
	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 1 de 1

FECHA:	Enero 2023	LUGAR:	Oficina Sede la Pola
PROCESO AUDITADO	Comunicaciones y Relaciones Publicas		
AUDITADOS	Líder del Proceso Comunicaciones y Relaciones Publicas		
EQUIPO AUDITOR	Marly Gil Barbosa		
OBJETIVO DE LA AUDITORIA			
<p>Evaluar la matriz de caracterización con sus procedimientos e instructivos para Planear y ejecutar estrategias de comunicación en los niveles interno y externo del IBAL ESP OFICIAL para contribuir a la proyección de la imagen institucional, garantizando el cumplimiento de lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, asegurando un fácil acceso a la información y visibilizarían de los procesos para identificar oportunidades de mejora en el sistema.</p>			
ALCANCE DE LA AUDITORIA			
<p>Verificar el cumplimiento de las actividades descritas por dicho proceso en la matriz de caracterización durante el periodo de junio a diciembre de 2022, así como la revisión al Plan de Acción año 2022, Plan de medios, Plan de mejoramiento de la auditoría interna, cumplimiento al indicador.</p>			
CRITERIOS DE AUDITORIA			
<p>Constitución Política de Colômbia de 1991(Art. 2, 20, 23, 73, 74, 75, 209 garantizar la Libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar médios massivos de comunicación), Ley 1341 de 2009 (Art.4 intervención del estado en el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones), Ley 1978 de 2019 (Artículo 3o., numeales 1, 5, 7, 9 y 10 y Artículo 6º .se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC),), Ley 1474 de 2011 (Artículo 10 y 78 Presupuesto de publicidad, Divulgación de los programas y políticas que realicen, a través de publicidad oficial o de cualquier otro medio o mecanismo similar que implique utilización de dímeros del Estado), Decreto 4326 de 2011 (Todo el articulado del decreto, se reglamenta parcialmente el artículo 10 de la Ley 1474 de 2011 - gastos de publicidad en las entidades públicas), Resolucion 835 de 2018 (se adopta el manual de comunicaciones y relaciones públicas y el manual de imagen corporativa de la Empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL), Decreto 491 de 2020(protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica), Ley 1755 de junio 30 de 2015(presentacion y radicacion de peticiones), Norma ISO 9001 de 2015 Sistema de Gestión de la Calidad, Norma ISO 14001 de 2015 Sistema de Gestión Ambiental, Norma ISO 45.001 de 2018 Seguridad y salud en el trabajo y demas normas aplicables al proceso según la matriz de requisitos legales de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A.E.S. ´P. OFICIAL.</p>			

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 2 de 2

FORTALEZAS:

- La información requerida se suministró a tiempo
- Se da cumplimiento a las actividades del proceso
- Se informa diariamente por las diferentes redes sociales de las actividades que realiza la Empresa
- Buena disposición de la líder del proceso durante la realización de la auditoria
- Cubrimiento y Registro de las obras que realiza la Empresa en los diferentes barrios de la ciudad
- Producción, edición y publicación de piezas digitales gráficas, fotografías y videos Informativos, Gerenciales, Internos y externos

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Solicitar al proceso que corresponda realizar las reparaciones locativas de la oficina ya que se encuentran en mal estado y se viene entrando el agua cuando llueve e igualmente retirar de la entrada de la oficina unos elementos que no pertenecen a este proceso.
- Solicitar nuevamente al proceso que le corresponda los elementos necesarios para el mejoramiento de las actividades del proceso (vehículo para el cubrimiento de las noticias, sillas, escritorios)

HALLAZGOS


Resumen de hallazgos:

No conformidades: 0

No	Descripción del Hallazgo

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Se realizó la apertura de la Auditoria el día 17 de enero de 2023 con la Líder del Proceso y sus funcionarios, para la realización de la Auditoria se tomó como base la lista de chequeo, evidenciándose lo siguiente:

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 3 de 3


❖ **REVISION AL PLAN DE ACCION ENERO A DICIEMBRE DE 2022**

ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PROGRAMADA / EJECUTADA	AVANCE
Campañas institucionales y publicaciones	Contratos	16 / 16	100%
Realización y Publicación de Boletines de Prensa	2 boletines semanales	106 / 115	108%
Videos noticias IBAL o Apoyo Interno	2 videos semanales	106 /109	103%
Material de audio	Cada vez que se requiera	52 / 52	100%
Diseños	6 semanales	318 / 318	100%
Actualización Página web	3 Actualizaciones semanales	159 / 159	100%
Actualización de Redes Institucionales	3 Actualizaciones semanales	159 / 159	100%
Manejo y actualización de grupos y listas de difusión de WhatsApp	3 Actualizaciones semanales	159 /159	100%
Boletín Interno	1 Semanal	52 / 40	77%
Comunicaciones Alcaldía	1 Semanal	52 / 52	100%
Actividades Administrativas	Correspondencia y trámites de cuentas	52 / 52	100%


ANALISIS: Se evidenció que se dió cumplimiento al Plan de Acción en un 99% el cual es satisfactorio.

