ciudadano”, se evidencian inexactitudes en el documento, específicamente al hacer referencia a documentos que, a la fecha, no se encuentran contruidos dentro de la entidad, como el protocolo del servicio al ciudadano y la caracterización de usuarios (grupos de interés y grupos de valor).
2. **Incumplimiento a la política de operación y a las actividades establecidas en el procedimiento: “apoyo para el posicionamiento de imagen institucional” (E-GC-P04).** Teniendo en cuenta que durante el proceso auditor no se logra obtener evidencia de las reuniones mensuales con el equipo de trabajo para revisar los avances de los eventos del canal TRO y la participación de imagen institucional en cada uno de ellos, así como tampoco del análisis de la percepción de los posibles clientes y televidentes acerca de su satisfacción y expectativa frente la oferta y cumplimiento del Canal TRO
3. **Incumplimiento a lo establecido en el procedimiento “Control de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias (E-GC-P02)”**, durante la verificación al cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento no se logró evidenciar la realización de las siguientes actividades: El envío del informe mensual de PQRS y su publicación en la página web de la entidad, la apertura de los buzones de PQRS y sus respectivas actas y la entrega de las PQRS recibidas por ventanilla única. Lo que podría ocasionar riesgo para la entidad en cuanto a la omisión de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos, así como la entrega de informes incompletos para los entes de control.
4. **Incumplimiento al Numeral 4, ARTÍCULO 5 CAPÍTULO II LEY 1437 DE 2011. Derechos de las**



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: V-GE-P01-F08

Versión: 03

Fecha: septiembre 24 de 2021

personas ante las autoridades. 4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto. Durante el proceso de auditoría no se logró evidenciar la atención (recibo, trámite y resolución) de las peticiones recibidas durante el mes de marzo de la vigencia 2022, ni el seguimiento de los términos para resolver ya que no se encuentra la trazabilidad de las respuestas dadas por la entidad, desconociendo así, los derechos de las personas, lo que ocasiona riesgo de demandas para la entidad y constituye una falta disciplinaria para el servidor público (que omite responder o recibir y distribuir las peticiones) que darían lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario



Hallazgo 4: Inobservancia a las normas de control interno y el procedimiento de seguimiento a hallazgos de auditoría, que establece que las entidades deben implementar acciones correctivas efectivas para atender las observaciones identificadas, evitando su reincidencia, ya que durante la presente auditoria se evidenció que algunas situaciones detectadas en la auditoría anterior (vigencia 2022) se han repetido, como es el caso de la *inexistencia de las actas de apertura de los buzones* y el *Incumplimiento a la política de operación y a las actividades establecidas en el procedimiento: "apoyo para el posicionamiento de imagen institucional" (E-GC-P04)*., lo que indica que las acciones correctivas implementadas previamente no fueron efectivas o no se dio un seguimiento adecuado, lo cual incrementa los riesgos operativos, administrativos y de control, afecta la eficiencia de los procesos y disminuye la confianza en los mecanismos de seguimiento y control de la entidad.

RESPUESTA DEL LIDER DEL PROCESO GESTION DE COMUNICACIONES

No se recibió replica con respecto al presente hallazgo

CONCLUSION DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Se confirma el hallazgo

9. Riesgos del Proceso

La apreciación del riesgo debe permitir la identificación de los aspectos críticos para generar una comunicación adecuada para la divulgación de información a través de los medios de comunicación sobre las actividades que realiza la entidad, así como las medidas preventivas que puedan adoptarse, revisada la matriz de riesgos del proceso Gestión de Comunicaciones se encuentra que los riesgos identificados y los controles establecidos son:

RIESGO	CAUSAS	CONTROLES ESTABLECIDOS
1. Debilidad en el posicionamiento de imagen debido a la posible percepción desfavorable del público externo sobre las actividades y estrategias implementadas en el Canal TRO.	Incumplimiento de las estrategias pactadas en el PES Desconocimientos de los procedimientos realizados dentro del área de Comunicaciones y Mercadeo por parte de los colaboradores que la integran. Desconocer la percepción de la imagen de la Televisión Regional del Oriente por las partes interesadas	1. El encargado de Comunicaciones y su equipo ejecutan las estrategias establecidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI), elaborando informes trimestrales sobre el avance obtenido en cada una de las actividades ejecutadas. 2. El encargado de Comunicaciones y su equipo actualizan y revisan la documentación de la Gestión de Comunicaciones, como los procedimientos y políticas, de manera anual o según sea necesario. 3. El encargado de Comunicaciones y su equipo aplican una encuesta de posicionamiento de marca para conocer la percepción de los televidentes, llevando a cabo esta actividad según la necesidad identificada.
2. Posibilidad de responder	Desconocimiento de los tiempos de	1. El encargado de PQRS realiza el seguimiento a



