 <b>Autoridad Nacional de Licencias Ambientales</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	Fecha:	10-08-2022
		Versión:	7
		Código:	EM-FO-01

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>PROCESO O ACTIVIDAD:</b> Auditoría al proceso Gestión de Comunicaciones		<b>FECHA DE LA AUDITORÍA:</b> 14 de julio a 17 de septiembre de 2025	
<b>AUDITOR LIDER:</b> Elías Alonso Nule Rhenals		<b>EQUIPO AUDITOR:</b> Diana Elizabeth Patiño Sabogal	
<b>AUDITADO:</b>	Grupo de comunicaciones		
<b>OBJETIVOS:</b>	<b>General:</b> Evaluar el cumplimiento normativo del proceso Gestión de Comunicaciones, así como al avance de la Política MIPG Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción  <b>Específicos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar que las estrategias de comunicación interna y externa se diseñen e implementen de manera oportuna, a través de los canales definidos por la entidad.</li></ul>		
<b>ALCANCE:</b>	Registros del último año Verificación de normativa interna y externa		
<b>CRITERIOS:</b>	1. Normativa: <ul style="list-style-type: none"><li>• GCM-PR-01 Procedimiento campañas de comunicación interna, versión 1</li><li>• GCM-PR-04 Procedimiento solicitud de publicación y actualización WEB e Intranet, versión 1</li><li>• GCM-PR-02 Procedimiento gestión de solicitudes para los canales de comunicación, versión 8</li><li>• GCM-PR-03 Procedimiento solicitudes de medios de comunicación, versión 7</li><li>• GCM-IN-01 Instructivo para la generación y publicación de contenidos en la página web y la intranet de la ANLA.</li></ul> 2. Estado de los indicadores 3. Plan de mejoramiento (acciones pendientes o por cerrar) 4. Autocontrol y autoevaluación 5. Cumplimiento a las recomendaciones registradas en la auditoría anterior (si aplica) 6. Monitoreo del cambio 7. Conflicto de interés 8. Información estadística		

Reunión de Apertura						Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre					
Día	14	Mes	7	Año	2025	Desde	16/07/25	Hasta	17/09/2025	Día	07	Mes	10	Año	2025
							DD / MM / AA		DD / MM / AA						

## 2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

De acuerdo con el Plan Anual de Auditoría vigencia 2025 aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, se adelantó la auditoría al proceso Gestión de Comunicaciones. La reunión de apertura se llevó a cabo el 14 de julio de 2025 a través de la herramienta institucional Microsoft Teams con la participación del Coordinador de Grupo de Comunicaciones y su equipo de profesionales.

La dependencia auditada manifestó su acuerdo con el plan de auditoría enviado por el equipo auditor y en consecuencia el líder de la dependencia suscribió el formato *Carta Salvaguarda (EM-FO-06)* el 15 de julio de 2025.

	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	Fecha:	10-08-2022
		Versión:	7
		Código:	EM-FO-01

La auditoría se realiza aplicando los lineamientos definidos en el procedimiento *Auditoría Interna (código EM-PR-02, versión 13 de 30/12/2024)*, al igual que los lineamientos generales impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la *Guía de Auditoría Interna basada en Riesgos para Entidades Públicas*.

En el marco de la auditoría se realizaron las siguientes mesas de trabajo:

**Tabla 1. Relación de reuniones realizadas entre el equipo auditor y el equipo auditado**


FECHA	TEMA
23/07/2025	Identificación de objetivos específicos
28/07/2025	Revisión de las evidencias entregadas
03/09/2025	Reunión de verificación de evidencias
15/09/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo de los cambios identificados en el proceso</li> <li>• Conflicto de interés declarados por el Grupo de Comunicaciones</li> <li>• Autocontrol y autoevaluación</li> </ul>
15/09/2025	Se realizó la socialización de resultados con el equipo auditado

### 3. FORTALEZAS

- 3.1** El Grupo de Comunicaciones cuenta con una planificación estructurada y evidencia de trazabilidad en la gestión de solicitudes y campañas, lo que garantiza organización, control y cumplimiento de los requerimientos institucionales.
- 3.2** Se resalta el compromiso y la gestión desarrollada por el Grupo de Comunicaciones, evidenciándose el trabajo organizado y constante al interior del grupo, lo cual ha permitido atender de manera efectiva los requerimientos institucionales y fortalecer la difusión de la información de la entidad.
- 3.3** Las redes sociales de la entidad reflejan una gestión cuidada y coherente, caracterizada por el uso de piezas gráficas y contenidos visualmente consistentes, lo que contribuye al fortalecimiento de la imagen institucional y a una mayor conexión con los grupos de interés.

### 4. REQUISITOS CON CUMPLIMIENTO (CONFORMIDADES)

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO
1	GCM-PR-01 Procedimiento campañas de comunicación interna	<b>6. Políticas de Operación</b> El Equipo de Comunicaciones planeará, apoyará y divulgará las campañas de comunicación solicitadas por la Dirección General, las subdirecciones y oficinas.
		<b>7. Desarrollo de Actividades</b> 1. Detallar el tema comunicativo, que se requiere socializar con los colaboradores de la entidad.
DETALLE		
Actualmente, el Grupo de Comunicaciones tiene implementada la matriz de comunicaciones interna y externa de todas las campañas de comunicación solicitadas por la Dirección General, Subdirección y Oficinas para el segundo semestre de la vigencia 2024 y el primer semestre de la vigencia 2025 en la cual, se puede identificar que para este periodo se han realizado 2.923 requerimientos distribuidos de la siguiente manera:		

 <b>Autoridad Nacional de Licencias Ambientales</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	Fecha:	10-08-2022
		Versión:	7
		Código:	EM-FO-01

**Tabla 2. Comunicaciones solicitadas y elaboradas**

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Administrativo	7
Comunicaciones externas	193
Comunicaciones internas	746
Diseño externo	579
Diseño interno	883
Fotos y videos	366
Página WEB e Intranet	149
<b>Total</b>	<b>2.923</b>

**Fuente:** Bases de datos entregadas por la Grupo de Comunicaciones


Adicionalmente, de la muestra tomada de las siete solicitudes administrativas se constató que, a través de correo electrónico, el Grupo de Comunicaciones mantuvo interacción con las dependencias solicitantes, verificando que las publicaciones correspondieran a la información requerida y fueran publicadas de manera oportuna cumpliendo con los objetivos establecidos como se muestra en la siguiente tabla:


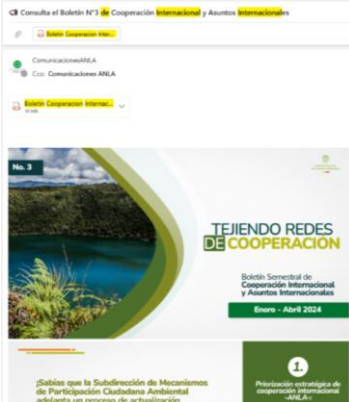


**Tabla 3. Comunicaciones administrativas**


Nombre de la tarea	Nombre del depósito	Progreso	Prioridad	Fecha de creación	Fecha de finalización
Actualización Listado Maestro de Documentos Externos	Administrativo	Completado	Media	29/04/2025	26/05/2025
Matriz partes interesadas	Administrativo	Completado	Importante	29/04/2025	5/05/2025
Revisión avance en compromisos por RXD	Administrativo	Completado	Media	17/07/2024	31/07/2024
Riesgo RC_GI-60	Administrativo	Completado	Media	6/06/2024	29/07/2024
Revisión de documentos GESPRO comunicaciones	Administrativo	Completado	Media	17/07/2024	23/07/2024
Listado de contratistas para el GIC	Administrativo	Completado	Media	3/02/2025	3/02/2025
ejemplo	Administrativo	Completado	Media	10/10/2024	10/10/2024

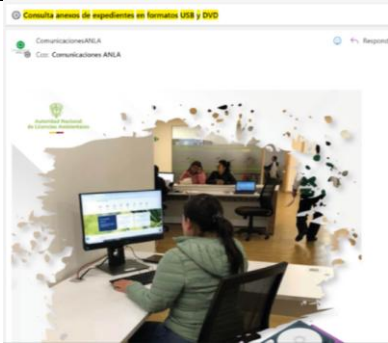



**Fuente:** Bases de datos entregadas por la Grupo de Comunicaciones

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO
2	GCM-PR-01 Procedimiento campañas de comunicación interna	7. Desarrollo de Actividades 5. Publicar y socializar la campaña de comunicación
<b>DETALLE</b>		
De acuerdo con la información entregada por el Grupo de Comunicaciones mediante correo electrónico del 25 de julio de 2025, se evidenció que durante el segundo semestre de 2024 y el primer semestre de 2025 se atendieron 939 solicitudes relacionadas con la publicación y socialización de campañas de comunicación interna y externa.		
Como parte del ejercicio de verificación, se tomó una muestra de 8 solicitudes, las cuales fueron validadas en los distintos canales de difusión utilizados, tal como se muestra en las siguientes imágenes:		
<b>Tabla 4. Comunicaciones internas y externas</b>		