- ❖ **REVISIÓN AL PLAN DE MEDIOS 2022:** Se realizó el 04 de enero de 2022, Se actualiza de acuerdo a necesidades y requerimientos del ordenador del gasto y de la administración central
- Se realizo revisión, modificación y/o actualización del Plan de Medios del IBAL S.A.E.S.P. OFICIAL el 06 de septiembre de 2022.


Es de aclarar que las propuestas presentadas por los medios de comunicación y que soportan este plan de medios, no generan para el IBAL una obligación a contratar, simplemente es una planificación que realiza la entidad para determinar el medio más idóneo de difusión para hacer llegar sus mensajes publicitarios. como constancia se realiza el acta de Reunión número 01 del 2022.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 4 de 4


<i>Medio y/o persona natural (propuesta)</i>	<i>Descripción de la propuesta</i>	<i>Fecha prevista para contratar</i>	<i>Meses Aprobados</i>	<i>V° B° del ordenador del gasto</i>
Ondas de Ibagué	<p>Para satisfacer la necesidad y lograr este objetivo es necesario suscribir un contrato para realizar mes a mes:</p> <p>1. Radio</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 cuñas diarias de 30 segundos de lunes a viernes, en las noticias de Ondas de Ibagué 6:00 a 8:30 am • 2 cuñas diarias de 30 segundos de lunes a viernes, en las noticias de Ondas de Ibagué 12:00 a 2:00 pm, Total 88 cuñas mes • Emisión de una sección de un (1) minuto, dos veces a la semana en la franja noticiosa de la mañana. • Lecturas de Boletines cuando se estime necesario. • Dos (2) Publrreportajes al mes de hasta 5 minutos, en dos de las emisiones de noticias de Ondas de Ibagué. <p>2. Web</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un (1) banner mensual en la página www.ondasdeibague.com (medidas 1200 x 150 px) material suministrado por la oficina de comunicaciones del IBAL. • Cuatro (4) publicaciones en la Fan page de Ondas de Ibagué, una (1) por semana. Material suministrado por la oficina de comunicaciones del IBAL. • Dos (2) publicaciones digitales al mes en la página www.ondasdeibague.com con replica en la fan page. Material suministrado por la oficina de comunicaciones del IBAL. 	primer semestre	6	Finalizado el 01 de agosto de 2022
Ecos del Combeima	<p>Para satisfacer la necesidad y lograr este objetivo es necesario suscribir un contrato para realizar mes a mes: *</p> <p>Transmisión de siete (7) cuñas diarias de 30" en la Franja Informativa de Econoticias, de lunes a viernes de 5:00</p>	primer semestre	6	Finalizado el 03/08/2022

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 5 de 5


	<p>a.m. a 1 :00 p.m.</p> <ul style="list-style-type: none"> * Emisión de la sección de minuto IBAL “Soluciones Oportunas” en la franja noticiosa matinal de lunes a viernes en Econoticias, a las 6:45 a.m. * Un banner de grilla de 360x300 px. (mobile) y 360x450 px. (desktop) en el 100% (run of site) del portal www.ecosdelcombeima.com con link al sitio web www.ibal.gov.co. * Cuatro (4) publrreportajes multimedia en el portal www.ecosdelcombeima.com con despliegue en redes sociales. (Facebook, Twitter) de campañas educativas sobre el cuidado del agua y demás temas de interés del Instituto. * Divulgación de los boletines de prensa e información que se genere en el Instituto. 			
Ángeles tv	<p>1. TELEVISIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emisión de tres (3) comerciales de lunes a viernes durante la transmisión de nuestro noticiero Tolinoticias en la franja de 9:00 a 10:00 de la noche. • Realización de una (1) entrevista en vivo mensual en noticiero Tolinoticias, con el funcionario y el tema que ustedes deleguen. • Emisión de tres (3) comerciales de lunes a viernes durante la emisión de nuestro informativo matutino Sala de Redacción en la franja de 6:30 a 8:00 de la mañana. • Realización de una (1) entrevista en vivo mensual con el funcionario y el tema que ustedes deleguen. • Emisión de tres (3) comerciales durante la transmisión de nuestro magazín cultural La Vitrina Tv en la franja de los sábados a las 4:00 de la tarde. 	primer semestre	6	

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 6 de 6


	<p>2. WEB</p> <ul style="list-style-type: none"> • LIVE (directos) Cuatro (4) Facebook Live (Uno semanal) con los temas y lugares que previamente se programen. • Lectura de comunicados e información relevante sobre la gestión de la EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL • Publicación de noticias suministradas por la oficina de comunicaciones de la EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL en @Tolinoticias 			
<p>ZONA DE IMPACTO Roger Jiménez</p>	<p>1.Radio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difusión y promoción de seis (6) cuñas diarias en el programa Zona de Impacto de Ondas de Ibagué, (lunes a viernes de 9 a 10 de la mañana) con una duración de 30 segundos cada una, alusivas a las campañas institucionales de la empresa • Publicación de cuatro (4) secciones radiales patrocinadas al mes, con una duración de cinco (5) minutos cada sección, en la cual se divulguen, entrevistas, boletines, información o reportajes alusivos a las campañas institucionales del IBAL • Lectura de cinco (5) comunicados, boletines de prensa, gestión o información institucional de la empresa en el programa Zona de Impacto. <p>2.Web</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retransmitir veinte (20) publicaciones en la fan page de Zona de Impacto con contenidos oficiales de las redes sociales del IBAL SA ESP • Publicación de ocho (8) historias de 24 horas en la fan page de Zona de Impacto. 	<p>primer semestre</p>	<p>6</p>	<p>Finalizo el 01/08/2022</p>

