

## INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA

### LOTERÍA DE MEDELLÍN

#### PROCESO AUDITADO: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Medellín, 16 de marzo 2021

## DEFINICIÓN DEL MARCO GENERAL DEL INFORME INTRODUCCIÓN

La Dirección de Auditoría Interna, en ejercicio de las facultades legales otorgadas por la Ley 87 de 1993, modificada por la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2145 de 1999 y sus modificaciones; los Decretos 019, y 2641 de 2012, el Decreto 943 de 2014, los Decretos 648 y 1499 de 2017, el Estatuto de Auditoría Interna y la Guía de Auditoría para Entidades Públicas emitida por el DAFP en su versión Nro. 2, tiene como función realizar la evaluación independiente y objetiva al Sistema de Control Interno, a los procesos, procedimientos, actividades y actuaciones de la administración, con el fin de determinar la efectividad del control interno, el cumplimiento de la gestión institucional y los objetivos de la Entidad, produciendo recomendaciones para asesorar al Representante Legal en busca del mejoramiento continuo y permanente del Sistema de Control Interno.

De igual forma, teniendo en cuenta que el numeral 6 del Art. 6º del Decreto 648 de 2017 establece que le corresponde a la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces en cada entidad *“Medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles adoptados por la entidad”*, así como asesorar y apoyar a los directivos en el desarrollo y mejoramiento del Sistema Institucional de Control Interno a través del cumplimiento de los roles establecidos mediante la formulación de recomendaciones y observaciones para lograr el cumplimiento de las funciones y objetivos, y dando cumplimiento a lo dispuesto en el Programa Anual de Auditorías para la vigencia 2021, la Dirección de Auditoría Interna, se permite presentar el Informe de Auditoría del proceso COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL, en los siguientes términos:

**NOMBRE DE LA AUDITORÍA:** Auditoría al Proceso Comunicación Organizacional.

**OBJETIVO DE LA AUDITORIA:** Evaluar de manera independiente y objetiva la gestión institucional del proceso de Comunicación Organizacional de la Lotería de Medellín, con el propósito de determinar el nivel de cumplimiento, el grado de avance y aplicación a la Comunicación Organizacional, la identificación de riesgos y la efectividad de los controles establecidos, con el fin de verificar el cumplimiento y aplicación de la normatividad legal vigente al proceso, verificando además el nivel de desarrollo y efectividad de los controles establecidos, el cumplimiento de metas y objetivos institucionales dentro de un proceso de retroalimentación y mejoramiento, para generar observaciones y recomendaciones que permitan medir la eficiencia y pertinencia de las comunicaciones tanto internas como externas.

**. Objetivos Específicos:**

1. Verificar el cumplimiento de los siguientes procedimientos:

- a). Comunicación Interna (Código P-CO - 01, VERSIÓN 03)
- b). Comunicación Externa (Código P-CO - 02, VERSIÓN 04)
2. Verificar el Plan de Comunicaciones y su cumplimiento de acuerdo al Plan de Acción.
3. Verificar los Riesgos del proceso de Comunicación Organizacional y el avance de las acciones realizadas frente a los riesgos detectados.
4. Verificar los controles establecidos para cada uno de los riesgos siempre y cuando estén documentados.

**ALCANCE DE LA AUDITORÍA:** Establecer el nivel de cumplimiento y la adecuada ejecución del proceso y sus procedimientos internos (SIGC). Verificar la efectividad de los controles establecidos para los riesgos del proceso de Comunicación Organizacional, lo anterior para el período comprendido entre enero de 2020 a enero de 2021.

**CRITERIOS DE LA AUDITORIA:** Se aplicaron criterios para verificar el cumplimiento de lo definido en el objeto de la auditoría desarrollada, siguiendo las siguientes acciones: 1) Se solicitó la información y documentación necesarias y pertinentes a los funcionarios de la oficina de Comunicaciones, a través de entrevistas directas y correos electrónicos. 2) Se recibió, analizó y determinó la veracidad y confiabilidad de la información y documentación proporcionada por la funcionaria de Comunicaciones, de tal manera que se estableciera si se podrían considerar soportes o evidencias sólidas que demostraran que el proceso auditado cumple con su objetivo. 3) Se formularon claramente las observaciones y/o recomendaciones a las que hubo lugar, 4) Se plantearon las recomendaciones que se consideraron apropiadas, esperando que sean tenidas en cuenta por el Líder del Proceso auditado.

#### **NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA:**

Para el desarrollo de la auditoría se tuvieron en cuenta los siguientes criterios normativos: Constitución Política de Colombia de 1991, Ley 87 de 1993, Artículo 4, Ley 872 de 2003, Decreto 1599 de 2005, Ley 1474 de 2011, Ley 734 de 2002, Ley 1712 de 2014, Norma ISO 9001:2015, Decreto 1078 de 2015, Decreto 176 de 2017, Decreto 1499 de 2017 MIPG, entre otros.

#### **EQUIPO AUDITOR:**

Luz Adriana Jaramillo Rendón – Directora Auditoría Interna  
William Muñetón Acevedo – Profesional Universitario.

**Nota:** Se analizó toda la información entregada por el equipo auditado y se realizó muestreo selectivo de las normas internas y/o externas contenidas en el normograma del

proceso y su gestión operativa por parte del Proceso Comunicación Organizacional.

Se tomó como punto de partida el estudio y análisis de la caracterización del Proceso Comunicación Organizacional para la identificación del objetivo del proceso y el alcance del mismo; es decir dónde comienza y dónde termina. También se examinó como opera entre sí, las entradas y salidas para el asesoramiento en cumplimiento de la misión institucional en pro de la satisfacción de los usuarios.

Se procedió a analizar, cómo el objetivo del proceso a nivel institucional, está alineado con la normatividad interna; se efectuó análisis de la normatividad Interna de la Lotería de Medellín aplicable al proceso Comunicación Organizacional. (Caracterización, Procedimientos, Guías, Manuales, Planes, Circulares, Resoluciones etc.). Por último, no se encontraron observaciones al proceso Comunicación Organizacional; se formularon algunas recomendaciones que son oportunidades de mejora para el proceso auditado.

## DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Esta auditoría resalta la disposición y compromiso del equipo auditado, lo cual se hizo evidente durante el desarrollo de la auditoría con la atención oportuna de las solicitudes, la concertación de horarios y la disposición personal y profesional de los funcionarios encargados de las actividades asociadas al proceso Comunicación Organizacional. Por parte de la Profesional del Área de Comunicaciones, se evidenció el liderazgo y la voluntad para actualizar los documentos y resolver las inquietudes que se dieron en el desarrollo de auditoría.

En este punto es importante resaltar que, debido a las limitaciones de cualquier estructura de control interno, puede incurrirse en imprecisiones e irregularidades que no hayan sido detectados bajo la ejecución de los procedimientos de auditoría previamente planeados; conforme a ello, la Entidad y el Proceso son responsables de establecer y mantener un adecuado Sistema de Control Interno para prevenir irregularidades y materialización de riesgos.

## PROCESO COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

El Proceso Comunicación Organizacional, acorde con su caracterización C-CO-01 versión 04 en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, aprobado el 7 de julio de 2020. Tiene por objetivo: “Fortalecer la gestión institucional de las comunicaciones de la Lotería de Medellín, mediante los medios de comunicación internos y externos, permitiéndole a la entidad tener un mejor relacionamiento con su público y una correcta difusión de mensajes de manera permanente”.

Para dar cumplimiento a dicho objetivo tiene previstas las siguientes actividades en el PHVA:

CICLO	ACCIÓN
<b>Planear</b>	Identificación y priorización de necesidades de comunicaciones.
<b>Hacer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción y procesamiento de la información.</li> <li>• Realizar las actividades estipuladas en el Plan de Comunicaciones.</li> <li>• Divulgar las políticas, objetivos, estrategias, programas y proyectos definidos al interior de la Lotería de Medellín.</li> <li>• Creación y Gestión de los medios de comunicación Interna y Externa.</li> <li>• Mantener el cuidado permanente de la imagen institucional y comercial.</li> </ul>
<b>Verificar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento y medición del proceso.</li> <li>• Seguimiento semestral al Plan de Acción de Comunicaciones.</li> <li>• Aplicar acciones de mejora de los requerimientos que se generan dentro de la organización..</li> </ul>
<b>Actuar</b>	Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejoras del proceso.

En términos generales las actividades establecidas en el ciclo PHVA se encuentran alineadas al objetivo del proceso Comunicación Organizacional.

#### **Procedimientos Internos asociados al Proceso Comunicación Organizacional.**

En el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, se cuenta con caracterización del proceso asociado y los procedimientos correspondientes, descritos a continuación:

1. P-CO-01, versión 03. Comunicación Interna.
2. P-CO-02, versión 04. Comunicación Externa.

Al momento de la auditoría, se revisó y analizó cada uno de los procedimientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SICG) para el Proceso Comunicación Organizacional, encontrándose lo siguiente:

- I. **Procedimiento P-CO-01, versión 03. Comunicación Interna.** Este procedimiento tiene como objetivo: Desarrollar estrategias de comunicación organizacional, que

garanticen la difusión e intercambio oportuno, transparente y eficaz de la información con el cliente interno, promoviendo el bienestar laboral, el sentido de pertenencia y el fortalecimiento de la cultura institucional.

Las siguientes actividades se desarrollan en el procedimiento:

#### a. Solicitud a comunicaciones

El equipo auditor revisó 34 solicitudes realizadas a la Oficina de Comunicaciones durante el año 2020, por la Dirección de Talento Humano, Oficina de Planeación y Secretaría General, identificando que efectivamente se está diligenciando el Formato F-01-P-CO-01 (Formato Solicitud a Comunicaciones), entre los temas solicitados se encuentran: solicitud de diseño de piezas, capacitaciones, sensibilización de temas específicos, diseño de logos, actualización de formatos, entre otros.

Verificados los formatos F-01-P-CO-01 (Formato Solicitud a Comunicaciones), se evidencia que la profesional de comunicaciones lleva un registro y control de cada formato por dependencia y que cumplen con los requisitos descritos en el respectivo procedimiento.

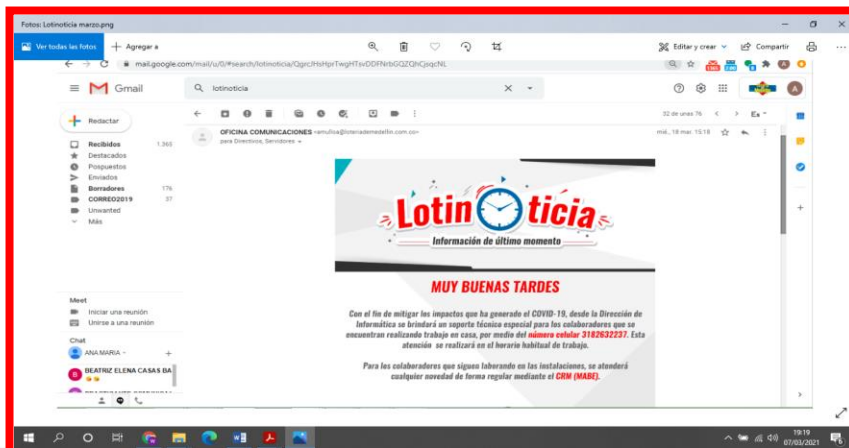
#### OBSERVACIONES:

- Sin observaciones

#### b. Lotinoticia: Mailing

Informa las noticias de última hora con carácter interno y/o externo que son de vital importancia para los colaboradores.