 <p>Autoridad Nacional de Licencias Ambientales</p>	<p><b>INFORME DE AUDITORÍA</b></p>	Fecha:	10-08-2022
		Versión:	7
		Código:	EM-FO-01

SOLICITUD	TIPO DE COMUNICACION	EVIDENCIAS
Grabación podcast ANLA compensaciones ambientales.	Comunicaciones externas	<p><b>Imagen No. 1 Grabación podcast</b></p>  <p>PODCAST ANLA COMPENSACIONES AMBIENTALES</p>
Divulgación RRSS internas y externas del Boletín de Cooperación Internacional	Comunicaciones externas	<p><b>Imagen No. 2 Divulgación RRS</b></p> 
Pieza mailing Congreso biodiversidad SIPTA	Comunicaciones externas	<p><b>Imagen No. 3 Pieza Congreso</b></p> 
Pieza paso a paso cambio de firma	Comunicaciones internas	<p><b>Imagen No. 6 Pieza cambio de firma</b></p> 
Enviar pieza Consulta anexos de expedientes en formatos USB y DVD	Comunicaciones internas	<p><b>Imagen No. 7 Pieza formatos USB y DVD</b></p>


	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	Fecha:	10-08-2022
		Versión:	7
		Código:	EM-FO-01

		
Publicar Ronda 414	Comunicaciones internas	<b>Imagen No. 8 Pieza Ronda 414</b> 
Publicar post ESCAZÚ	Comunicaciones internas	<b>Imagen No. 9 Pieza Escazú</b> 
Cubrimiento feria de la SALUD ANLA	Comunicaciones internas	<b>Imagen No. 10 Pieza salud</b> 

**Fuente:** Bases de datos entregadas por la Grupo de Comunicaciones

De acuerdo con lo anterior, se observó que las publicaciones se realizaron de forma adecuada en los canales establecidos, lo cual refleja organización, cumplimiento y compromiso con la difusión efectiva de la información institucional.

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO
3	GCM-PR-04 Procedimiento solicitud de publicación y actualización web e intranet	7. Desarrollo de Actividades

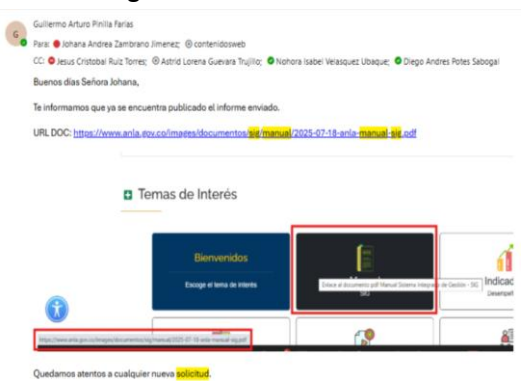

 <b>Autoridad Nacional de Licencias Ambientales</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	Fecha:	10-08-2022
		Versión:	7
		Código:	EM-FO-01


	<p>1. Detallar la acción a realizar dentro de la página web o la intranet (Publicación nueva o, actualización en contenido existente)</p> <p><b>7. Desarrollo de Actividades</b></p> <p>4. El administrador de contenidos de la página web procede a publicar la información en la sección determinada por la dependencia para la visualización del contenido, siguiendo los lineamientos del instructivo para publicaciones de contenido web</p>
--	---





#### DETALLE

Durante el periodo evaluado, se gestionaron 149 requerimientos relacionados con publicaciones y actualizaciones en la página web e intranet. De estos, se tomó una muestra de 10 solicitudes, las cuales fueron verificadas en los medios correspondientes, evidenciando el cumplimiento y la correcta ejecución de las publicaciones, tal como se muestra en las siguientes imágenes.


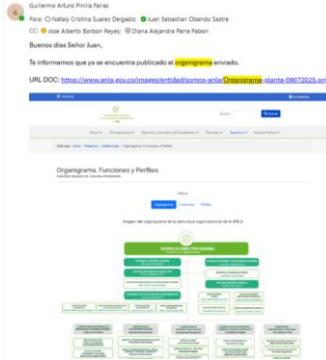


**Tabla 5. Publicaciones web e intranet**

SOLICITUD	PUBLICACION
<p>Solicitud Publicación Manual SIG</p> <p><b>Fecha de solicitud:</b> 18/07/2025</p> <p><b>Fecha de entrega:</b> 18/07/2025</p>	<p><b>Imagen No. 11 Publicación SIG</b></p> 
<p>Solicitud Publicación Política SIG</p> <p><b>Fecha de solicitud:</b> 18/07/2025</p> <p><b>Fecha de entrega:</b> 18/07/2025</p>	<p><b>Imagen No. 12 Política SIG</b></p> 
<p>Reemplazar organigrama SIPTA</p> <p><b>Fecha de solicitud:</b> 17/07/2025</p> <p><b>Fecha de entrega:</b></p>	<p><b>Imagen No. 13 Organigrama</b></p>

 <p>Autoridad Nacional de Licencias Ambientales</p>	<p><b>INFORME DE AUDITORÍA</b></p>	Fecha:	10-08-2022
		Versión:	7
		Código:	EM-FO-01

17/07/2025	
<p>Ajustar - en perfiles web jefe de la OCDI</p> <p><b>Fecha de solicitud:</b> 16/07/2025</p> <p><b>Fecha de entrega:</b> 16/07/2025</p>	<p><b>Imagen No. 14 Perfil jefe OCDI</b></p> 
<p>Actualización listado certificados de la página web equipos refrigeración - V88</p> <p><b>Fecha de solicitud:</b> 18/07/2025</p> <p><b>Fecha de entrega:</b> 18/07/2025</p>	<p><b>Imagen No. 15 Listado de certificado V88</b></p> 
<p>Actualización listado certificados de la página web equipos refrigeración - V87</p> <p><b>Fecha de solicitud:</b> 18/07/2025</p> <p><b>Fecha de entrega:</b> 18/07/2025</p>	<p><b>Imagen No. 16 Listado de certificado V87</b></p> 
	<p><b>Imagen No. 17 Manual del SIG</b></p>


	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	Fecha:	10-08-2022
		Versión:	7
		Código:	EM-FO-01

<p>Solicitud publicación Manual del SIG-página web micrositio del SIG</p> <p><b>Fecha de solicitud:</b> 13/06/2025</p> <p><b>Fecha de entrega:</b> 13/06/2025</p>	
<p>Actualizar organigrama</p> <p><b>Fecha de solicitud:</b> 30/01/2025</p> <p><b>Fecha de entrega:</b> 30/01/2025</p>	<p><b>Imagen No. 18 Organigrama</b></p> 
<p>Ajustar organigrama</p> <p><b>Fecha de solicitud:</b> 08/01/2025</p> <p><b>Fecha de entrega:</b> 13/01/2025</p>	<p><b>Imagen No. 19 Ajuste organigrama</b></p> 
<p>Publicación de inventario en página web</p> <p><b>Fecha de solicitud:</b> 19/12/2024</p> <p><b>Fecha de entrega:</b> 27/12/2024</p>	<p><b>Imagen No. 20 Publicación inventarios</b></p> 

**Fuente:** Bases de datos entregadas por la Grupo de Comunicaciones

Los resultados permiten concluir que el Grupo de Comunicaciones viene dando cumplimiento a los requerimientos recibidos, garantizando la difusión oportuna y adecuada de los contenidos a través de los canales institucionales.



 <b>Autoridad Nacional de Licencias Ambientales</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	Fecha:	10-08-2022
		Versión:	7
		Código:	EM-FO-01

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO
4	<b>GCM-PR-02</b> Procedimiento gestión de solicitudes para los canales de comunicación	<b>7. Desarrollo de Actividades</b> 5. El responsable de comunicaciones se encargará de tomar la fotografía o realizar el video una vez tenga la autorización de la persona fotografiada o grabada. En caso de uso de material interno, no se requerirá de autorización de uso de imagen, a menos que sea un menor de edad. En los casos que aplique para registros externos se deberá diligenciar el formato de cesión de derechos de imagen. Si la fotografía o toma de video es de un menor de edad, se deberá diligenciar el formato de autorización del padre o del acudiente. <b>7. Desarrollo de Actividades</b> 7. Validar con la dependencia solicitante el diseño de la pieza gráfica.