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 7 de 7


	<ul style="list-style-type: none"> • Cuatro (4) transmisiones de eventos, acompañamiento periodístico, entrevistas y actividades desarrolladas por la empresa, a través del programa Zona de Impacto, cuando sean requeridas. 			
El Irreverente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publicar y difundir cuatro (4) noticias mensuales, (una (1) semanal), en el portal web www.elirreverenteibague.com. Con material proporcionado por La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado (IBAL) y se comparte por nuestras redes sociales (Instagram, Twitter y Facebook). 2. Publicar y difundir seis (6) boletines de prensa mensuales, en el portal web www.elirreventeibague.com. Con material proporcionado por La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado (IBAL) y se comparte por nuestras redes sociales (Instagram, Twitter y Facebook). 3. Realizar dos (2) transmisiones en vivo al mes, por nuestro Facebook @elirreverenteibague, con la duración de 20 minutos aproximadamente, donde se realizarán entrevistas y se cubrirán eventos o actividades que realice La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado (IBAL). 4. Realizar la distribución de dos (2) videos mensuales en las distintas campañas publicadas en las redes sociales del irrevente y página web del medio. Durante el tiempo de ejecución. Estas actividades deben ser concertadas por el supervisor del contrato, con previa aprobación de la oficina de comunicaciones del IBAL. 5. Difundir seis (6) piezas gráficas al 	primer semestre	6	Finalizo el 21/08/2022

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 8 de 8


	<p>mes en (Imagen o video) por nuestras historias de Instagram y Facebook (24 horas) con un alcance de 2.000 a 6.000 vistas.</p> <p>6. Publicar un (1) banner publicitario por nuestra página web www.elirreventeibague.com. Medidas 1350 x 120 con alcance o link directo a la página web de IBAL https://www.ibal.gov.vo/ material proporcionado por la oficina de comunicaciones.</p> <p>7. Publicar un (1) banner publicitario por nuestra página web www.elirreventeibague.com con medidas 360 x 280. Material proporcionado por la oficina de comunicaciones.</p>			
El Nuevo Día	<p>Se trata de publicidad oficial en un medio escrito con alta cobertura en el municipio de Ibagué.</p> <p>Para satisfacer la necesidad arriba descrita y lograr este objetivo es necesario suscribir un contrato para publicar según las necesidades de la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publireportajes • Comunicados de prensa • Infografías • Entrevistas • Campañas publicitarias • Campañas de responsabilidad social • Avisos informativos <p>Dado que cada servicio es diferente y tiene un costo diferente, el presupuesto, cuenta con valores unitarios y conforme a los requerimientos de la empresa, se irá agotando la disponibilidad</p>	primer semestre	6	Finalizo el 15/08/2022 finalizado

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 9 de 9


<p>Ondas de Ibagué</p>	<p>Para satisfacer la necesidad y lograr este objetivo es necesario suscribir una adición tanto de valor como prórroga de 3 meses adicionales al contrato y lo cual se establecen las siguientes actividades para realizar mes a mes:</p> <p>1. Radio</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 cuñas diarias de 30 segundos de lunes a viernes, en las noticias de Ondas de Ibagué 6:00 a 8:30 am • 2 cuñas diarias de 30 segundos de lunes a viernes, en las noticias de Ondas de Ibagué 12:00 a 2:00 pm, Total 88 cuñas mes • Emisión de una sección de un (1) minuto, dos veces a la semana en la franja noticiosa de la mañana. • Lecturas de Boletines cuando se estime necesario. • Dos (2) Publrreportajes al mes de hasta 5 minutos, en dos de las emisiones de noticias de Ondas de Ibagué. <p>2. Web</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un (1) banner mensual en la página www.ondasdeibague.com (medidas 1200 x 150 px) material suministrado por la oficina de comunicaciones del IBAL. • Cuatro (8) publicaciones en la Fan page de Ondas de Ibagué, una (1) por semana. material suministrado por la oficina de comunicaciones del IBAL. • Dos (2) publicaciones digitales al mes en la página www.ondasdeibague.com con replica en la fan page. Material suministrado por la oficina de comunicaciones del IBAL. 	<p>Segundo semestre</p>	<p>3</p>	<p>Adición hasta el 19/11/2022</p>
------------------------	---	-------------------------	----------	------------------------------------

