

MEMORANDO INTERNO

1050001-2023- 0246

Bogotá D.C., 18 julio de 2023

PARA: Dr. Noel Valencia López – Gerente General  
DE: Oficina de Control Interno y Gestión - OCIG  
ASUNTO: Informe Ejecutivo Auditoría No.03 – MPEC Gestión Comunicaciones.

Respetado doctor:

En cumplimiento al Programa Anual de Auditoría 2023 de la Oficina de Control Interno y Gestión aprobado por el Comité de Auditoría de la Junta Directiva, remitimos el Informe Ejecutivo correspondiente a la auditoría referida en el asunto

Este informe hace parte del informe final enviado al área auditada mediante memorando **1050001-3023-0231**, la cual cuenta con diez (10) días hábiles siguientes a la notificación del mismo, para hacer llegar los respectivos planes de mejoramiento a la OCIG de acuerdo con la política de operación 6 del procedimiento MPC0202P - Mejoramiento Continuo.



Firmado por MARIA  
NOHEMI PERDOMO  
RAMIREZ  
el 21/07/2023 a  
las 08:55:21 COT

**Maria Nohemí Perdomo Ramirez**  
Jefe Oficina de Control Interno y Gestión

**Anexos: Informe Ejecutivo (4) páginas**

**Revisó/Aprobó: María Nohemí Perdomo Ramirez**  
**Proyectó: Auditor Lider.Rodrigo A Millan**



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.  
PBX: (571) 3447000. [www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co)  
Bogotá D.C. - Colombia

MPFD0801F01-03



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



## INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA

<b>TÍTULO DE LA AUDITORÍA</b>	<b>3. MPEC – GESTION COMUNICACIONES</b>	<b>1050001-2023-0246</b>					
<b>ÁREA RESPONSABLE</b>	<b>OFICINA DE IMAGEN CORPORATIVA Y COMUNICACIONES.</b>						
<b>DESTINARIO</b>	Noel Valencia López Gerente General de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá -EAAB-ESP.						
<b>REUNIÓN DE APERTURA</b>	23 DÍA	03 MES	2023 AÑO	<b>REUNIÓN DE CIERRE</b>	18 DÍA	07 MES	2023 AÑO
<b>Auditor Líder</b>	María Nohemí Perdomo Ramírez						
<b>Auditor Líder de Equipo</b>	Rodrigo Alfonso Millan Serna.						
<b>Dificultades del Proceso Auditor</b>	No se presentaron dificultades durante la Auditoría.						

### 1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.

Evaluar el proceso de Gestión de comunicaciones y sus interrelaciones con los grupos de interés.

### 2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

La auditoría de comunicaciones se centrará en evaluar los procedimientos y las prácticas de comunicación interna y externa de la empresa, así como la participación en eventos, la comunicación digital y las redes sociales dentro del periodo de enero de 2022 a marzo 2023.

### 3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.

#### 3.1 Conclusiones Generales.

La EAAB-ESP ha implementado una estrategia integral de comunicación que abarca tanto la comunicación interna como la externa, así como el uso de medios digitales y redes sociales. Además, se enfoca en la promoción institucional y la gestión de contenidos en el portal web e intranet.

<b>PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b> <b>SUBPROCESO: AUDITORIAS DE LA OCIG</b>	
<b>FORMATO: INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA</b>	

### 3.2 Fortalezas.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB-ESP ha implementado una estrategia integral de comunicación que ha demostrado ser efectiva en diversos aspectos, fortaleciendo su relación con los diferentes públicos y mejorando la percepción de la empresa en la comunidad.

**Comunicación interna sólida:** La EAAB-ESP ha establecido una plataforma de comunicación interna sólida mediante el uso de herramientas como la intranet, boletines digitales e impresos, y redes sociales internas. Esta comunicación efectiva mantiene a los empleados informados y comprometidos con la organización, fomentando un ambiente laboral productivo y alineado.

**Comunicación externa y relacionamiento con medios:** La empresa ha desarrollado relaciones sólidas con los medios de comunicación masivos, permitiéndole difundir información institucional de manera efectiva.

Los boletines de prensa y el acompañamiento a medios aumentan la visibilidad de la empresa en la comunidad, fortaleciendo así su imagen institucional. **Uso estratégico de redes sociales:** La EAAB-ESP ha aprovechado plataformas como Facebook, Twitter, Instagram y YouTube para compartir noticias y recomendaciones sobre campañas pedagógicas, generando mayor conciencia sobre el cuidado del recurso hídrico y el alcantarillado.