La auditoría examinó una muestra de 11 Lotinoticia desarrolladas en el año 2020 en donde se evidencia que, el montaje de la información y el diseño cuando se requiere, cumplen con lo establecido en los Manuales de Identidad Visual vigentes y además se cumplen con los requisitos descritos en el respectivo procedimiento. Como se observa a continuación:

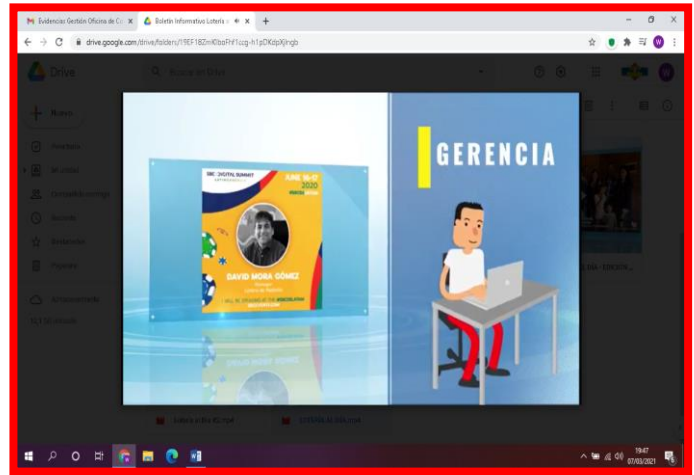


### OBSERVACIONES:

- Sin observaciones

#### c. Lotería al Día

Boletín semanal tipo Mailing con las noticias que las áreas quieran comunicar a los colaboradores. Se relacionan algunas publicaciones:



El equipo auditor revisó una muestra de 10 boletines informativos tipo video, desarrollados en la vigencia 2020, los cuales contienen información sobre las noticias de la semana de interés para la entidad, son transmitidas a los servidores de la entidad a través de los correos institucionales. Se evidenció que cumplen con los requisitos descritos en el respectivo procedimiento.

### OBSERVACIONES:

- Sin observaciones

#### d. Noticias del sector

Pieza diseñada con las tres noticias principales del gremio. Se envían cada mes al grupo de Directivos. Como se observa a continuación:



Se verificaron cinco (5) piezas correspondientes a los meses de junio, julio, septiembre, octubre y diciembre, cada pieza contiene en promedio 5 noticias principales del gremio. El equipo auditor evidenció que cumplen con los requisitos descritos en el respectivo procedimiento.

**OBSERVACIONES:**

- Sin observaciones

**e. Habladores de los ascensores**

Se instalan piezas con información relevante del mes y/o campaña actual.

La entidad cuenta con dos ascensores, en los cuales cada mes se instalan piezas con información de importancia para la entidad. La auditoría evidenció que efectivamente se cumplen con los requisitos descritos en el respectivo procedimiento.

**OBSERVACIONES:**

- Sin observaciones

**f. Pantallas sala de premios**

El equipo auditor verificó que, se actualiza cada vez que se requiera. Se evidenció que se envía una memoria con las piezas gráficas después de su aprobación y/o ajustes por parte del área de comunicaciones, la cual se pone en la sala de premios para su reproducción. Efectivamente se cumplen con los requisitos descritos en el respectivo procedimiento.

**OBSERVACIONES:**

- Sin observaciones

**g. Wallpaper y descansa pantallas**

La auditoría verificó diez (10) presentaciones en wallpaper y descansa pantallas, con mensajes sobre prevención de enfermedades respiratorias, auto control, el nuevo plan de premios entre otros. Se evidenció que efectivamente se cumplen con los requisitos descritos en el respectivo procedimiento.

**OBSERVACIONES:**

- Sin observaciones

**h. Puertas Abiertas**

Este medio será el canal directo de comunicación del Gerente con el público interno. La propuesta es la siguiente: Se enviará un correo a los colaboradores para que formulen preguntas que quisieran que fueran resueltas por el Gerente. Se realizará un



filtro de las mismas, y dependiendo del grado de confidencialidad de la información, por medio de un video el Gerente responderá dichas inquietudes una vez al mes, además de brindarle información de interés a los empleados con respecto a las diferentes actividades que se estén llevando a cabo desde la gerencia.

La auditoría evidenció que, el canal directo de los servidores con el Gerente se viene dando a través de las reuniones institucionales las cuales se hacen con frecuencia, entre algunas reuniones realizadas están: Reunión con todo el personal “Conozcas la Nueva Gerencia”, realizada el 16 de enero de 2020, Reunión con el Gerente el 13 de mayo de 2020, Reunión con el Gerente “Cierre del año y rendición de cuentas 2020” realizada el 22 de diciembre de 2020, entre otras. Se verificó que se cumplen con los requisitos descritos en el respectivo procedimiento.

#### **OBSERVACIONES:**

- Sin observaciones

##### **i. Sistema de Audio Interno**

Sirve para informar actividades en tiempo real o de suma importancia para la entidad, teniendo en cuenta que es un medio efectivo y ágil.

El equipo auditor evidenció que, hasta el mes de marzo del año 2020, el Sistema de Audio Interno se utilizó cada vez que se requería convocar a los colaboradores de la entidad para participar en algún evento o actividad a desarrollar; por motivos de la cuarentena por la emergencia sanitaria de Covid-19 desde finales del mes de marzo de 2020, el personal de la Lotería de Medellín comenzó a laborar desde sus residencias por medio de Trabajo en casa, entonces este medio de comunicación al interior de la entidad se suspendió hasta que los servidores regresen nuevamente a la entidad.

#### **OBSERVACIONES:**

- Sin observaciones

#### **RECOMENDACIONES AL PROCEDIMIENTO:**

- ✓ Revisar la caracterización del procedimiento Comunicación Interna en el numeral 6. METODOLOGÍA, se observa que el numeral 6.3 y 6.9 no aparecen, se pasa del numeral 6.2 al numeral 6.4 y del numeral 6.8 al numeral 6.10; si es un error de digitación, solicitar a la profesional de la Oficina de Planeación la corrección correspondiente.