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 10 de 10


<p>ZONA DE IMPACTO Roger Jiménez</p>	<p>. Radio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difusión y promoción de seis (6) cuñas diarias en el programa Zona de Impacto de Ondas de Ibagué, (lunes a viernes de 9 a 10 de la mañana) con una duración de 30 segundos cada una, alusivas a las campañas institucionales de la empresa • Publicación de cuatro (4) secciones radiales patrocinadas al mes, con una duración de cinco (5) minutos cada sección, en la cual se divulguen, entrevistas, boletines, información o reportajes alusivos a las campañas institucionales del IBAL • Lectura de cinco (5) comunicados, boletines de prensa, gestión o información institucional de la empresa en el programa Zona de Impacto. <p>2. Web</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retransmitir veinte (20) publicaciones en la fan page de Zona de Impacto con contenidos oficiales de las redes sociales del IBAL SA ESP • Publicación de ocho (8) historias de 24 horas en la fan page de Zona de Impacto. • Cuatro (4) transmisiones de eventos, acompañamiento periodístico, entrevistas y actividades desarrolladas por la empresa, a través del programa Zona de Impacto, cuando sean requeridas. 	<p>Segundo semestre</p>	<p>3.5</p>	<p>Hasta el 10/01/2023</p>
--	---	-------------------------	------------	----------------------------

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 11 de 11


<p>"Contrapeso JHON CARLOS RINCÓN AGREDO "</p>	<p>1. Publicación de un mega banner de 980x90 pixeles, ubicado en el home o página de inicio de Contrapeso, durante un mes, con publicidad alusiva al IBAL. 2. Publicación de cuatro notas mensuales de seguimiento a la gestión del IBAL, en la sección Párele Bolas, con información suministrada por el ejecutivo. 3. Retransmisión de veinte publicaciones en la página en Facebook de Contrapeso alusivas a las actividades y gestión del IBAL SA ESP. 4. Difusión de diez 'stories' en la fan page del portal alusivas al IBAL.</p>	<p>Segundo semestre</p>	<p>3.5</p>	<p>09/01/2023</p>
<p>Ecos del Combeima</p>	<p>Radio: *Producción y emisión de seis (6) cuñas radiales de 30" en la Franja Informativa de Econoticias 790 AM, de lunes a viernes de 5 a.m. a 1 p.m. *Una (1) webinar al mes, en el horario de 11:05 a 11:55 a.m, de lunes a viernes, para hablar de gestión adelantada por el instituto. *Copatrocio del programa El Tolima Trabaja en Econoticias los días sábados, de 7:00 a.m. a 8:00 a.m., por radio y Facebook live, que incluye presentación, despedida y seis cuñas, espacio dedicado a abordar temas ambientales, de responsabilidad social y empresarial.</p> <p>Digital: * Un banner de grilla de 360 x 300 px. (Mobile) y 360 x 450 px. (desktop) en el 100% (run of site) del portal www.ecosdelcombeima.com con link al sitio web www.ibal.gov.co.</p>	<p>Segundo semestre</p>	<p>2.5</p>	<p>03/01/2023</p>

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 12 de 12

<p>El Irreverente</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar publicación y difusión de cuatro (4) noticias mensuales, (una (1) semanal), en un portal web con material proporcionado por La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado (IBAL) y se comparte por las redes sociales (Instagram, Twitter y Facebook) del contratista. 2. Realizar publicación y difusión de seis (6) boletines de prensa mensuales, en el portal web contratado con material proporcionado por La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado (IBAL) y se comparte por las redes sociales (Instagram, Twitter y Facebook) del contratista. 3. Realizar dos (2) transmisiones en vivo al mes, por Facebook del contratista, con una duración de 20 minutos aproximadamente, donde se realizarán entrevistas y se cubrirán eventos o actividades que realice La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado (IBAL). 4. Realizar publicación de ocho (8) vídeos publicitarios en el noticiero del contratista, que se emite de lunes a jueves, de 6:00am a 7:00am. El vídeo debe tener una duración de 30 segundos aproximadamente. 5. Realizar la difusión de seis (6) piezas gráficas al mes en (Imagen o vídeo) por las historias de Instagram y Facebook del contratista (24 horas) con un alcance de 2.000 a 6.000 vistas. 6. Realizar Publicación de un (1) banner publicitario por la página web del contratista Medidas 1350 X 120 con enlace o link directo a la página de IBAL https://www.ibal.gov.co/ Material proporcionado por la oficina de 	<p>Segundo semestre</p>	<p>1.5</p>	<p>29/01/2023</p> <p>Activo</p>
-----------------------	--	-------------------------	------------	---------------------------------

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 13 de 13

	<p>comunicaciones.</p> <p>7. Realizar la Publicación de un (1) banner publicitario por la página del contratista. Medidas 360 x 280. Material proporcionado por la oficina de comunicaciones.</p>			
Ondas de Ibagué	<p>Para satisfacer la necesidad y lograr este objetivo es necesario suscribir un contrato para realizar mes a mes:</p> <p>1. Radio</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 cuñas diarias de 30 segundos de lunes a viernes, en las noticias de Ondas de Ibagué 6:00 a 8:30 am • 2 cuñas diarias de 30 segundos de lunes a viernes, en las noticias de Ondas de Ibagué 12:00 a 2:00 pm, Total 88 cuñas mes • Emisión de una sección de un (1) minuto, dos veces a la semana en la franja noticiosa de la mañana. • Lecturas de Boletines cuando se estime necesario. • Dos (2) Publireportajes al mes de hasta 5 minutos, en dos de las emisiones de noticias de Ondas de Ibagué. <p>2. Web</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un (1) banner mensual en la página www.ondasdeibague.com (medidas 1200 x 150 px) material suministrado por la oficina de comunicaciones del IBAL. • Cuatro (8) publicaciones en la Fan page de Ondas de Ibagué, una (1) por semana. material suministrado por la oficina de comunicaciones del IBAL. • Dos (2) publicaciones digitales al mes en la página www.ondasdeibague.com con replica en la fan page. Material suministrado por la oficina de comunicaciones del IBAL. 	Segundo semestre	1	06/01/2023