#### DETALLE

El 2 de septiembre de 2025 se realizó una reunión virtual por Teams con los profesionales del Grupo de Comunicaciones, quienes manifestaron que durante la vigencia evaluada no se produjeron videos o fotografías que incluyeran imágenes de niños ni de personas externas a los trabajadores de la entidad; por esta razón, no se cuenta con formatos de cesión de derechos de imagen.

De acuerdo con lo anterior, se revisó una muestra de ocho solicitudes en las diferentes redes sociales, con sus respectivas evidencias gráficas o enlaces a los videos correspondientes.

**Tabla 6. Fotografías y videos**

Nro.	SOLICITUD	PUBLICACION
1	Ajustes video - Plataforma VITAL	<b>INSTAGRAM:</b> <a href="https://www.instagram.com/p/DMgEaDapNNq/">https://www.instagram.com/p/DMgEaDapNNq/</a> <b>FACEBOOK:</b> <a href="https://www.facebook.com/ANLACol/videos/692041180503528">https://www.facebook.com/ANLACol/videos/692041180503528</a> <b>LINKEDIN:</b> <a href="https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7358237481634304000">https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7358237481634304000</a> <b>X:</b> <a href="https://x.com/ANLA_Col/status/1948507499323183244/video/1">https://x.com/ANLA_Col/status/1948507499323183244/video/1</a>
2	Podcast ANLA - CEPD	<b>INSTAGRAM:</b> <a href="https://www.instagram.com/p/DMge4e9J-2q/">https://www.instagram.com/p/DMge4e9J-2q/</a> <b>FACEBOOK:</b> <a href="https://www.facebook.com/ANLACol/videos/744320905207750">https://www.facebook.com/ANLACol/videos/744320905207750</a> <b>TIK TOK:</b> <a href="https://vt.tiktok.com/ZSS9ByBYS/">https://vt.tiktok.com/ZSS9ByBYS/</a> <b>LINKEDIN:</b> <a href="https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7354323779906326529">https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7354323779906326529</a>
3	Trivia ANLA - Invasión de Especies	<b>INSTAGRAM:</b> <a href="https://www.instagram.com/p/DMG4AV4pf4H/">https://www.instagram.com/p/DMG4AV4pf4H/</a> <b>FACEBOOK:</b> <a href="https://www.facebook.com/ANLACol/videos/1292896145883905">https://www.facebook.com/ANLACol/videos/1292896145883905</a> <b>TIK TOK:</b> <a href="https://www.tiktok.com/@anla_col/video/7527092153214881030">https://www.tiktok.com/@anla_col/video/7527092153214881030</a> <b>LINKEDIN:</b> <a href="https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7350993072131842048">https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7350993072131842048</a>
4	Edición video ZTNA (Harmony SASE) OTI	<a href="https://youtu.be/ZIDJc4xNboE">https://youtu.be/ZIDJc4xNboE</a>
5	Podcast - Contingencias	<b>INSTAGRAM:</b> <a href="https://www.instagram.com/p/DL3hVaSJ7Hz/">https://www.instagram.com/p/DL3hVaSJ7Hz/</a> <b>FACEBOOK:</b> <a href="https://www.facebook.com/ANLACol/videos/1451124992736881">https://www.facebook.com/ANLACol/videos/1451124992736881</a> <b>TIK TOK:</b> <a href="https://www.tiktok.com/@anla_col/video/7524890728128941318">https://www.tiktok.com/@anla_col/video/7524890728128941318</a>
6	Edición podcast	<b>INSTAGRAM:</b> <a href="https://www.instagram.com/reel/DLljs_gMzjd/">https://www.instagram.com/reel/DLljs_gMzjd/</a> <b>FACEBOOK:</b> <a href="https://www.facebook.com/share/r/172ewr7qep/?mibextid=wwXlfr">https://www.facebook.com/share/r/172ewr7qep/?mibextid=wwXlfr</a>

 <b>Autoridad Nacional de Licencias Ambientales</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	Fecha:	10-08-2022
		Versión:	7
		Código:	EM-FO-01

	Especies en peligro	
7	Trivia ANLA - Bromelia	<b>INSTAGRAM:</b> <a href="https://www.instagram.com/p/DLiW1Klp-Oi/">https://www.instagram.com/p/DLiW1Klp-Oi/</a> <b>FACEBOOK:</b> <a href="https://www.facebook.com/ANLACol/videos/75791374356402">https://www.facebook.com/ANLACol/videos/75791374356402</a> <b>TIK TOK:</b> <a href="https://www.tiktok.com/@anla_col/video/7521844185578671366">https://www.tiktok.com/@anla_col/video/7521844185578671366</a>
8	Aprende con ANLA qué es CEDP	<b>INSTAGRAM:</b> <a href="https://www.instagram.com/p/DLV8TOgJ8fm/">https://www.instagram.com/p/DLV8TOgJ8fm/</a> <b>FACEBOOK:</b> <a href="https://www.facebook.com/ANLACol/videos/1127117112578946">https://www.facebook.com/ANLACol/videos/1127117112578946</a> <b>TIK TOK:</b> <a href="https://www.tiktok.com/@anla_col/video/7520047879357058360">https://www.tiktok.com/@anla_col/video/7520047879357058360</a>

Lo anterior permite concluir que el Grupo de Comunicaciones cumple con las disposiciones relacionadas con el uso responsable de imágenes.

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO
5	<b>GCM-PLE-01</b> Política (estructurada) de comunicaciones	<b>7.1 Comunicación Interna</b> Para medir la satisfacción, la percepción y la credibilidad de la comunicación interna se aplicará una encuesta de comunicación interna al año a los colaboradores de la ANLA.

#### DETALLE

Teniendo en cuenta que para la vigencia 2025 únicamente se ha ejecutado el primer semestre, se tomó como referencia la encuesta de satisfacción aplicada durante la vigencia 2024. Dicha encuesta fue realizada por el Grupo de Comunicaciones entre el 29 de octubre y el 6 de diciembre de 2024 a través de la *Ronda Semanal*, correo electrónico, WhatsApp y aplicación presencial puesto por puesto. En total participaron 558 colaboradores, de los cuales 234 fueron servidores públicos y 324 contratistas.

El instrumento incluyó las siguientes preguntas:

1. Grado de interés en las herramientas de comunicación (correo electrónico, intranet e Instagram *Somos ANLA*).
2. Calificación de 1 a 5 sobre los productos de comunicación interna (*Ronda Semanal*, Entérese en un dos por tres, fondos de pantalla de la ANLA, carteleras digitales, piezas gráficas y *Somos ANLA*).
3. Percepción sobre la accesibilidad de los canales y productos de comunicación interna para todos los colaboradores de la Entidad.
4. Secciones que les gustaría incluir en el boletín *Ronda Semanal*.
5. Identificación de aspectos a mejorar en la comunicación interna y sus productos.
6. Grado de satisfacción general con la comunicación interna de la ANLA.
7. Interés en participar en los productos comunicacionales (videos, fotografías, publicaciones, etc.) elaborados por el Grupo de Comunicaciones.

Los resultados evidenciaron que el correo electrónico es la herramienta preferida para recibir información interna; que el producto mejor valorado fue *Somos ANLA*, con un 69,4% de aceptación; y que, en términos generales, los colaboradores manifestaron un alto nivel de satisfacción con las comunicaciones internas de la entidad. Asimismo, la mayoría de los participantes consideró que no existen aspectos relevantes por mejorar en los productos y canales de comunicación.

En consecuencia, se concluye que los colaboradores de la entidad perciben las comunicaciones internas gestionadas por el Grupo de Comunicaciones como efectivas, accesibles y de alto nivel de satisfacción, lo que refleja un adecuado cumplimiento de los objetivos del proceso.





 <p>Autoridad Nacional de Licencias Ambientales</p>	<p><b>INFORME DE AUDITORÍA</b></p>	Fecha:	10-08-2022
		Versión:	7
		Código:	EM-FO-01

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO
6	GCM-PLE-01 Política (estructurada) de comunicaciones	<b>10.1 Redes Sociales</b> El lenguaje usado en las redes debe ser respetuoso, además, se debe evitar entrar en controversias con los usuarios y no difundir información política, religiosa o comercial. En estos canales de comunicación es clave la publicación de piezas gráficas y de videos relacionadas con la gestión de la entidad.

**DETALLE**

Entre los días 25 y 28 de agosto de 2025 se realizó la revisión de las redes sociales de la entidad, identificando que las redes sociales emplean un lenguaje respetuoso, sin generar controversias con los usuarios ni difundir información política, religiosa o comercial. Asimismo, las publicaciones incluyen piezas gráficas y videos relacionados con la gestión institucional, por lo cual se da cumplimiento al criterio establecido.