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: V-GE-P01-F08

Versión: 03

Fecha: septiembre 24 de 2021

extemporáneamente a las PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) que ingresen al Canal TRO.	respuesta de Ley por parte de las áreas involucradas en el proceso PQRSD Falta de un software para la asignación de las PQRSD con el fin de realizar trazabilidad.	las PQRSD que llegan de manera mensual en el formato E-GC-P02-F03, "Formato de Informe Mensual de PQRSD". 2. El encargado de PQRSD, antes del vencimiento de los términos de las solicitudes, envía un correo o realiza visitas a los procesos con el fin de dar una respuesta oportuna
3. Posibilidad de ocultar o divulgar información pública en beneficio propio o de terceros	Falta de controles internos efectivos para supervisar y garantizar la integridad de la información pública	1. El encargado de Gestión de Comunicaciones verifica la exactitud de la información dirigida a los públicos internos y externos con la finalidad que la información suministrada sea la apropiada y real.



Observación 11: Se evidenció que, aunque el proceso cuenta con riesgos identificados, no existe una actualización reciente ni un análisis detallado de su evolución, ni se evidencia una evaluación periódica de la efectividad de los controles establecidos. Esta situación puede generar brechas en la anticipación, tratamiento y mitigación de los riesgos, afectando la capacidad del proceso para responder oportunamente a eventos que puedan comprometer el logro de sus objetivos por lo que se recomienda revisar y actualizar (en caso de requerirse) la matriz de riesgos, incorporar la valoración periódica de los riesgos, evaluar la efectividad de los controles y documentar las acciones de tratamiento realizadas. Asimismo, se sugiere establecer un cronograma de seguimiento trimestral, con responsables definidos, para fortalecer la gestión anticipativa del riesgo y garantizar la implementación oportuna de medidas de control.

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.

HALLAZGOS



Hallazgo 1: Ausencia de formulación y/o actualización y aprobación formal del Plan Estratégico de Comunicaciones (PECO) para la vigencia 2025, ya que durante el proceso auditor se evidenció que el Plan Estratégico de Comunicaciones y Mercadeo (PECO) de la vigencia 2025 no se encuentra formalmente formulado ni aprobado. La entidad no dispone de un documento consolidado que contenga diagnóstico, objetivos estratégicos, líneas de acción, indicadores, metas, responsables y cronograma. Asimismo, no se encontró acto administrativo, resolución, memorando o aval oficial que valide su aprobación para la vigencia antes mencionada, lo cual podría afectar la capacidad institucional para posicionar programas, servicios y logros y reduce la efectividad del relacionamiento con ciudadanos, medios y públicos estratégicos.



Hallazgo 2: Incumplimiento a lo establecido en el procedimiento: "Apoyo para el posicionamiento de imagen institucional" (E-GC-P04), específicamente numeral 5. Políticas de operación y numeral 8. EVALUACIÓN referente a la aplicación de la encuesta de satisfacción para evaluar el posicionamiento de marca, ya que durante el proceso auditor no se logra obtener evidencia de las reuniones mensuales con el equipo de trabajo para revisar los avances de los eventos del canal TRO y la participación de imagen institucional en cada uno de ellos, así como tampoco se evidencia la aplicación y análisis de la encuesta establecida en el procedimiento para medir la percepción de los posibles clientes y televidentes acerca de su satisfacción y expectativa frente la oferta y cumplimiento del Canal TRO



Hallazgo 3: Incumplimiento a lo establecido en el procedimiento "Control de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias (E-GC-P02)", durante la verificación al cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento no se logró evidenciar la apertura de los buzones de PQRSD y sus respectivas actas, situación que podría limitar la trazabilidad de las PQRSD, impedir la atención oportuna de los requerimientos de los usuarios y afectar el cumplimiento de los lineamientos internos de la entidad.