	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 14 de 14

Para el segundo semestre de 2022 se adicionó contrato con Ondas de Ibagué, medio con el que también se suscribió contrato por un mes, ya a la fecha finalizado.


Todos los contratos ya se encuentran finalizados, sólo hay un contrato que es con el IRREVERENTE el cual esta activo hasta el 29/01/2023

- ❖ **COMUNICACIONES EXTERNAS:** Grupos WhatsApp, listas de difusión, redes sociales, página Web.

MES	EVIDENCIAS
JULIO DE 2022	<p>PÁGINA WEB (WWW.IBAL.GOV.CO) https://ibal.gov.co/category/ultimas-noticias/page/10/</p> <p>FACEBOOK (IBAL SA ESP OFICIAL) https://www.facebook.com/watch/?v=3161157914096257</p> <p>INSTAGRAM (IBAL SA ESP) https://www.instagram.com/p/CfueRYdP9k5/?utm_source=ig_web_copy_link</p> <p>IBAL IBAGUÉ https://www.facebook.com/comunicaciones.ibal/posts/pfbid028mB1aYCondPMQbcVYtgeXgUgnGCKWD8qtFi3kpFSBFFz2SNSSihfuLDPhaF1zLZml</p> <p>TWITTER (@IBALOFICIAL) https://twitter.com/lbalOficial/status/1458388813777145859</p>
AGOSTO DE 2022	<p>PÁGINA WEB (WWW.IBAL.GOV.CO) https://ibal.gov.co/category/ultimas-noticias/page/4/</p> <p>FACEBOOK (IBAL SA ESP OFICIAL) https://www.facebook.com/watch/?v=641691977297501</p> <p>INSTAGRAM (IBAL SA ESP) https://www.instagram.com/reel/CgxVNI7NrHx/?utm_source=ig_web_copy_link</p> <p>IBAL IBAGUÉ https://www.facebook.com/comunicaciones.ibal/posts/3954302164795451</p> <p>TWITTER (@IBALOFICIAL) https://twitter.com/ibalOficial/status/1554876602533789698?s=20&t=pfF08FzUGpBTb2YOFghTmQ</p>

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 15 de 15

SEPTIEMBRE DE 2022	<p>PÁGINA WEB (WWW.IBAL.GOV.CO) https://ibal.gov.co/category/ultimas-noticias/page/11/</p> <p>FACEBOOK (IBAL SA ESP OFICIAL) https://www.facebook.com/lbalsaesp/posts/pfbid026QPwKQC6nz7z6o1eZegsSxWWgx2qouuTVVWjAv9yjKHfbpmdbU3GjaUSg8nN96TbI</p> <p>INSTAGRAM (IBAL SA ESP) https://www.instagram.com/reel/Cip4BOfu3Q8/?utm_source=ig_web_copy_link</p> <p>TWITTER (@IBALOFICIAL) https://twitter.com/lbalOficial/status/1573335668771934208?s=20&t=CElnqtnNXezkAejxE2vxlkg</p>
OCTUBRE DE 2022	<p>PÁGINA WEB (WWW.IBAL.GOV.CO) https://ibal.gov.co/category/ultimas-noticias/page/7/</p> <p>FACEBOOK (IBAL SA ESP OFICIAL) https://www.facebook.com/lbalsaesp/posts/pfbid037WcQNaiX5nMp2dy6WRJjM41mJrwk62HppZhkfjowmzFCBrdbpaktfccwkUsIPBD8PI</p> <p>INSTAGRAM (IBAL SA ESP) https://www.instagram.com/reel/CjaxuDEA8Yt/?utm_source=ig_web_copy_link</p> <p>TWITTER (@IBALOFICIAL) https://twitter.com/lbalOficial/status/1579805235392184320?s=20&t=CElnqtnNXezkAejx2Evlkg</p>
Noviembre de 2022	<p>PÁGINA WEB (WWW.IBAL.GOV.CO) https://ibal.gov.co/category/ultimas-noticias/page/3/</p> <p>FACEBOOK (IBAL SA ESP OFICIAL) https://www.facebook.com/lbalsaesp/posts/pfbid0r1A5dPykdBimd6zjJ9YeRSu8GAitxYPqCEUnbcjfa5csnzRjJprWrSztLEwAojJI</p> <p>INSTAGRAM (IBAL SA ESP) https://www.instagram.com/reel/CIRJ8LCJub /?utm_source=ig_web_copy_link</p> <p>TWITTER (@IBALOFICIAL)</p>