**Tabla 8. Publicaciones redes sociales**



<p><b>Imagen No. 21 Publicación en Facebook</b></p> 	<p><b>Imagen No. 22 Publicación en Facebook</b></p> 
<p><b>Imagen No. 23 Publicación en Facebook</b></p> 	<p><b>Imagen No. 24 Publicación en Facebook</b></p> 
<p><b>Imagen No. 25 Publicación en Instagram</b></p>	<p><b>Imagen No. 26 Publicación en Instagram</b></p>

<p>Autoridad Nacional de Licencias Ambientales</p>	<p><b>INFORME DE AUDITORÍA</b></p>	Fecha:	10-08-2022
		Versión:	7
		Código:	EM-FO-01

<p>Publicaciones Seguir</p> <p>ania_col #AprendeConANLA   ¿Te has preguntado qué hace un hidrogeólogo?... más 20 de agosto</p> <p>ania_col</p> <p>¡Avancamos hacia un futuro más limpio y sostenible! (Entre 2022 y agosto de 2023, ANLA otorgó licencia ambiental a 34 proyectos de Fuentes No Convencionales de Energía Renovable (FNCR), aportando energía limpia y sostenible al país.)</p> <p><b>CON DIGNIDAD, cumplimos</b></p> <p>ania_col #ConDignidadCumplimos   Desde la ANLA dimos viabilidad ambiental a 34 proyectos de Fuentes No Convencionales de Energía Renovable, impulsando un país más limpio, justo y sostenible. menos</p>	<p>Publicaciones Seguir</p> <p>ania_col #EnFotos   En la Reunión Informativa de Seguimiento al Proyecto Campo de Produc... más Hace 4 días</p> <p>ania_col</p> <p>Jackson Frost • Corporate Motivational</p> <p><b>01</b></p> <p>Implementación del aplicativo SIGPLAME: gestión de los planes de mejoramiento, desde la identificación y formulación de acciones hasta su cierre efectivo.</p> <p>RENDICIÓN de Cuentas 2023</p>
<p><b>Imagen No. 27 Publicación en Instagram</b></p> <p>Publicaciones Seguir</p> <p>ania_col #LUCCIONANLA   Las especies endémicas representan la riqueza natural d... más Hace 4 días</p> <p>ania_col</p> <p>Por eso es la Reunión Informativa de Seguimiento al Proyecto Campo de Producción Medina.</p> <p><b>PROYECTO CAMPO de PRODUCCIÓN MEDINA</b></p> <p>ania_col #EnFotos   En la Reunión Informativa de Seguimiento al Proyecto Campo de Produc... más Hace 4 días</p>	<p><b>Imagen No. 28 Publicación en Instagram</b></p> <p>Publicaciones Seguir</p> <p>ania_col</p> <p>Sangho Lee • News Bulletin</p> <p>Autoridad Nacional de Licencias Ambientales</p> <p><b>¡POTENCIANDO LA CONSERVACIÓN!</b></p> <p>Cuando unimos fuerzas a través de las obligaciones de compensación biótica e inversión forzosa de no menos del 1%, no solo cumplimos requisitos, multiplicamos el impacto positivo sobre la biodiversidad</p>
<p><b>Imagen No. 29 Publicación en LinkedIn ANLA</b></p> <p>Autoridad Nacional de Licencias Ambientales + Seguir</p> <p>66,000 seguidores 2 semanas •</p> <p>¿Sabías que una bombilla usada mal dispuesta puede contaminar?</p> <p>En la ANLA verificamos que los sistemas de recolección y gestión de estos ... más</p> <p>¿Qué realiza la ANLA para garantizar la adecuada GESTIÓN de RESIDUOS DE BOMBILLAS?</p> <p>La ANLA garantiza la correcta gestión de los residuos de bombillas, evitando su contaminación y asegurando su correcta disposición final.</p> <p>¿CÓMO SE RECOLECTAN?</p> <p>¿CÓMO SE RECICLAN?</p> <p>2 comentarios - 8 veces compartido</p>	<p><b>Imagen No. 30 Publicación en LinkedIn ANLA</b></p> <p>Autoridad Nacional de Licencias Ambientales + Seguir</p> <p>66,000 seguidores 3 semanas •</p> <p>#NovedadesANLA   Origenes: Energía ambiental al Parque Solar La Achira en Hobo, Huila, primer proyecto aprobado bajo el Decreto 852 de 2024. ... más</p> <p>La Achira - 5 páginas</p> <p>Autoridad Nacional de Licencias Ambientales</p> <p><b>LUZ VERDE al PARQUE SOLAR LA ACHIRA en el HUILA</b></p> <p>¡Un paso firme hacia la Transición Energética Justa!</p> <p>1/5 •</p> <p>2 comentarios - 18 veces compartido</p>



 <p>Autoridad Nacional de Licencias Ambientales</p>	<p><b>INFORME DE AUDITORÍA</b></p>	Fecha:	10-08-2022
		Versión:	7
		Código:	EM-FO-01

<p><b>Imagen No. 31 Publicación en LinkedIn ANLA</b></p> 	<p><b>Imagen No. 32 Publicación en LinkedIn ANLA</b></p> 
--	---

No.	CRITERIO				DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO
7	GCM-PLE-01	Política	(estructurada)	de	<b>17. Monitoreo de medios</b> (...) Al finalizar cada mes se elaborará un Informe de Análisis de Monitoreo, que como su nombre lo indica, abordará los resultados de la valoración de contenidos publicados por los medios de comunicación.

**DETALLE**

Para el segundo semestre del 2024 y primer semestre de la vigencia 2025, se realizó de manera mensual el Informe de Análisis de Monitoreo, en el cual se presentan los resultados de la valoración de los contenidos publicados tanto de forma interna como externa en los diferentes canales de comunicación de la entidad.

En este seguimiento se tienen en cuenta aspectos como el tipo de sector, el impacto que la noticia o publicación pueda generar en el público y el departamento de procedencia, como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 9. Análisis de monitoreo**

Sector	VIGENCIA 2024			VIGENCIA 2025		
	Impacto publicación			Impacto publicación		
	Negativa	Neutral	Positiva	Negativa	Neutral	Positiva
Agroquímicos		5	3		4	2
ANLA	24	191	118	13	73	86
Energía	23	86	218	30	46	120
Hidrocarburos	56	62	39	102	189	169
Infraestructura	64	240	247	107	181	171
Minería	4	65	33	9	22	73
<b>Total general</b>	<b>171</b>	<b>649</b>	<b>658</b>	<b>261</b>	<b>515</b>	<b>621</b>

**Fuente:** Informes de monitoreo

Se constató que, en concordancia con el criterio establecido, el Grupo de Comunicaciones cumple con la elaboración mensual de los informes de análisis de monitoreo, lo cual evidencia la implementación del control definido.

 <b>Autoridad Nacional de Licencias Ambientales</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	Fecha:	10-08-2022
		Versión:	7
		Código:	EM-FO-01

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO
8	GCM-PLE-01 Política (estructurada) de comunicaciones	<b>10.1 Redes Sociales</b> Las claves de las cuentas se cambiarán por razones de seguridad cada seis meses y se informará al líder del equipo vía correo electrónico, pero las claves se entregarán personalmente.
<b>DETALLE</b>		
De acuerdo con el período evaluado, y con base en la reunión realizada con el Grupo de Comunicaciones el 3 de septiembre de 2025, se revisaron los correos electrónicos enviados por el líder del equipo, en los que se notificaron los cambios de claves de las cuentas de LinkedIn, Facebook, YouTube, correo Gmail de acceso a Facebook, correo de comunicaciones, Instagram externo y TikTok. Dichos correos corresponden a los meses de agosto de 2024, enero de 2025 y agosto de 2025.		
Esta verificación constituye la evidencia objetiva de que las claves han sido modificadas en los periodos establecidos, lo cual permite concluir que se ha dado cumplimiento al criterio evaluado de realizar el cambio semestral de contraseñas en las cuentas institucionales.		