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



Hallazgo 4: Inobservancia a las normas de control interno y el procedimiento de seguimiento a hallazgos de auditoría, que establece que las entidades deben implementar acciones correctivas efectivas para atender las observaciones identificadas, evitando su reincidencia, ya que durante la presente auditoría se evidenció que algunas situaciones detectadas en la auditoría anterior (vigencia 2022) se han repetido, como es el caso de la *inexistencia de las actas de apertura de los buzones* y el *Incumplimiento a la política de operación y a las actividades establecidas en el procedimiento: “apoyo para el posicionamiento de imagen institucional” (E-GC-P04).*, lo que indica que las acciones correctivas implementadas previamente no fueron efectivas o no se dio un seguimiento adecuado, lo cual incrementa los riesgos operativos, administrativos y de control, afecta la eficiencia de los procesos y disminuye la confianza en los mecanismos de seguimiento y control de la entidad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA

- El liderazgo del área la ejerce un contratista, quien está en proceso de conocer el área y sus procedimientos del sistema integrado de gestión (SIG), cuenta con la colaboración de dos (2) practicantes, se requiere fortalecer el equipo de trabajo y la etapa de planeación del proceso en cuanto a la formulación e implementación Plan Estratégico de Comunicaciones y Mercadeo.
- Se encuentra como fortaleza que el proceso de comunicaciones del Canal TRO cuenta con canales formales y estructurados para la difusión de información interna y externa, incluyendo boletines, comunicados, medios digitales y actividades de visibilidad institucional. Esto permite garantizar la coherencia del mensaje, mantener informados a los grupos de interés y fortalecer la imagen institucional, evidenciando una gestión proactiva y organizada en el manejo de la información.
- Se recomienda en la etapa de **hacer** incluir las actividades que hacen referencia a: monitoreo de medios e inscripción en eventos y premios, ya que se evidencia que son actividades que se realizan y que es de alto volumen y demanda tiempo para el líder y su equipo de trabajo, adicionalmente se evaluar si se requiere establecer procedimientos para la realización de estas actividades.
- Fortalecer la planeación comunicacional, consolidando un plan anual de comunicaciones PECO alineado con el PEI, con objetivos medibles, públicos definidos, estrategias claras y mecanismos de evaluación que garanticen efectividad y coherencia institucional.
- Estandarizar el formato, estructura y calidad de los boletines mediante el desarrollo de una guía de estilo y un manual de redacción para boletines internos y externos que garantice uniformidad, claridad, enfoque institucional y adecuada difusión de la información.
- Fortalecer la gestión documental del archivo fotográfico, implementando un protocolo estandarizado de registro, organización y almacenamiento de fotografías, asegurando cobertura completa de eventos institucionales, clasificación por fecha, asunto y responsable, y respaldo digital seguro
- Elaborar un guion o protocolo formal para el desarrollo de las visitas guiadas, que permita estandarizar las actividades, asegurar la uniformidad del contenido presentado y garantizar una experiencia coherente y de calidad para todos los visitantes.
- Fortalecer la metodología de análisis de la encuesta de satisfacción de las visitas guiadas mediante el uso de técnicas estadísticas básicas (tendencias, variaciones, segmentación de usuarios, clasificación de respuestas abiertas), así como la integración de indicadores clave que permitan interpretar los resultados con mayor rigor.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: V-GE-P01-F08

Versión: 03

Fecha: septiembre 24 de 2021

- Actualizar el procedimiento Control de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias (E-GC-P02) para incorporar el uso del software recién adquirido, especificando las actividades, responsabilidades y pasos asociados a su implementación. Esto permitirá armonizar las operaciones, garantizar la estandarización del proceso y reducir riesgos operativos, asegurando que el personal cuente con directrices claras y actualizadas.
- Teniendo en cuenta que hay diferencias entre los reportes que arroja el software Neptuno y la registrada en el formato de informe mensual (E-GC-P02-F03) diligenciado y entregado por la encargada de las PQRSD, se recomienda revisar las diferencias, sus causas y tomar las acciones necesarias para corregirlas.
- Definir programas de capacitación especiales en temas de servicio al ciudadano y así tener la disposición de recurso humano cualificado, con las competencias necesarios para desarrollar y ejercer las funciones en la prestación del servicio al ciudadano.
- Mejorar el análisis de indicadores del proceso, Integrando en los informes un análisis comparativo con periodos anteriores, interpretación de tendencias, causas de desviaciones y acciones de mejora que permitan fortalecer la gestión estratégica de las comunicaciones.
- Realizar revisión periódica de riesgos, validar la efectividad de los controles, y documentar planes de tratamiento que permitan anticipar y mitigar eventos que puedan afectar la reputación y coherencia comunicacional del Canal.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Completo	Responsabilidad (cargo)	Firma
SANDRA PATRICIA MEJIA ABELLO	Jefe Oficina de Control Interno	