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 16 de 16

	https://twitter.com/lbalOficial/status/1579805235392184320?s=20&t=CELnqtnNXezkAejxE2vltkq
DICIEMBRE DE 2022	<p>PÁGINA WEB (WWW.IBAL.GOV.CO) https://ibal.gov.co/category/ultimas-noticias/</p> <p>FACEBOOK (IBAL SA ESP OFICIAL) https://www.facebook.com/lbalsaesp/posts/pfbid0fEUXz8ttMJd97AwCXZCe6xceNeVZj3UGqaVeZr4ED8y2SI</p> <p>INSTAGRAM (IBAL SA ESP) https://www.instagram.com/reel/Cmr0aqwIE1k/?utm_source=ig_web_copy_link</p> <p>TWITTER (@IBALOFICIAL) https://twitter.com/GerenciaIbal/status/1603763933096992768?s=20&t=dhyajnzAzTYMnq20lp4eew</p>


Dentro de las actualizaciones internas se realizan : Grupos WhatsApp, Twitter Gerencia https://twitter.com/GerenciaIbal?s=20&t=UcjfkoV6cE_3_Z8jr8hAaA, Diseños a banner, videos, ultimas noticias, podcast y el link de reparación de daños. (<https://ibal.gov.co/atenci-n-a-nuestras-redes>)

❖ COMUNICACIONES INTERNAS

Grupos WhatsApp, Intranet (Banner, actualización de boletines internos, Boletín informativo, Boletín de control interno), Spark (Boletín IBAL Vibra)

BOLETIN IBAL VIBRA

MES	EVIDENCIA
JULIO DE 2022	#25: http://192.168.0.14:767/operaibal/comunicados/20220705085315.PDF #26: http://192.168.0.14:767/operaibal/comunicados/20220711143931.PDF #27: http://192.168.0.14:767/operaibal/comunicados/20220718160602.PDF #28: http://192.168.0.14:767/operaibal/comunicados/20220725112127.PDF
AGOSTO DE 2022	#29: http://192.168.0.14:767/operaibal/comunicados/20220801172621.PDF #30: http://192.168.0.14:767/operaibal/comunicados/20220809113009.PDF

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 17 de 17

	#31: http://192.168.0.14:767/operaiibal/comunicados/20220817082906.PDF
SEPTIEMBRE DE 2022	#33: http://192.168.0.14:767/operaiibal/comunicados/20220930083415.PDF #34: http://192.168.0.14:767/operaiibal/comunicados/20220930083500.PDF
OCTUBRE DE 2022	#35: http://192.168.0.14:767/operaiibal/comunicados/20221010091928.PDF #37: http://192.168.0.14:767/operaiibal/comunicados/20221021155646.PDF #38: http://192.168.0.14:767/operaiibal/comunicados/20221028171548.PDF
NOVIEMBRE DE 2022	#39: http://192.168.0.14:767/operaiibal/comunicados/20221104155835.PDF #40: http://192.168.0.14:767/operaiibal/comunicados/20221115090757.PDF #41: http://192.168.0.14:767/operaiibal/comunicados/20221119130640.PDF #42: http://192.168.0.14:767/operaiibal/comunicados/20221126141050.PDF
DICIEMBRE DE 2022	#43: http://192.168.0.14:767/operaiibal/comunicados/20221205154912.PDF #44: http://192.168.0.14:767/operaiibal/comunicados/20221212114204.PDF #45: http://192.168.0.14:767/operaiibal/comunicados/20221219090003.PDF #46: http://192.168.0.14:767/operaiibal/comunicados/20221226100022.PDF

❖ **ASISTENCIA A COMITÉS, APOYO A PROCESOS CONTRACTUALES, RESPUESTA A CORRESPONDENCIA**

- Asistencia a Comités: Asistencia a Comités de Gerencia como invitados.
- Apoyo a procesos contractuales: Ejecución plan de medios e implementación de la estrategia de comunicaciones (Contratación de personal) - Estudio de necesidad, solicitud de CDP y Supervisión.
- Respuesta a Correspondencia: Toda la correspondencia llega por la plataforma Camaleón la cual a fecha de la auditoria enero de 2023 se encuentra sin oficios vencidos.

❖ **REVISIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD DEL PROCESO**

- Ley 1341 de 2009: información y organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones TIC. Garantizar el uso de las tecnologías para masificación de la información y el gobierno en línea: Gracias a las redes sociales y nuestro portal web, se socializa la gestión y se masifican los mensajes que quiere transmitir la entidad a sus usuarios como veedores de las acciones. Se

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 18 de 18

evidencia en la página: www.ibal.gov.co; redes sociales (Facebook - Ibal S.A. E.S.P. OFICIAL; Instagram- Ibal S.A. E.S.P; YouTube - IBAL, Twitter - @ibaloficial)

Se da cumplimiento a la aplicación de dicha ley.