## II. Procedimiento P-CO-02, versión 04. Comunicación Externa

Este procedimiento tiene como objetivo: gestionar y controlar todas las situaciones administrativas que se relacionen con el quehacer diario laboral de los servidores públicos de la Lotería de Medellín. Las siguientes actividades se desarrollan en el procedimiento:

### a. Boletín de prensa

Los Boletines de Prensa son documentos redactados y expedidos por la oficina de Comunicaciones de la Lotería de Medellín, en el cual, con un enfoque periodístico e informativo, difunde información de relevancia para sus públicos de interés, tanto internos como externos. Desde las comunicaciones de la Lotería de Medellín se publica en el sitio web de la entidad y se hace envío a diferentes públicos, tales como: empleados, contratistas, Gabinete Departamental, Alcaldes de los municipios de Antioquia, Distribuidores, Diputados, entre otros.

El equipo auditor revisó doce (12) boletines de prensa de la vigencia 2020, desde el boletín de prensa Nro. 265 del 24 de marzo de 2020 hasta el Nro. 276 del 10 de diciembre de 2020. Se evidenció que se emplea el formato F-01-CO-P-CO-02 versión 2, para cada uno de los boletines, en donde se registra información relacionada con la Entrega de Premios al Público Apostador, Auxilios Económicos a los Loteros, Temporada de Raspas, Lanzamiento Plan de Premios Prometedor, entre otros, los cuales se realizan de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Manual de Boletines de Prensa. La auditoría evidenció que efectivamente se cumplen con los requisitos establecidos en el respectivo procedimiento.

### OBSERVACIONES:

- Sin observaciones

### b. Ruedas de prensa

Sólo en momentos excepcionales y cuando se requiera dar a conocer una noticia de gran relevancia de la entidad a la opinión pública, se convoca a una Rueda de Prensa. Este proceso se realiza a través de la Gerencia de Comunicaciones de la Gobernación de Antioquia, quienes se encargan de adecuar las instalaciones y de citar a los periodistas.

El equipo auditor evidenció que durante la vigencia 2020, no se realizaron ruedas de Prensa, debido a la emergencia sanitaria por el COVID-19 en Colombia.

### OBSERVACIONES:

- Sin observaciones

### c. Sitio Web

En el sitio web [www.loteriademedellin.com.co](http://www.loteriademedellin.com.co) se encuentra alojada toda la información comercial e institucional de la Lotería de Medellín. Cada área y/o subgerencia es responsable por mantener su información actualizada, y la oficina de Comunicaciones apoya en el montaje y actualización en la plataforma.

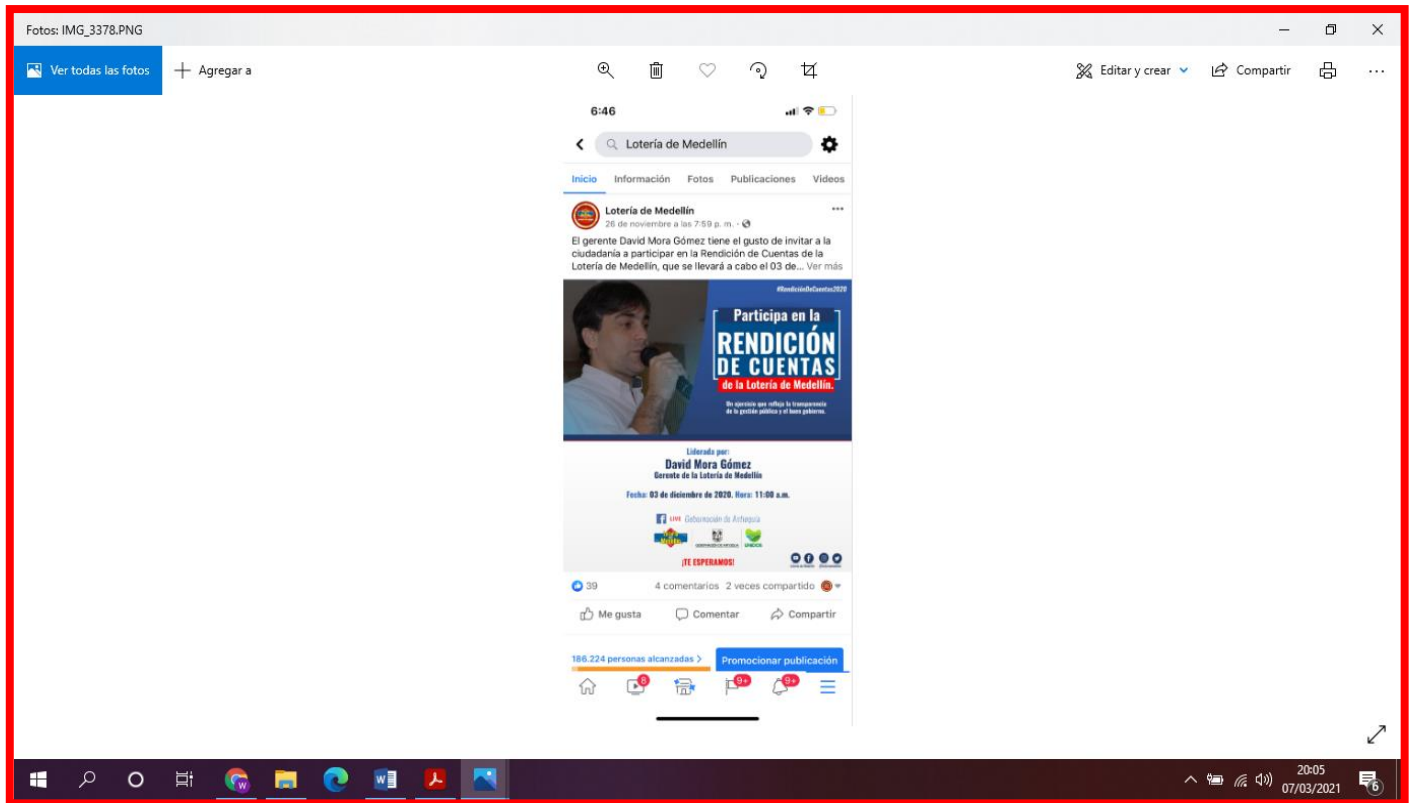
La auditoría evidenció que efectivamente se cumplen con los requisitos descritos en el respectivo procedimiento.