Esto ha ampliado el alcance de la empresa y ha involucrado activamente a la comunidad en temas relevantes. **Promoción institucional:** La presencia de imagen corporativa de la EAAB-ESP en eventos académicos y gremiales, mediante elementos como pendones y merchandising.

### 3.3 Observaciones.

<b>OBSERVACIÓN 1</b>	
<b>Condición</b>	<p><b>Inconsistencias en la formalización de un aspecto del Manual de Comunicaciones MPEC00M01-03.</b></p> <p>En el Manual de Comunicación de la entidad, En el Capítulo de CRISIS, se establece, en la pág. 26, punto 3.1. “Conformar un comité de crisis:” este comité sería Asesor. No se evidencio la aplicación de esta recomendación del Manual para la EAAB- ESP; ya que las crisis se han manejado de manera diferente, es importante es importante actualizar este Manual y establecer y comunicar los protocolos a seguir, si se opta por otra acción.</p> <p>La atención de las crisis en la entidad es una acción que debe convocar diferentes áreas por tanto es una responsabilidad institucional que va más allá de la Oficina Imagen Corporativa y Comunicación. Con el fin de que caso de presentarse una crisis estas serán atendidas de manera institucional y no forma individual. En el Manual de Comunicaciones, se establecen algunas pautas que pueden servir de guía.</p>

<b>PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b> <b>SUBPROCESO: AUDITORIAS DE LA OCIG</b>	
<b>FORMATO: INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA</b>	

<b>OBSERVACIÓN 1</b>	
<b>Criterios</b>	Manual de comunicaciones MPEC00M01-03. numeral 3 ( <i>Pasos a seguir en una situación de crisis, conformar comité de crisis, No. 6 comité de crisis, No. 8-Escenarios probables de crisis</i> ) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdo 11 de 2013- artículo 7 – No. 8 “asesorar el manejo de crisis que puedan impactar la imagen de la empresa”.</li> </ul>
<b>Causas</b>	Insuficiencia en la implementación del Manual de comunicaciones MPEC00M01-03.
<b>Consecuencia / efecto</b>	Riesgos emergentes derivados del actuar frente a la posibilidad de una crisis de diferentes clasificaciones. Incumplimiento responsabilidades del área.
<b>Evidencia</b>	Documentos asociados a los numerales del manual de comunicaciones.
<b>Responsable</b>	Oficina de Imagen Corporativa y Comunicaciones.
<b>Corresponsables</b>	Secretaria general. Los líderes responsables (alcalde Mayor, Gerente General, secretario general o Jefe de la Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones.
<b>Proceso asociado</b>	Manual de Comunicaciones manejo de crisis de opinión pública.
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del mejoramiento continuo</b>	Dirección Gestión de Calidad y Procesos Áreas involucradas.
<b>Recomendaciones de la OCIG a la observación</b>	Actualizar e implementar el manual de comunicaciones. - Implementar un sistema de registro y documentación que garantice la evidencia de los eventos de crisis y las acciones tomadas. <ul style="list-style-type: none"> <li>-Capacitar al personal involucrado en el manejo de crisis de opinión pública, asegurando que estén familiarizados con el manual de comunicaciones y las mejores prácticas en el tema.</li> </ul>

No.	RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA	RESPONSABLE
1	Actualizar sincronizar los procedimientos, formatos e instructivos de gestión de comunicaciones con el manual de comunicaciones y los protocolos definidos, esto asegurara una comunicación más efectiva coherente y alineada con las políticas de la EAAB-ESP. Garantizando así una mayor eficiencia en el proceso de comunicaciones.	<b>Oficina de Imagen Corporativa y Comunicaciones.</b>

<b>PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b> <b>SUBPROCESO: AUDITORIAS DE LA OCIG</b>	
<b>FORMATO: INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA</b>	

<b>2</b>	En relación con los resultados de la encuesta de satisfacción sobre las campañas pedagógicas se recomienda tomar las medidas de mejoramiento que considera el área.	<b>Oficina de Imagen Corporativa y Comunicaciones.</b>
----------	---	--

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a 19 julio 2023.



Firmado por MARIA  
 NOHEMI PERDOMO  
 RAMIREZ  
 el 21/07/2023 a  
 las 08:55:21 COT

**Firma del Auditor Líder**  
**Nombre: María Nohemí Perdomo Ramírez**  
**Jefe Oficina de Control Interno y Gestión**

MPCI0101F14-1