- Ley 1474 de 2011 artículos 10 y 78: Presupuesto de publicidad- Divulgación de los programas y políticas que realicen, a través de publicidad oficial o de cualquier otro medio o mecanismo similar: Anualmente en el presupuesto se establece un rubro para promoción y publicidad que le permite a la empresa tener espacios con medios aliados y generar con las comunidades espacios de interacción. Se realizan las jornadas de rendición de cuentas. Se tiene un Plan de medios con las propuestas de medios de comunicación en la ciudad. En el año 2022 se realizaron contratos con: Ondas de Ibagué, Ecos del Combeima, Ángeles TV, Zona de Impacto, El Irreverente, El Nuevo Dia


Se da cumplimiento a la aplicación de dicha ley.

- Resolución 835 de 2018 Por medio de la Cual se adopta el manual de comunicaciones y relaciones públicas y el manual de imagen corporativa de la Empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL: se evidencia la publicación de dicho manual en la página web y la intranet, así como la socialización de los mismos. Evidencia: Manual de comunicaciones, relaciones públicas y manual de imagen corporativa de la empresa.


Se da cumplimiento a dicha resolución.


❖ REVISIÓN AL INDICADOR DEL PROCESO

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 19 de 19

	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-001
		FECHA VIGENCIA: 2017-08-17
		VERSIÓN: 05
		Página 1 de 1

DEFINICIÓN DEL INDICADOR							
Proceso:	Comunicaciones y Relaciones Públicas			Tipo de Indicador	EFICACIA		
Nombre del indicador	Imagen Institucional			Tablero de Control	SI		
Objetivo del indicador	Medir el grado de satisfacción de la información y los medios que se utilizan para comunicar sobre la gestión de la empresa.			Pertinencia	Realizar seguimiento al grado de satisfacción de la información y los medios que se utilizan para comunicar sobre la gestión de la empresa.		
Unidad de medida	Porcentaje			Definición de variables de la Fórmula	Número de público interno y externo satisfechos: Personas encuestadas que dan respuesta satisfactoria a las preguntas formuladas. Total de público interno y externo encuestados: El tamaño de la muestra que se toma para la aplicación de la encuesta.		
Fórmula para su Cálculo	(Número de público interno y externo satisfechos/ Total de público interno y externo encuestados) X 100			Aspectos metodológicos	Tabulación de la información registrada en la aplicación de encuestas al público de interés.		
Fuente de los datos	Tabulación de encuesta aplicada por el SIG con el apoyo de todos los procesos (Percepción de la satisfacción del cliente)			Periodicidad / Fechas de medición	Anual		
Responsable de generar el indicador	PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO II			Responsable del seguimiento del indicador	PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO II		
Línea de base	No Aplica	Meta	Cumplir con el 100% de lo planeado	Rangos de evaluación	BUENO	REGULAR	MALO
					100%-80%	79%- 60%	< 60%

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 20 de 20

	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES POR PROCESO	CÓDIGO: SG-R-001
		FECHA VIGENCIA: 2017-08-17
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	VERSIÓN: 05
		Página 1 de 2

SEGUIMIENTO AL INDICADOR							
Periodo de Medición	Meta	Medición del indicador	% de Cumplim.	Análisis del Resultado	Acciones de mejoramiento requeridas	Responsable	Fecha Limite
Año 2021	967	967	100%	se cumplió en los primeros meses del 2022 . La imagen de la empresa se mantuvo en el 96% de satisfacción con respecto a la vigencia 2020.	se requiere mayor personal para la aplicación y tabulación de las encuestas		feb-21
Año 2022							

Análisis: No se da el resultado del indicador del año 2022 ya que este se mide con los resultados de la encuesta de satisfacción y este se da en el mes de febrero de 2023. Por lo anterior se muestra el resultado del año 2021 el cual se aplicó en el mes de febrero de 2022 con la encuesta de satisfacción al cliente cuyo cumplimiento fue del 100%.


Encuesta de satisfacción

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2021

OBJETIVO: Establecer y mantener un instrumento que orienta la medición de la percepción del cliente con respecto a la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado prestado por el IBAL.

POBLACIÓN: La población a la cual va dirigido la encuesta de satisfacción al cliente son los suscriptores del IBAL de los estratos 1 al 6

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 967 usuarios

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 21 de 21

FECHA DE APLICACIÓN: diciembre 2021- Enero 2022

METODOLOGÍA: Diseño metodológico teniendo en cuenta los siguientes aspectos

Z: Nivel de confianza= 95,5%, Número de desviaciones estándar asociado a una distribución normal = 1.96

p: Probabilidad del éxito: 50%

q: Probabilidad del fracaso: 50%

N: Tamaño de la población objetivo = 160.192

d: Margen de error = 3%

VARIABLES MEDIDAS:

Producto

Servicio al Cliente


Facturación y recaudo

Trámites

Imagen Corporativa

REGISTROS DE CALIDAD

REGISTRO	OBSERVACION
CR-R-001 Plan de Medios	Se evidencia formato actualizado y en uso
CR-R-002 Registro de comunicaciones para el seguimiento de las suspensiones programadas de agua potable	Se evidencia formato actualizado y en uso
CR-R-003 Seguimiento de actividades oficina de comunicaciones	Se evidencia formato actualizado y en uso
CR-R-005 Mapa de públicos IBAL SA ESP OFICIAL	Se evidencia formato actualizado y en uso

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 22 de 22


❖ **REVISIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIA JUNIO 2022**

Descripción de la oportunidad de mejora	Corrección	Acción correctiva	Evidencia
Solicitar al proceso que le corresponda los elementos necesarios para el desarrollo de las actividades del proceso (Dron, vehículo para el cubrimiento de las noticias, sillas, escritorios)	Enviar oficio a la ordenadora del gasto las necesidades de equipos y personal.	Se reiterará la necesidad de equipos y personal para cumplir con las funciones	Se Evidencio el Oficio No. 200-763 del 22/12/2022


A la fecha de la auditoria en el mes de enero de 2023, se puede evidenciar cumplimiento al plan de mejoramiento.