### OBSERVACIONES:

- Sin observaciones

### d. Redes Sociales

La Lotería de Medellín cuenta con presencia en redes sociales bajo la marca comercial: Lotería de Medellín. En estos espacios se genera una constante y directa interacción con el público externo, ofreciendo contenido de valor, educativo y de información relevante. Además, son usadas como un medio alternativo de atención al público. Las redes sociales donde la Lotería de Medellín tiene presencia son: Facebook, Twitter, Instagram y YouTube. Como se observa a continuación:



El equipo auditor revisó nueve (9) archivos con información relacionada sobre la publicación de las piezas comunicacionales y el seguimiento y medición a las Redes Sociales utilizadas en la entidad. El área de comunicaciones revisa y aprueba las piezas comunicacionales para su publicación en Facebook, Instagram y Twitter, cada mes realiza un consolidado sobre: número de seguidores, cuántos “Me gusta” (fans), promedio del alcance total estimado, clasificación por sexo, datos demográficos, rangos de edad, etc. Se evidenció que efectivamente se cumplen con los requisitos definidos en el respectivo procedimiento.

#### **OBSERVACIONES:**

- Sin observaciones

#### **e. Sorteo Lotería de Medellín**

Semanalmente, la Oficina de Comunicaciones genera el Libreto del Sorteo de la Lotería de Medellín; allí se modifica la información que dice la presentadora una vez informa el número ganador del Premio Mayor, esta información podrá ser: premiación, noticias relevantes o campañas comerciales como los Raspa.

El equipo auditor revisó doce (12) Libretos del Sorteo de la Lotería de Medellín, de un total de cuarenta y seis (46) sorteos realizados en la vigencia 2020.

Sorteo Nro.4512 del 17/01/2020

Sorteo Nro.4516 del 14/02/2020

Sorteo Nro.4519 del 06/03/2020

Sorteo Nro.4521 del 20/03/2020

Sorteo Nro.4528 del 26/06/2020

Sorteo Nro.4529 del 03/07/2020

Sorteo Nro.4534 del 08/08/2020

Sorteo Nro.4539 del 11/09/2020

Sorteo Nro.4546 del 30/10/2020

Sorteo Nro.4548 del 13/11/2020

Sorteo Nro.4554 del 24/12/2020

Sorteo Extraordinario 009 del 19/12/2020

La auditoría evidenció que, los libretos del Sorteo de la Lotería de Medellín son enviados semanalmente al Director de Loterías y éste hace entrega a la presentadora del sorteo. Se comprobó que efectivamente se cumplen con los requisitos descriptos en el respectivo procedimiento.

#### **OBSERVACIONES:**

- Sin observaciones

#### f. Carteleras Digitales.

Se actualiza la información en las pantallas ubicadas en la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano, en las cuales se exponen los resultados y la premiación del último sorteo. Además, las noticias, información o campañas de carácter comercial y/o institucional de la Lotería de Medellín.

El equipo auditor verificó que, debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, no se realizó esta actividad, como medida sanitaria en lo relacionado con el distanciamiento social, para evitar aglomeraciones en la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano.

#### OBSERVACIONES:

- No se encontraron observaciones.

#### RECOMENDACIONES:

- ✓ En el momento que se facilite el regreso a las labores de forma presencial en la Lotería de Medellín, la auditoría recomienda iniciar con las actividades programadas en las Carteleras Digitales, para darle cumplimiento a las actividades programadas.
- ✓ Revisar la caracterización del procedimiento Comunicación Externa en el numeral 6. METODOLOGÍA, se observa que se pasa del numeral 6.5 Sorteo de la Lotería de Medellín al numeral 7.5 Carteleras Digitales; si es un error de digitación, solicitar a la profesional de la Oficina de Planeación la corrección correspondiente.

### PLAN DE COMUNICACIONES DE LA LOTERÍA DE MEDELLÍN

El Modelo Estándar de Control Interno para entidades del Estado (MECI) definido para el sector público, contiene un eje transversal como cuarto componente enfocado a la Información y Comunicación organizacional, este componente verifica que las políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de cada entidad, que logren satisfacer la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la Lotería de Medellín y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés.

El Plan de Comunicaciones es una herramienta que permite orientar y enfocar las acciones comunicativas institucionales en procesos informativos oportunos dirigidos a los servidores y ciudadanos, lo que permite visibilizar la gestión y los resultados generados por las entidades, razón por la cual deben articularse con la Ley 1712 de 2014 “Por medio

de la cual se crea la ley de transparencia y acceso a la información pública, los Planes de Acción y objetivos estratégicos institucionales, permitiendo con esto el desarrollo de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Teniendo en cuenta que los planes de comunicaciones son instrumentos que facilitan el diseño de estrategias para el fortalecimiento de la imagen institucional, la transparencia y el ejercicio de participación ciudadana, se evaluó el Plan de Comunicaciones de la Lotería de Medellín correspondiente a la vigencia 2020, y su seguimiento y evaluación de resultados proyectados como parte del ciclo de mejora continua. En este orden de ideas, el Plan de Comunicaciones de la Lotería de Medellín tiene como objetivo General: Gestionar y apoyar durante la vigencia 2020-2023, las comunicaciones de la Lotería de Medellín, a través de la difusión de información oportuna, transparente y de calidad a los clientes internos y grupos de valor, con el fin de posicionar el objeto social de la entidad para generar más recursos a la salud y garantizar el control de la gestión, así como la rendición de cuentas a la ciudadanía.

Verificado el Plan de Comunicaciones de la Lotería de Medellín 2020-2023, se observa que cuenta con una estructura que guarda coherencia con las funciones del área, se articula con las políticas operacionales de la entidad, describe las estrategias enfocadas a la planeación y cubrimiento de eventos misionales o actividades desarrolladas en los diferentes escenarios empleados por la entidad, se encuentran plasmadas las necesidades de divulgación de información que den cumplimiento al objetivo general y a lo indicado en su caracterización.