## 5. DESCRIPCIÓN DE NO CONFORMIDADES

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	NO CONFORMIDAD
1	<b>GCM-PLE-01</b> Política de comunicaciones <b>Versión: 9</b> <b>Fecha: 27-11-2024</b>	<b>19.1 Entrega de insumos por parte de las dependencias</b> El Grupo de Comunicaciones dará cumplimiento a los tiempos, una vez los insumos allegados estén aprobados por el jefe directo de la dependencia solicitante. (...) Nota: Los plazos establecidos <b>son el plazo máximo</b> determinado para la atención, de acuerdo con la complejidad de la solicitud.	Incumplimiento a lo establecido en el numeral 19.1 de la política, debido a que no se está dando cumplimiento a los tiempos máximos para atender las solicitudes realizadas al Grupo de Comunicaciones.
<b>DETALLE DE LA NO CONFORMIDAD</b>			
El 25 de julio de 2025 se solicitó al Grupo de Comunicaciones la entrega de las bases de datos correspondientes a las solicitudes presentadas por la entidad entre el segundo semestre de 2024 y el primer semestre de 2025. En respuesta, se recibió un archivo en Excel con 2.876 requerimientos, de los cuales 478 fueron atendidos fuera de los plazos establecidos en la Política de Comunicaciones; y 3 solicitados en el mes de junio, aún no habían sido resueltos a la fecha de entrega de la información, como se evidencia en la siguiente tabla:			
<b>Tabla 11. Cantidad de días de mora en la respuesta</b>			
Días para la entrega (plazo acordado)		Cantidad de solicitudes	
		Días utilizados para la entrega	Solicitudes entregadas fuera de los tiempos
3		4	6

 Autoridad Nacional de Licencias Ambientales	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	Fecha:	10-08-2022
		Versión:	7
		Código:	EM-FO-01

		5	4	
		6	5	
		7	2	
		8	1	
		11	1	
		12	1	
		13	1	
		25	1	
		29	1	
		96	1	
		109	5	
		123	1	
	5	6	109	
		7	56	
		8	35	
		9	29	
		10	27	
		11	24	
		12	17	
		13	14	
		14	10	
		15	11	
		16	6	
		17	4	
		18	4	
		19	6	
		20	9	
		21	2	
		22	3	
		23	5	
		25	3	
		26	4	
		27	1	
		28	2	
		29	2	
		30	2	
		32	2	
		34	2	
		36	2	
		37	1	
		46	1	
		51	1	
		55	1	

 Autoridad Nacional de Licencias Ambientales	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	Fecha:	10-08-2022
		Versión:	7
		Código:	EM-FO-01

		71	2	
		80	1	
		84	1	
		94	1	
		98	1	
		106	1	
		109	4	
		120	1	
		135	1	
		138	1	
		Sin entrega	1	
	7	15	1	
	15	16	4	
		17	1	
		18	3	
		19	4	
		20	2	
		21	2	
		22	1	
		23	2	
		25	2	
		26	5	
		27	4	
		31	1	
		32	1	
		47	1	
		58	1	
		159	1	
		Sin entrega	2	

**Fuente:** Base de datos entregada por Grupo de Comunicaciones

En consecuencia, se evidencia el incumplimiento de los plazos establecidos en la Política de Comunicaciones, afectando la eficacia en la gestión de solicitudes.

La no conformidad se socializó con los profesionales del Grupo de Comunicaciones que fueron asignados en el formato *Carta salvaguarda (EM-FO-06)* el día 15 de septiembre de 2025.

#### CAUSA

Debilidades de control y seguimiento en el proceso de gestión de solicitudes, lo que impide garantizar su atención dentro de los plazos establecidos.



 Autoridad Nacional de Licencias Ambientales	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	Fecha:	10-08-2022
		Versión:	7
		Código:	EM-FO-01

#### CONSECUENCIA

Posible ausencia de mecanismos eficaces de control y seguimiento en la gestión de tiempos de atención, así como la falta de planeación y asignación adecuada de recursos que puede generar posibles incumplimientos en los plazos establecidos para la atención de solicitudes.

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	NO CONFORMIDAD
2	<b>Hoja de Vida del Indicador GCM-G-2-COMUNICACIONES</b>  <b>Nombre del indicador:</b> Respuesta oportuna a las solicitudes de productos de comunicación realizadas  <b>Objetivo del indicador:</b> Medir el cumplimiento y oportunidad de la ejecución de las solicitudes realizadas a comunicaciones por las dependencias de la entidad para contribuir a la satisfacción del grupo de valor interno.  <b>Fecha:</b> 31/05/2025 <b>Versión:</b> 2	<b>Metodología de medición:</b> Se emplea el registro de solicitudes realizadas en el cual se lleva la traza de las solicitudes atendidas, su asignación y la fecha de respuesta, para evaluar por tipo de solicitud, el cumplimiento del tiempo de respuesta según lo establecido en la Política de Comunicaciones. La evidencia será el reporte generado por la herramienta de seguimiento, en la cual los campos significativos son el nombre de la tarea, la prioridad, fecha de creación, fecha de inicio y fecha de finalización. Se tendrán en cuenta las solicitudes que se hayan hecho en los días hábiles del mes del reporte.	Incumplimiento a lo establecido en la metodología de medición del indicador “ <i>Respuesta oportuna a las solicitudes de productos de comunicación realizadas</i> ”, toda vez que al analizar la información reportada en los siete (7) meses evaluados, se evidenció que la información registrada en el SPGI presenta inconsistencias, que no permiten definir con claridad lo reportado.

#### DETALLE DE LA NO CONFORMIDAD

Con el fin de revisar la metodología de medición del indicador “Respuesta oportuna a las solicitudes de productos de comunicación realizadas”, se estableció que para su cálculo se empleará el registro de las solicitudes efectuadas en los días hábiles del mes reportado, considerando la fecha de asignación y la fecha de respuesta, con el propósito de evaluar el cumplimiento del tiempo de atención definido en la Política de Comunicaciones.

De acuerdo con lo anterior, se procedió a extraer la información reportada por el Grupo de Comunicaciones en la herramienta SPGI, correspondiente a los soportes del cumplimiento mensual del indicador, obteniéndose como resultado las siguientes situaciones:

- La cantidad de requerimientos reportados en la herramienta de SPGI no corresponde a la misma cantidad de requerimientos registrados en la base de datos entregada como soporte, como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 12. Análisis de indicadores por cantidad**

Mes	Cantidad de requerimientos solicitados	Cantidad de requerimientos reportados en SPGI
Enero	75	47
Febrero	249	276

Marzo	230	229
Abril	171	153
Mayo	297	318
Junio	304	304
Julio	352	396

**Fuente:** Bases de datos extraídas del reporte de indicadores mensual en la herramienta SPGI

- La cantidad de requerimientos reportados como solucionados dentro de los tiempos establecidos en la Política de Comunicaciones (GCM-PL-01), no coincide con la cantidad de requerimientos reportados como cumplidos en las bases de datos entregadas como soportes, tal como se presenta en la siguiente tabla:

**Tabla 13. Análisis de indicadores cumplidos**

Mes	Cantidad de requerimientos solicitados dentro de los tiempos	Cantidad de requerimientos reportados en SPGI
Enero	35	47
Febrero	184	271
Marzo	161	211
Abril	132	140
Mayo	239	308
Junio	146	301
Julio	164	379

**Fuente:** Bases de datos extraídas del reporte de indicadores mensual en la herramienta SPGI

- Se evidenció que los porcentajes de cumplimiento reportados en la herramienta SPGI, en los cuales se refleja el cumplimiento de la meta establecida, no coinciden con los porcentajes registrados en las bases de datos entregadas como soportes.

**Tabla 14. Análisis de indicadores por porcentaje**

Mes	% cumplimiento calculado por la OCI	% de cumplimiento reportado en SPGI
Enero	59	100
Febrero	73	98
Marzo	80	96
Abril	86	100
Mayo	84	97
Junio	48	100
Julio	47	96

**Fuente:** Bases de datos extraídas del reporte de indicadores mensual en la herramienta SPGI

Lo anterior permite evidenciar que en lo corrido de la vigencia 2025, el Grupo de Comunicaciones no ha reportado de manera correcta el cumplimiento al indicador.

La no conformidad se socializó con los profesionales del Grupo de comunicaciones que fueron asignados en el formato *Carta salvaguarda de auditoria (EM-FO-06)* el día 15 de septiembre de 2025.

### CAUSA

Debilidad en la identificación, consolidación y elaboración de las bases de datos de soporte

### CONSECUENCIA

 <b>Autoridad Nacional de Licencias Ambientales</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	Fecha:	10-08-2022
		Versión:	7
		Código:	EM-FO-01

Posible incumplimiento en los tiempos de atención puede afectar la calidad del servicio, generar insatisfacción en los usuarios y exponer a la entidad a riesgos de incumplimiento normativo.