❖ **CUMPLIMIENTO AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Sistema Control Interno	Cumplimiento
Canales de comunicación con los ciudadanos	<p>Si Cumple. Manual de imagen y Manual de Comunicaciones.</p> <p>https://www.ibal.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/images/stories/CR-M-001%20MANUAL%20DE%20COMUNICACIONES%20V06.pdf</p> <p>https://www.ibal.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/images/stories/CR-M-002%20MANUAL%20DE%20%20IMAGEN%20CORPORATIVA%20V05%20021_0.pdf</p>

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 23 de 23


Mecanismos de reportes de información a otros organismos gubernamentales y de control	Si Cumple. Planeación, redacción y publicación de información y productos en audio, video, fotografía, diseño o escritos a través de la página web www.ibal.gov.co y las redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, Youtube. Así como grupos WhatsApp.
Lineamientos para dar tratamiento a la información de carácter reservado	Si Cumple. En el Manual de Comunicaciones, se establece que el único vocero oficial es la gerente o a quien ella delegue. https://www.ibal.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/images/stories/CR-M-001%20MANUAL%20DE%20COMUNICACIONES%20V06.pdf
Identificación de información que produce en el marco de su gestión (para los ciudadanos, organismos de control, organismos gubernamentales entre otros.)	Si Cumple. Planeación, redacción y publicación de información y productos en audio, video, fotografía, diseño o escritos a través de la página web www.ibal.gov.co y las redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, Youtube. Así como grupos WhatsApp. Además de todos los informes que se requieran por parte del SIG, control interno o lo entes de control.
Identificación de información necesaria para la operación de la entidad (Normograma, presupuesto, talento humano, infraestructura física y tecnológica)	Si cumple. Cuenta con un Normograma, entrega PAA, solicitud de personal, equipos e infraestructura al ordenador del gasto.
Si su capacidad e infraestructura	Si cumple. Toda la información generada se hace a partir del conocimiento y

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 24 de 24


lo permite, tecnologías de la información y las comunicaciones que soporten estos procesos.	apoyo de los procesos de la empresa, pues son ellos la fuente primaria. Igualmente, en la empresa se cuenta con una red wifi que les permite estar conectados a las redes y la página para publicarla. Cada integrante cuenta con un teléfono móvil de alta gama con acceso a internet para actualizar las redes y grupos de WhatsApp integrados por los públicos de interés.
---	---

REGISTROS FOTOGRÁFICOS




 <p>IBAL SIG SA ESP OFICIAL SERVICIOS INTEGRADOS DE GESTIÓN</p>	<p>INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO</p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 25 de 25



	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 26 de 26




Cielo raso de la oficina en regular estado requiere mantenimiento

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 27 de 27

Cielo raso del corredor en muy mal estado cuando llueve se entra el agua




	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 28 de 28



Guacal que se encuentra en el corredor de la oficina de comunicaciones rotulado a Control Perdidas tal como se puede evidenciar en la foto debe ser trasladado al proceso que corresponde.

RECOMENDACIONES

- Nuevamente se debe oficiar al proceso que corresponda dotar a los funcionarios de los elementos apropiados para el desarrollo de sus actividades tales como: equipos de cómputo, escritorios, sillas y vehículo para el cubrimiento de las noticias, como también realizar los arreglos locativos de dicha oficina y realizar el traslado del mobiliario que se encuentra en el corredor ya que este pertenece al proceso de control pérdidas.
- Solicitar al proceso de gestión humana a personal que apoyen de manera constante al líder del proceso en materia de diseño gráfico, producción de videos, redacción de productos transmedia, así como un community manager y un técnico administrativo para redacción de informes y organización de archivo.

	INFORME DE AUDITORIA POR PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: SG-R-026
		FECHA VIGENCIA: 2020-05-06
		VERSIÓN: 05
		Página 29 de 29

CONCLUSIONES

- Se evidencia por las redes sociales y por los diferentes medios tanto internos como externos que diariamente se viene informando de las actividades que viene desarrollando la Empresa.
- Se da cumplimiento a la normatividad correspondiente al Proceso
- Se da cumplimiento a las actividades descritas en la matriz de caracterización del proceso y al Plan de mejoramiento de la Auditoría Interna.
- Se pudo evidenciar que no se cuenta con las herramientas necesarias para el buen desarrollo de sus actividades (equipos de cómputo, sillas, escritorios, y vehículo)



MARLY GIL BARBOSA
Profesional Auditoria