## VERIFICACIÓN PLAN DE ACCIÓN VIGENCIA 2020

El área de comunicaciones formuló para la vigencia 2020 el Plan de Acción, partiendo de la Línea Estratégica Departamental **Nuestra Gobernanza**, con el Objetivo Estratégico Institucional **Fortalecer la Gestión Institucional** y con una Estrategia Institucional **Implementar el Plan de Comunicaciones de la Lotería de Medellín**, para verificar el cumplimiento al objetivo estratégico, se solicitaron los correspondientes soportes de cada una de las acciones formuladas para su cumplimiento, las cuales fueron enviadas por correo por parte de la profesional de comunicaciones.

Para la vigencia 2020, en el Plan de Comunicaciones se programaron diecinueve (19) actividades relacionadas con la comunicación externa y la comunicación interna de la entidad, el equipo auditor verificó las evidencias y su cumplimiento, en el siguiente cuadro se registra el cumplimiento de cada una de las actividades:

OBJETIVOS / ACTIVIDADES	META	AVANCE DE LA META	% CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDAD
COMUNICACIÓN EXTERNA Generar free press en medios de comunicación 40 publicaciones por año (una/mes motivadas desde la Lotería de Medellín)	40	45	113%
COMUNICACIÓN EXTERNA: Generar boletines de prensa. ( 12 por año)	12	12	100%
COMUNICACIÓN EXTERNA Generación de contenidos relevantes de la Lotería para la difusión de información en los medios de la Gobernación de Antioquia. Mínimo una vez al mes.	12	12	100%
COMUNICACIÓN EXTERNA Apoyar al Plan Comercial de la entidad con la divulgación del portafolio de servicios y campañas enfocadas a la venta de nuestro producto. Se publicarán contenidos en redes sociales según requerimientos del área comercial.	1	1	100%
COMUNICACIÓN EXTERNA Generar contenidos permanentes en redes sociales para mantener informada a nuestra comunidad digital. Publicar 400 post en Facebook, 300 en Instagram y 300 en Twitter. ( Por año)	1200	1263	105%
COMUNICACIÓN EXTERNA Crear un informe de medición de las publicaciones que se realicen en las redes sociales de la entidad. De forma mensual se presentará un informe de métricas por cada red social.	12	12	100%
COMUNICACIÓN EXTERNA Actualizar carteleras digitales de la entidad con información relevante 4 actualizaciones por año. ( No se usaron por la pandemia)	4	0	0%
COMUNICACIÓN EXTERNA Realizar la transmisión del sorteo tradicional y Extraordinario de la Lotería de Medellín en la página de Facebook y la página web de la entidad 45 transmisiones	45	45	100%
COMUNICACIÓN EXTERNA Redactar el libreto para la presentadora del sorteo. 45 libretos por año	45	45	100%
COMUNICACIÓN EXTERNA Revisar, actualizar y publicar contenidos en el sitio web cada que sea necesario.	1	1	100%

OBJETIVOS / ACTIVIDADES	META	AVANCE DE LA META	% CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDAD
COMUNICACIÓN EXTERNA Apoyar la difusión de la gestión de la entidad y balance social a la ciudadanía Convocar medios de comunicación y ciudadanía para la asistencia a la rendición de cuentas. Además se publicará en el sitio web el informe que elabore el área de Control Interno 1 vez por año.	1	1	100%
COMUNICACIÓN INTERNA Enviar boletín Lotería al Día 10 ediciones por año.(VIDEO)	10	10	100%
COMUNICACIÓN INTERNA: Cumplir oportunamente con los requerimientos de cada una de las áreas.	1	1	100%
COMUNICACIÓN INTERNA Enviar boletín digital Lotinoticia 10 ediciones por año.	10	10	100%
COMUNICACIÓN INTERNA Enviar contenido institucional a los clientes internos a través de la lista de difusión de whatsapp" En línea" cada vez que se requiera comunicar.	1	1	100%
COMUNICACIÓN INTERNA Enviar video Desde la Gerencia ( Puertas Abiertas) 4 videos por año. ( Se hicieron 3 acercamientos virtuales del gerente con el cliente interno)	4	3	75%
COMUNICACIÓN INTERNA Enviar boletín Noticias del Sector al grupo de directivos 6 ediciones por año	6	5	83%
COMUNICACIÓN INTERNA Producción de mensajes de descansapantallas, wallpapers y pantallas digitales. 4 diseños por año.	4	4	100%
COMUNICACIÓN INTERNA Apoyar la difusión de la gestión de la entidad y balance social a la ciudadanía. Apoyar al área de Planeación en el proceso de rendición de cuentas.	1	1	100%

Una vez revisadas las 19 actividades registradas en el Plan de Acción 2020, la auditoría evidenció que, la actividad COMUNICACIÓN EXTERNA Actualizar carteleras digitales de la entidad con información relevante 4 actualizaciones por año. No se realizaron las cuatro (4) actividades programadas, ya que las carteleras digitales no se utilizaron debido a la emergencia sanitaria por el COVID-19, de acuerdo a la información suministrada por la Profesional de Comunicaciones de la Lotería de Medellín, por lo que no se deja observación al respecto.



En la actividad COMUNICACIÓN INTERNA Enviar video desde la Gerencia (Puertas Abiertas) cuatro (4) videos por año, se cumplió en un 75%, se realizaron tres (3) acercamientos virtuales del Gerente con el cliente interno, de cuatro (4) programadas, y la actividad COMUNICACIÓN INTERNA Enviar boletín Noticias del Sector al grupo de directivos seis (6) ediciones por año, se cumplió en un 83%, se enviaron cinco (5) boletines de noticias del sector al grupo de directivos de la entidad durante la vigencia 2020.

Las otras actividades programadas cumplieron con el objetivo propuesto, en donde se destaca la actividad COMUNICACIÓN EXTERNA Generar free press en medios de comunicación cuarenta (40) publicaciones por año (una/mes motivadas desde la Lotería de Medellín), en donde se realizaron cuarenta y cinco (45) publicaciones en el año 2020 con un porcentaje de cumplimiento del 113%, y la actividad COMUNICACIÓN EXTERNA Generar contenidos permanentes en redes sociales para mantener informada a nuestra comunidad digital. Publicar cuatrocientos (400) post en Facebook, trescientos (300) en Instagram y trescientos (300) en Twitter. (Por año), en esta actividad se realizaron 1.263 publicaciones en las redes sociales de la entidad comparadas con 1.200 programadas para la vigencia 2020.