## 6. NO CONFORMIDADES RECURRENTES

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	NO CONFORMIDAD
1	<b>GCM-PLE-01</b> Política de comunicaciones <b>Versión: 9</b> <b>Fecha: 27-11-2024</b>	<b>10.1 Redes Sociales</b> Cuando exista contenido nuevo, noticioso o que se haga la solicitud por parte del área encargada de la información, se deben etiquetar o “taggear” las cuentas de Presidencia de la República, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, director(a) de la ANLA, ministro(a) de Ambiente, entidades del Sistema Nacional Ambiental -SINA- y presidente de la República.	Incumplimiento a lo establecido en la política de comunicación en el numeral 10.1, debido a que no se está etiquetando o “taggeando” las cuentas de Presidencia de la República, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, director(a) de la ANLA, ministro(a) de Ambiente, entidades del Sistema Nacional Ambiental -SINA- y presidente de la República en los contenidos nuevos o noticiosos cargados en las redes sociales





### DETALLE DE LA NO CONFORMIDAD

Al revisar los contenidos noticiosos y las publicaciones recientes en las redes sociales de la entidad, se observó que algunas de ellas no incluyen el etiquetado (“tag”) a las cuentas de la Presidencia de la República, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, director(a) de la ANLA, ministro(a) de Ambiente, entidades del Sistema Nacional Ambiental –SINA– y al Presidente de la República, como se evidencia a continuación:


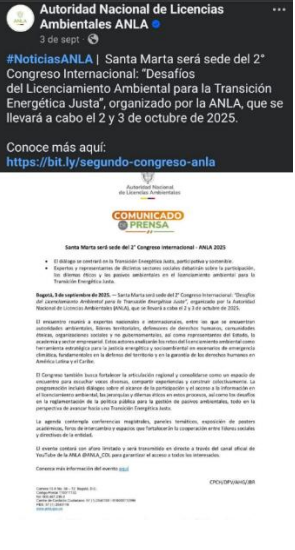
**Tabla 15. Etiquetado de noticias**

<p><b>Imagen No. 33 Publicación de licencia ambiental Eólica</b></p>  <p>418 Me gusta anla_col #BuenasNoticias El @minambiente, la @anla_col y @instituto_humboldt impulsan la #TransiciónEnergética.Justa con la nueva Licencia Ambiental Eólica (LAEólica).</p> <p>Ya fue publicado para comentarios el proyecto de decreto que reglamenta la LAEólica, un instrumento diseñado para agilizar el licenciamiento de proyectos de generación de energía con capacidades entre 10 y 100 megavatios (MW).</p> <p>La iniciativa constituye un paso importante en el fortalecimiento de la Transición Energética Justa en Colombia.</p> <p>Ver los 23 comentarios</p>	<p><b>Imagen No. 34 Publicación de licencia Caribe y Santander</b></p>  <p>45 Me gusta anla_col #NovedadesANLA   Desde la ANLA otorgamos licencias ambientales a proyectos estratégicos que fortalecen la conectividad vial en el Caribe y el saneamiento hídrico en Santander.</p>
--	---

 <p>Autoridad Nacional de Licencias Ambientales</p>	<p><b>INFORME DE AUDITORÍA</b></p>	Fecha:	10-08-2022
		Versión:	7
		Código:	EM-FO-01

<p><b>Imagen No. 35 Publicación de licencia ambiental Eólica</b></p> 	<p><b>Imagen No. 36 Publicación de licencia ampliación autopista norte</b></p> 
<p><b>Imagen No. 37 Publicación de licencia ampliación autopista norte</b></p> 	<p><b>Imagen No. 38 Publicación de licencia generación de energía Eólica</b></p> 
<p><b>Imagen No. 39 Publicación de licencia energía solar</b></p>	<p><b>Imagen No. 40 Publicación transición energética</b></p>

 Autoridad Nacional de Licencias Ambientales	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	Fecha:	10-08-2022
		Versión:	7
		Código:	EM-FO-01


	
<p>Lo anterior permite evidenciar un incumplimiento a lo establecido en la Política de Comunicaciones, específicamente en el numeral 10.1, debido a que no se está realizando el etiquetado de las cuentas obligatorias en las publicaciones noticiosas o recientes.</p> <p>La no conformidad se socializó con los profesionales del Grupo de Comunicaciones que fueron asignados en el formato <i>Carta de salvaguarda de auditoria (EM-FO-06)</i> el día 15 de septiembre de 2025.</p>	
<b>CAUSA</b>	
<p>Desconocimiento o falta de capacitación del personal encargado de las publicaciones sobre la obligatoriedad de etiquetar las cuentas establecidas en el numeral 10.1.</p>	
<b>CONSECUENCIA</b>	
<p>Posibles limitaciones a la visibilidad de la información, reduce el alcance de los mensajes estratégicos de la entidad y afecta la articulación comunicacional con las demás instituciones del sector ambiental y la Presidencia de la República.</p>	

## 7. EVALUACIÓN RIESGOS

Actualmente, el Grupo de Comunicaciones cuenta con dos riesgos calificados en zona alta, detallados a continuación:

- **RC-GCM-91:** Posibilidad de aceptar dádivas para filtrar información considerada confidencial a los medios de comunicación, en beneficio propio o de un tercero.
- **RG-GCM-60:** Posibilidad de afectación reputacional por difusión de información inoportuna, a nivel interno y externo, sobre los planes, programas, proyectos, servicios, trámites y actividades de la entidad, debido al suministro tardío de insumos por parte de las dependencias solicitantes y a debilidades en el seguimiento del Grupo de Comunicaciones.

Estos riesgos fueron evaluados por la Oficina de Control Interno, la cual concluyó que a la fecha, no se han materializado.

	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	Fecha:	10-08-2022
		Versión:	7
		Código:	EM-FO-01

## 8. OTROS ASPECTOS EVALUADOS

Durante la reunión llevada a cabo el 15 de septiembre de 2025 con los profesionales del Grupo de comunicaciones a través de la plataforma Teams, se llevó a cabo una entrevista detallada para identificar las actividades realizadas en relación con:

### 8.1 Autocontrol y Autoevaluación

#### Autocontrol

Se identificó que el Grupo de Comunicaciones utiliza la aplicación *Planner* para el registro y seguimiento de sus actividades, contemplando los tiempos de inicio y finalización de cada una de ellas. Adicionalmente, se realizan validaciones previas de los contenidos antes de su publicación y aprobación, como parte de los mecanismos control interno implementados en el proceso.

#### Autoevaluación

El Grupo de Comunicaciones realiza reuniones semanales programadas con antelación, con el fin de garantizar que todos los contenidos se encuentren asignados a un profesional responsable. Asimismo, efectúa mensualmente el seguimiento al cumplimiento de los indicadores y cuenta con una matriz de control que permite medir los tiempos de atención y la gestión realizada.

### 8.2 Monitoreo del cambio

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG establece la importancia para el Sistema de Control Interno de las entidades de la implementación de actividades de monitoreo y supervisión continua, las cuales tienen el objetivo de valorar: (i) la efectividad del control interno de la entidad pública; (ii) la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; (iii) el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos; y (iv) los resultados de la gestión, con el propósito de detectar desviaciones, establecer tendencias, y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la entidad pública.

De esta forma, la evaluación permanente al estado del Sistema de Control Interno implica el seguimiento al conjunto de dimensiones del modelo, de tal manera que la autoevaluación y la evaluación independiente se convierten en la base para emprender acciones para subsanar las deficiencias detectadas y encaminarse en la mejora continua (COSO, 2013: 143).<sup>1</sup>


Se realizó una reunión por Teams con el auditado, durante la cual se identificó que no existe un cambio relevante.

### 8.3 Indicadores

Se realizó la verificación del estado de los indicadores relacionados con el proceso de Gestión de Comunicaciones con corte a agosto de 2025, con el fin de corroborar las metas registradas en la plataforma SPGI.

Proyectos de inversión 32-01-04 - Fortalecimiento de la gestión institucional y tecnológica de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales en el Territorio Nacional.


<sup>1</sup> Manual Operativo MIPG, DAFP, 2021, Pág. 125.