### ACTIVIDADES DE CONTROL

Son acciones establecidas por la entidad, generalmente expresadas a través de políticas de operación, procesos y procedimientos, que contribuyen al desarrollo de las directrices de la Primera Línea de Defensa de MIPG para mitigar los riesgos que inciden en el cumplimiento de los objetivos del proceso y consecuentemente los estratégicos.

Las actividades de control se encuentran definidas en las políticas de operación y en los procedimientos, sin embargo, es de aclarar que una política por sí sola no es un control. Los controles se despliegan a través de los procedimientos documentados y una actividad de control debe por sí sola mitigar o tratar la causa del riesgo y ejecutarse como parte del día a día de las operaciones realizadas por los servidores que las ejecutan desde cada puesto de trabajo.

Debido a que los procedimientos son los que llevan dichas políticas a la práctica, se hace necesario evaluar las actividades de control que tiene definido el Proceso Comunicación Organizacional en sus procedimientos y analizar su correlación con las documentadas en el Mapa de Riesgos de la entidad, dentro del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGC).

A continuación, se presentan los riesgos asociados al proceso Comunicación

Organizacional y el listado de actividades de control para cada uno de los riesgos:

### RIESGOS IDENTIFICADOS EN EL PROCESO COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

En el área de Comunicaciones el líder del Proceso Comunicación Organizacional determinó dos (2) riesgos asociados al proceso, los cuales se encuentran publicados en la herramienta SIGC (arbolito), en donde se presentaron los siguientes riesgos:

RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	OPCIONES PARA EL TRATAMIENTO DEL RIESGO
<p>Riesgo 56: Afectación de imagen institucional y comercial.</p> <p>(Riesgo identificado en el mes de agosto de 2014 y actualizado en el mes de enero de 2021).</p>	<p>Manual de Imagen de la entidad</p> <p>Notificar a las áreas encargadas del material corporativo y/o comercial del adecuado uso de la Imagen de la entidad.</p> <p>Análisis del manejo de la imagen de la Sociedad de Capital Público Departamental.</p> <p>Asesorar oportunamente al Gerente y/o directivos en la presentación de ruedas de prensa y manejo de medios.</p> <p>Responder oportunamente los requerimientos informativos de los medios de comunicación.</p> <p>Asesorar oportunamente al Gerente y/o directivos en la toma de decisiones que puedan afectar la imagen.</p>	<p>Socialización del Manual de Imagen de la entidad.</p> <p>Actualización del material corporativo y/o comercial, tales como: formatos, papelería, señalización, material audiovisual, entre otros.</p> <p>Incluir a la Sociedad de Capital Público Departamental en el Manual de Imagen de la entidad.</p> <p>El señor Gerente y los directivos, deberán asegurarse de atender medios de comunicación con el acompañamiento del Comunicador Organizacional.</p> <p>El Comunicador Organizacional debe atender a los periodistas con requerimientos informativos en el menor tiempo posible y poniendo al tanto al Gerente del mismo.</p> <p>Los directivos deberán consultar con el Comunicador Organizacional, aquellas decisiones que involucren el tratamiento y cuidado de la imagen.</p>

	<p>Asesorar al Coordinador de Publicidad y Mercadeo en la planeación, elaboración y ejecución de los eventos.</p> <p>Velar por canalizar los requerimientos de los medios de comunicación con la Gerencia.</p> <p>Levantar un protocolo de Comunicación en Situación de Crisis.</p> <p>Informar oportuna y detalladamente a los públicos de interés las situaciones que puedan desatar rumores.</p> <p>Levantamiento de procedimientos de la oficina de Comunicaciones para el cuidado y manejo de la imagen.</p>	<p>El Coordinador de Publicidad y Mercadeo, deberá asegurarse de realizar eventos con el asesoramiento y apoyo del Comunicador Organizacional.</p> <p>El señor Gerente, deberá asegurarse de atender medios de comunicación con el acompañamiento del Comunicador Organizacional.</p> <p>Elaboración del protocolo de Comunicación en Situación de Crisis.</p> <p>Mecanismos internos de identificación de rumores para su control oportuno y mecanismos de mitigación.</p> <p>Consolidación de la oficina de Comunicaciones como una Coordinación adscrita a la Gerencia.</p>
<p>Riesgo 57: Indebida Comunicación Informativa con el Público Interno.</p> <p>(Riesgo identificado en el mes de agosto de 2014 y actualizado en el mes de enero de 2021).</p>	<p>Generar contenidos y diseños, para la actualización de los medios de Comunicación Interna.</p> <p>Generar contenidos semanales para los medios de Comunicación Interna, donde la Gerencia tenga siempre un canal de información con los colaboradores.</p> <p>Procedimiento establecido y restricciones por parte del sistema de correo, para que los mensajes masivos deban ser enviados únicamente por la cuenta <a href="mailto:oficinacomunicaciones@loteriademedellin.com.co">oficinacomunicaciones@loteriademedellin.com.co</a>.</p> <p>Realizar anualmente una medición de los medios de Comunicación Interna, para buscar mecanismos de mejoramiento y optimización</p>	<p>Consolidación de la oficina de Comunicaciones adscrita a la Gerencia, donde haya personal de apoyo permanente para el diseño y la generación de contenidos para los medios de Comunicación Interna.</p> <p>Solicitud semanal a la Gerencia del mensaje interno, a cargo de un apoyo del Comunicador Organizacional, encargado de la Comunicación Interna. Éste debe estar adscrito a la planta.</p> <p>Sensibilización en el uso correcto del correo corporativo y observaciones para alteraciones en el seguimiento del procedimiento.</p> <p>Asignación de presupuesto a la oficina de Comunicaciones, para contratar esta medición y haya objetividad en el proceso.</p>

	<p>Solicitud semanal a las áreas para ofrecer el espacio informativo en los medios de Comunicación Interna establecidos.</p> <p>Apoyar la realización de la rendición de cuentas anual para el público interno, con el fin de que esté enterado de los avances, la ejecución presupuestal y las mejoras a implementar.</p> <p>Apoyar la actualización del plan y del direccionamiento estratégico, para que el público interno esté encaminado hacia un mismo norte de trabajo y esfuerzo</p>	<p>Solicitud semanal a las áreas para ofrecer el espacio informativo en los medios de Comunicación Interna establecidos.</p> <p>Organización anticipada de la rendición de cuentas anual, con el fin de generar insumos e información de calidad para cumplir con excelencia este requisito.</p> <p>Actualizar el plan y el direccionamiento estratégico, de acuerdo a las directrices de la Gerencia y de la Dirección encargada de la planeación organizacional.</p>
--	---	--

Dentro de la evaluación realizada a los riesgos asociados al proceso Comunicación Organizacional, establecidos en el Mapa de Riesgos de la Lotería de Medellín, se evidenció que no hay similitud entre las actividades de control definidas en los riesgos del proceso, comparadas con las actividades de control establecidas en los procedimientos documentados por el Proceso Comunicación Organizacional en el SIGC. También la auditoría identificó falencias en la Descripción del riesgo, ya que esta debe contener todos los detalles que sean necesarios y que sea fácil de entender tanto para el líder del proceso como para personas ajenas al proceso.

**RECOMENDACIONES:**

- ✓ Aunque la anterior situación, no genera observación, se recomienda ajustar las actividades de control establecidas para la mitigación de los riesgos, definidas en los dos (2) procedimientos y en el Mapa de Riesgos del proceso Comunicación Organizacional, para que sean uniformes en ambas fuentes documentales; igualmente se debe realizar una adecuada redacción del control, en donde se establezca: **El Responsable de ejecutar el control** (identifica el cargo del servidor que ejecuta el control), **La Acción** (se determina mediante verbos que indican la acción que deben realizar como parte del control) y **El Complemento** (corresponde a los detalles que permiten identificar claramente el objeto del control). De acuerdo a las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) establecidas en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 5 de diciembre de 2020, en el numeral 3.2.2.1 Estructura para la descripción del control.

- ✓ Replantear los controles diseñados en el Mapa de riesgos de gestión del Proceso de Comunicación Organizacional, con el propósito de mitigar las posibilidades o eventos que puedan afectar los resultados de las operaciones.
- ✓ El equipo auditor recomienda ajustar la Descripción del riesgo, para que éste sea de fácil entendimiento, de acuerdo a las recomendaciones establecidas en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 5 de diciembre de 2020, del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en el numeral 2.5 Descripción del riesgo.
- ✓ La auditoría recomienda, considerar dentro de las actividades claves o principales en la caracterización del Proceso Comunicación Organizacional, incluir la formulación y diseño del Plan de Comunicaciones de la entidad, identificando el objetivo principal, los objetivos específicos, el alcance, las estrategias de comunicaciones y el seguimiento a la implementación del mismo.
- ✓ El equipo auditor recomienda, analizar los posibles riesgos no identificados dentro del Proceso Comunicación Organizacional para su diseño y actualización en el Mapa de Riesgos de la entidad. En este orden de ideas, la auditoría invita al equipo de Comunicaciones a revisar los posibles riesgos que se puedan presentar en el desarrollo del proceso con relación a la información relacionada sobre la gestión de la entidad, es decir la entrega y publicación oportuna de la información, así mismo verificar si existe la posibilidad de riesgos en la preservación y custodia de la información generada por la gestión del proceso Comunicación Organizacional, igualmente comprobar si existe la posibilidad de riesgos en la aplicación del Manual de Imagen de la Entidad por debilidades en la socialización y la apropiación del mismo, de igual forma recomendamos verificar si existe posibilidad de riesgos en la implementación y ejecución del Plan de Comunicaciones de la entidad, pues éste hace parte de la Estrategia 2.3 del Plan Estratégico de la Lotería de Medellín 2020-2023.


## CONCLUSIONES

- La auditoría se ejecutó de acuerdo con lo previsto en el Plan de Auditoría y, a la vez, se cumplió con el objetivo y alcance programado gracias a la disposición de los colaboradores del Proceso Comunicación Organizacional.
- Al realizar la evaluación y seguimiento a la ejecución de las actividades previstas por el Proceso Comunicación Organizacional definidas en su documentación, de manera general se determina que, el proceso sigue las disposiciones establecidas

para dar cumplimiento al objetivo del proceso, la normatividad aplicable, la misión, la visión, los objetivos institucionales y políticas administrativas de la entidad; en donde se puede apreciar un avance significativo en la implementación del Proceso Comunicación Organizacional en la Lotería de Medellín. No obstante, es importante que se continúe realizando la aplicación y verificación de las acciones y actividades propuestas dentro del cronograma de trabajo.

- Se debe fortalecer el tema de riesgos y controles en el Proceso Comunicación Organizacional, con el fin de contar con mecanismos de medición y seguimiento eficientes que permitan cumplir los objetivos institucionales.
- Es importante resaltar la cordialidad, disponibilidad y atención prestada por el grupo encargado del Proceso Comunicación Organizacional para con el equipo auditor, mostrando un alto grado de compromiso frente la cultura del control.
- Finalmente, y como resultado de la Auditoría, se observó que la gestión adelantada por el equipo del Área de Comunicaciones se realiza de manera razonable dentro del marco regulatorio aplicable y vigente. En el Proceso se aplican procedimientos y formatos que le permiten adelantar su función; cuenta con servidores competentes y comprometidos con el cumplimiento de los objetivos institucionales y con la mejora continua.

Cordialmente;



**LUZ ADRIANA JARAMILLO RENDÓN**  
Directora Auditoría Interna

Proyecto: William Muñetón Acevedo, profesional Universitario  
Revisó: Luz Adriana Jaramillo Rendón, Directora de Auditoría Interna