 Autoridad Nacional de Licencias Ambientales	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	Fecha:	10-08-2022
		Versión:	7
		Código:	EM-FO-01

**Tabla 14. Relación de indicadores asociados al Grupo de Comunicaciones**

DESCRIPCIÓN		AVANCE REPORTADO A AGOSTO 2025	OBSERVACIONES
Ejecutar y hacer seguimiento a las políticas del MIPG	Ejecutar y hacer seguimiento a las políticas del MIPG	0%	A la fecha de este seguimiento, la meta se encuentra reportada en 0 %, dado que su medición corresponde a un período anual.
	Campañas priorizadas realizadas	40%	<b>Frecuencia de medición:</b> Trimestral <b>Meta:</b> 45% <b>Observación de la OCI:</b> En los dos trimestres reportados por el Grupo de Comunicaciones se obtuvo un resultado en color “Amarillo”. Esto se explica porque, de acuerdo con la programación de este indicador, deben ejecutarse cinco (5) campañas distribuidas de la siguiente manera: una (1) en el primer trimestre, una (1) en el segundo, una (1) en el tercero y dos (2) en el cuarto trimestre. En los dos primeros trimestres se llevaron a cabo las campañas de Seguridad y Salud en el Trabajo, Bienestar, Planeación Estratégica, Pedagogía Institucional y MIPG. Por lo anterior, el porcentaje de cumplimiento se observa bajo, debido a la forma en que se programó la distribución de la ejecución de las campañas durante el año.
	Respuesta Oportuna a las solicitudes de productos de comunicación realizadas	96%	<b>Frecuencia de medición:</b> Mensual <b>Meta:</b> 100% <b>Observación de la OCI:</b> En el primer semestre de la vigencia 2025 se atendieron 1.723 requerimientos de comunicaciones, de los cuales 1.657 fueron gestionados de manera oportuna, alcanzando un cumplimiento del 96%. No obstante, según el análisis realizado por la Oficina de Control Interno (OCI), este indicador no refleja el cumplimiento en los términos en que fue reportado.
	Comunicados de prensa de ANLA para posicionamiento ante grupos de valor	100%	<b>Frecuencia de medición:</b> Mensual <b>Meta:</b> 100% <b>Observación de la OCI:</b> En el primer semestre de la vigencia 2025 se han realizado 64 comunicados de prensa, superando las 56 programadas. Entre ellos se destacan los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¡A ponerse pilas! con los cambios en el manejo de residuos electrónicos a partir del 1 de enero de 2025</li> </ul>



 Autoridad Nacional de Licencias Ambientales	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	Fecha:	10-08-2022
		Versión:	7
		Código:	EM-FO-01


			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parque Solar Fotovoltaico El Copey 200MW y su línea de transmisión 220kV en el Cesar, obtienen licencia ambiental de la ANLA</li> <li>• ¡ANLA amplía su oferta de cursos virtuales sobre licenciamiento ambiental, participación y Acuerdo de Escazú!</li> <li>• Irene Vélez Torres asume la Dirección de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales</li> </ul>
Realizar espacios de participación ciudadana	Porcentaje de posicionamiento de la ANLA a nivel externo.	55%	<b>Frecuencia de medición:</b> Trimestral <b>Meta:</b> 100% <b>Observación de la OCI:</b> Desde el Grupo de Comunicaciones, a corte del mes de junio, se tenía programado un cumplimiento del 50%, sin embargo, se alcanzó un posicionamiento externo del 55 % quedando en calificación en verde. Esto se refleja en el incremento de seguidores en redes sociales, que llegaron a 128.266, y en la generación de 2.301.977 impresiones de publicaciones (imágenes, videos, enlaces o textos).
	Menciones de la ANLA en medios de comunicación tradicional	79.52	<b>Frecuencia de medición:</b> Mensual <b>Meta:</b> 2700 <b>Observación de la OCI:</b> Hasta el mes de agosto se tenía programado un cumplimiento del 60%; sin embargo, a esta fecha se alcanzó un 79,52%, con un total de 1.785 menciones en medios. Entre las noticias más significativas se destacan: la sanción a Hidroituango, el pozo Komodo-1, el Parque Solar El Copey, los proyectos eólicos Alpha y Beta, y los embalses de Quimbo y Betania.
	Impresiones a las publicaciones de la ANLA en redes sociales	72%	<b>Frecuencia de medición:</b> Mensual <b>Meta:</b> 100% <b>Observación de la OCI:</b> Al mes de agosto de 2025 se evidencia un avance del 72 %, superando el 60 % establecido para el cumplimiento de la meta dejando una calificación en verde. Esto corresponde a la realización de 1.848 publicaciones en redes sociales, siendo Facebook la plataforma con mayor número de visualizaciones.

Fuente: Información registrada en el aplicativo SPGI

#### 8.4 Conflicto de interés

Ninguno de los profesionales y contratistas que hacen parte del Grupo de Comunicaciones ha declarado algún conflicto de interés que pueda poner en duda la integridad y confidencialidad de la información.



 <b>Autoridad Nacional de Licencias Ambientales</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	Fecha:	10-08-2022
		Versión:	7
		Código:	EM-FO-01

### 8.5 Evaluación de efectividades

Durante el término de ejecución de esta auditoría, no se encontraron actividades pendientes o no conformidades abiertas en el Plan de Mejoramiento Interno para el Grupo de Comunicaciones, por lo tanto, no se realizó la evaluación correspondiente.

### 8.6 Evaluación de políticas de MIPG

En el seguimiento realizado a las 12 acciones establecidas en la Política de Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción, correspondiente al segundo trimestre de 2025, se observó lo siguiente:

- 3 actividades se encuentran sin avance, dado que su periodo de cumplimiento inicia en el tercer trimestre.
- 3 actividades alcanzaron un cumplimiento del 100%.
- 3 actividades no han llegado al 100%, pero sí cumplen con el porcentaje esperado para el segundo trimestre.
- 2 actividades presentan un avance medio, lo que indica que, aunque han mostrado progreso, este no corresponde al porcentaje esperado para el periodo.
- Se evidenció que la actividad «Realizar el reporte del Índice de Transparencia y Acceso a la Información de la Procuraduría General de la Nación», iniciada el 03 de junio de 2025, debía presentar un avance del 20% al 30 de junio de 2025; no obstante, no registró ningún avance.

El detalle de la evaluación se puede observar en los Anexo No. 1 Seg-Transparencia MIPG

### 8.7 Recomendaciones auditoría anterior

Durante el desarrollo de la auditoría, se realizó la verificación de las recomendaciones consignadas en la “Auditoría a la gestión de la comunicación interna y externa” desarrollada en el periodo del 19 de mayo de 2022 al 17 de junio de 2022 donde se analizaron las recomendaciones anteriores obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 15. Evaluación de recomendaciones**

Recomendación	Seguimiento de la OCI
Establecer un punto de control para evitar publicar información en cualquiera de los canales de manera incompleta, ya que, en casos como la matriz de comunicación interna y externa, inicialmente se había publicado un archivo de Excel que poseía hojas electrónicas en blanco. Asimismo, en caso de que, las dependencias no tengan información para publicar, indicarlo de alguna forma o en su defecto incluir un “No Aplica”, ya que el presentar espacios en blanco denota falta de control y revisión.	Actualmente, el profesional encargado de las publicaciones realiza una verificación previa de la información con el fin de asegurar que no se difunda contenido erróneo. Para corroborar este control, se efectuó una revisión aleatoria de la información publicada en la intranet.
Estandarizar el formato de registro de solicitudes de medios de comunicación y/o periodistas y; generar un mecanismo de control de las respuestas a las mismas, para garantizar la gestión de todas y cada una de las solicitudes recibidas.	Se cuenta con una matriz estandarizada para el registro de solicitudes, la cual incluye campos como fecha de solicitud, tipo de solicitud, profesional asignado y fecha de respuesta, entre otros. Adicionalmente, las respuestas a los peticionarios se realizan a través de correo electrónico, garantizando trazabilidad y soporte en la gestión.

 <p>Autoridad Nacional de Licencias Ambientales</p>	<p><b>INFORME DE AUDITORÍA</b></p>	Fecha:	10-08-2022
		Versión:	7
		Código:	EM-FO-01

Identificar las fuentes de comunicación externa y la información que proviene de ellas, con el fin de definir la manera de gestionarla para reducir riesgos y optimizar la efectividad de las comunicaciones.	Actualmente, el Grupo de Comunicaciones no utiliza fuentes externas para la elaboración de contenidos, dado que los insumos para la producción de información provienen de las dependencias internas de la entidad. En los casos en que se identifique alguna fuente externa, como medios de comunicación, estudios u otra información de relevancia para la entidad, se generan alertas a la Dirección General, a fin de que esta emita las directrices correspondientes sobre el manejo de dicha información.
Seguir con la utilización eficiente de los recursos que posee la entidad, como los canales de comunicaciones que tiene establecidos, con lo que se realiza la difusión de la información sin incurrir en gastos de publicidad.	La difusión de la información institucional se realiza exclusivamente a través de las redes sociales y la página web de la entidad, lo que permite garantizar un amplio alcance sin incurrir en gastos publicitarios adicionales.
Ejecutar las actividades a cargo de comunicaciones basados en evidencias documentadas; como, por ejemplo, consultar la resolución de conformación del equipo directivo para asegurarse de la inclusión de todos sus miembros en el correo de envío del monitoreo de medios, como lo dispone la política de comunicaciones.	Como parte de las mejoras implementadas por el Grupo de Comunicaciones, se actualizó la política de comunicaciones GCM-PL-01. En su numeral 17.3 «Actualización de listado de correo Comité Directivo» se establece que dicho listado debe actualizarse cada vez que se presente una novedad en los miembros, información que es reportada por el Grupo de Gestión Humana.
Definir acciones que fortalezcan el control del riesgo materializado para evitar la entrega de información incompleta, confusa e inoportuna a los usuarios (internos y externos).	Con este fin, se implementó una herramienta de registro de solicitudes que permite hacer seguimiento a los requerimientos presentados al Grupo de Comunicaciones y facilitar su entrega de manera oportuna y completa. No obstante, se generaron los hallazgos Nos. 1 y 2, dado que se evidenció que algunas solicitudes no se están atendiendo dentro de los plazos establecidos.


**Fuente:** Información elaborada por el equipo auditor

## 8.8 Información estadística

A partir de las reuniones en el marco de la auditoría y la revisión de la documentación suministrada por el proceso, se evidenció que el Grupo de Comunicaciones maneja una (1) base de datos principalmente.

**Tabla 6. Revisión de base de datos**

Ítem		Observaciones
Identificación de información estadística	Identificar con la dependencia las bases de datos que estén siendo usadas en el proceso	Matriz de seguimiento de solicitudes: Base de datos que contiene la información de todas las solicitudes allegadas al Grupo de Comunicaciones para la elaboración de piezas, videos u otras publicaciones requeridas.
	Establecer cuál es la fuente de información de las bases de datos	Corresponde a la información registrada por el Grupo de Comunicaciones a partir de las solicitudes radicadas por cada una de las dependencias.
	Identificar la utilidad de las variables (campos o columnas) para definir si puedan ser bases	En la verificación de las columnas de la base de datos se observó que, a través de los registros consolidados, se incluye la siguiente información:

 <p>Autoridad Nacional de Licencias Ambientales</p>	<p><b>INFORME DE AUDITORÍA</b></p>	Fecha:	10-08-2022
		Versión:	7
		Código:	EM-FO-01

Ítem		Observaciones
	de datos aprovechadas para la producción de información estadística.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fecha de solicitud de la información.</li> <li>Fecha de finalización o entrega de la solicitud.</li> <li>Días máximos establecidos para la entrega de la solicitud.</li> <li>Profesional responsable de atender y dar respuesta a la solicitud.</li> </ul> <p>Asimismo, se identificó que dichos registros son utilizados para el reporte de los indicadores PAI en la plataforma SPGI.</p>
Verificación de contexto de la base de datos	Identificar si la información se puede recuperar en caso de pérdida o eliminación involuntaria del archivo	La base de datos cuenta con respaldo en SharePoint del Grupo de Comunicaciones y se carga de manera mensual en el sistema SILA.
	Verificar que la información esté disponible en línea	La base de datos se encuentra en línea a través de SharePoint y está disponible para consulta por parte de los miembros del Grupo de Comunicaciones.
	Corroborar que la base de datos tenga responsable(s) de la información registrada	La base de datos contiene información sobre los responsables asignados para atender cada solicitud.
	Identificar qué controles internos se han definido para validar los datos cuando las bases de datos son alimentadas en forma manual	El archivo incorpora columnas con fórmulas que permiten calcular los días hábiles establecidos para la entrega de cada solicitud.
	Observar si los datos son analizados y cuál es la periodicidad del análisis	Se identificó que únicamente se realiza un conteo de las solicitudes reportadas, sin que se evidencie un análisis sobre el cumplimiento de los tiempos de respuesta ni sobre los profesionales con mayor número de requerimientos pendientes por atender.
	Preguntar si con la información de la base de datos se toman decisiones	En reunión realizada con el equipo auditado, se confirmó que la base de datos es utilizada para el reporte del indicador «Respuesta oportuna a las solicitudes de productos de comunicación realizadas», así como para la generación de las evidencias correspondientes.
Verificación de la calidad de los datos	La homologación de las unidades de medida de las variables, (si un campo es numérico, o de fechas, no debería encontrarse registro alfabético en este)	En la base de datos se evidenció que las columnas se encuentran diligenciadas conforme al formato definido para la información (fecha, número, texto), reflejando un adecuado registro de los datos.
	Que no existe duplicidad de datos	En la verificación realizada no se identificaron datos duplicados, asociados a errores de digitación.
	La captura oportuna de las variables, de acuerdo con la periodicidad definida por el proceso. Preguntar si el tiempo de captura está definido en algún lineamiento	En reunión se informó que la base de datos no se encuentra vinculada a ningún proceso, dado que su uso es exclusivamente interno y está orientado a llevar el control de las solicitudes asignadas a cada uno de los profesionales de la dependencia, así como de los días máximos de respuesta.

 <b>Autoridad Nacional de Licencias Ambientales</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	Fecha:	10-08-2022
		Versión:	7
		Código:	EM-FO-01

Ítem		Observaciones
	Realizar un muestreo de los datos comparando lo registrado en la base de datos frente a otro documento	<p>Para el cumplimiento de este criterio se realizaron las siguientes verificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se tomó como muestra un grupo de registros, los cuales fueron contrastados con las publicaciones realizadas en las redes sociales.</li> <li>• Se tomó como muestra un grupo de registros, verificados con las publicaciones internas de la Entidad.</li> <li>• Se realizó la verificación de las bases de datos reportadas por el Grupo de Comunicaciones frente a lo registrado como soporte del indicador «Respuesta oportuna a las solicitudes de productos de comunicación realizadas».</li> </ul>

**Fuente:** Información elaborada por el equipo auditor

## 9. OBSERVACIONES

- 9.1** De acuerdo con la reunión realizada con el Grupo de Comunicaciones el 3 de septiembre de 2025, se manifestó que actualmente las dependencias cuentan con enlaces responsables de solicitar las publicaciones relacionadas con la página *web* y la intranet de la entidad.

No obstante, debido a los cambios organizacionales presentados, se requiere validar nuevamente con cada dependencia la vigencia de dichos responsables. Lo anterior, con el fin de garantizar que exista un único encargado de realizar las solicitudes y de asegurar que la información se publique con la periodicidad requerida y en las condiciones establecidas en el instructivo de publicaciones, disponible en Gespro bajo el código GCM-IN-01.

## 10. CONCLUSIONES

- 10.1** El Grupo de Comunicaciones ha mostrado organización y cumplimiento en la gestión de solicitudes, campañas internas y externas, publicaciones *web* e intranet, así como en la producción audiovisual, evidenciando fortalezas en la planeación y en la atención de requerimientos institucionales.
- 10.2** Se identificaron tres (3) no conformidades relevantes relacionadas con el incumplimiento en los tiempos de respuesta de solicitudes que afectó la eficacia del proceso; la existencia de reportes inexactos en el indicador de “respuesta oportuna a las solicitudes de productos de comunicación”, los cuales no reflejan la realidad de los tiempos de atención; y la publicación en redes sociales sin el debido etiquetado a las cuentas obligatorias, en contravía de lo dispuesto en el numeral 10.1 de la política de comunicaciones.

## 11. RECOMENDACIONES

- 11.1** Fortalecer el control y seguimiento al proceso de gestión de solicitudes de comunicaciones, implementando alertas o herramientas de trazabilidad que aseguren la atención dentro de los plazos definidos en la política de comunicaciones.
- 11.2** Revisar y ajustar la metodología de medición del indicador de respuesta oportuna, de manera que los reportes reflejen con exactitud los resultados reales y permitan tomar decisiones oportunas.

 <p>Autoridad Nacional de Licencias Ambientales</p>	<p><b>INFORME DE AUDITORÍA</b></p>	Fecha:	10-08-2022
		Versión:	7
		Código:	EM-FO-01

- 11.3** Reforzar el seguimiento a la Política de Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción, priorizando las acciones que no han iniciado o presentan bajo avance, de modo que se mitiguen riesgos de incumplimiento.
- 11.4** Fortalecer el uso de la aplicación *Planner*, la matriz de indicadores y las reuniones de seguimiento, de manera que no solo se registren las actividades y tiempos, sino que también se generen alertas preventivas y reportes periódicos que permitan anticipar retrasos.
- 11.5** Implementar programas de capacitación dirigidos al personal del Grupo de Comunicaciones, orientados al fortalecimiento en el manejo de los tiempos de respuesta, la correcta medición y reporte de los indicadores.

**ELÍAS ALONSO NULE RHENALS**

Jefe de Oficina de Control Interno

Elaboró: Diana Elizabeth Patiño Sabogal

Revisó: Luz Dary Amaya Peña