



**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
MAYOR DE CARTAGENA**



**INFORME FINAL DE AUDITORIA  
INTERNA A LA OFICINA GESTIÓN DE  
LAS COMUNICACIONES**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**



## **TABLA DE CONTENIDO**

### **Introducción**

#### **I. Objetivos**

##### **1.1. Objetivo General**

##### **1.2. Objetivos Específicos**

#### **II. Alcance**

#### **III. Marco Legal**

#### **IV. Criterio de la Auditoria**

#### **V. Aspectos presentados de auditoria en la oficina de Gestión de Comunicaciones.**

#### **VI. Hallazgos.**

#### **VII. Recomendaciones**

## **INTRODUCCION**

La Oficina Asesora de Control Interno de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 87 de 1993, Ley 489 de 1998 y del Plan de Auditoría interna aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno para la vigencia 2023, presenta Informe Final de Auditoría de Gestión, realizada a la oficina de Gestión de Comunicaciones, evaluando el cumplimiento de las normas, directrices, procedimientos y demás referentes aplicables a las actividades ejecutadas por el Proceso, mediante el ejercicio profesional de la auditoría interna como actividad independiente y objetiva a través del rol de aseguramiento, identificando riesgos inherentes y evaluando los controles existentes para su mitigación.

El presente Informe contiene los resultados de la verificación, análisis y evaluación de la información solicitada al Líder y al equipo de Trabajo de la Oficina de Gestión de Comunicaciones. Así mismo contiene la descripción de los objetivos, alcance y criterios de la auditoría.

La auditoría estuvo orientada a identificar oportunidades de mejora para las actividades relacionadas con el desempeño del Proceso a través del análisis de su objetivo, actividades y documentos anexos, contribuyendo al mejoramiento continuo.

Este ejercicio se realizó con base en las normas de auditoría de general aceptación en Colombia, las cuales incluyen Planeación de la auditoría, ejecución objetiva del trabajo, generación del informe y seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones.

## I. OBJETIVOS

### 1.1. **Objetivo General:**

Evaluar el cumplimiento de las normas, directrices y procedimientos, regulaciones y demás referentes aplicables a las actividades desarrolladas por la oficina de Gestión de Comunicaciones, con el fin de crear valor que contribuyan a la mitigación de los riesgos que se puedan presentar en el desarrollo de las actividades propias de la Dependencia.

### 1.2. **Objetivos Específicos:**

- ❖ Evaluar los Riesgos y sus controles.
- ❖ Realizar un control independiente, neutral, objetivo e integral del Proceso
- ❖ Evaluar integralmente los lineamientos, parámetros, metodología y actividades en el Proceso de Gestión de Comunicaciones.
- ❖ Evaluar la calidad de los contenidos y la eficacia de los canales de comunicación.

## II. ALCANCE

El alcance de esta auditoría se aplica al Proceso de Gestión de Comunicaciones de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena, la auditoría inicia con la evaluación de las actividades y registros, culminando con la entrega del informe de auditoría y recibo de las acciones establecidas por el Proceso en el Plan de Mejoramiento producto de la auditoría en caso que lo hubiera.

## III. MARCO LEGAL

- **Ley 87 de 1993** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1421 de 2017:** Por el cual se reglamenta en el marco de la educación inclusiva la atención educativa a la población con discapacidad.
- **Resolución 1519 de 2020** “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen

los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.

- **Circular 01 de 2019 Presidencia de la República:** Manejo y uso de las Redes Sociales.
- **Ley Estatutaria 1618 de 2013:** Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- **Ley 1712 de 2014:** Ley de Transparencia y Acceso a la información.
- **Ley 30 de 1992** Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior.
- **Decreto 648 de 2017** Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública.
- **Directiva Presidencial 09 de 2018** Directrices de Austeridad
- **Directiva Presidencial 04 de 2012** Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política cero papeles en la Administración Pública
- **Ley 594 de 2000,** Ley General de Archivos
- **Ley 1474 de 2011** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

#### IV. CRITERIOS DE LA AUDITORIA

Para el desarrollo de la Auditoría se aplicaron las siguientes herramientas para la revisión de los soportes documentales y digitales que reposan en la oficina de Gestión de Comunicaciones, confrontados con el cumplimiento de la norma, verificando la ejecución de los procedimientos definidos y cumplimiento de los programas y planes institucionales.

- Entrevistas
- Cuestionarios
- Inspección
- Análisis de documentos

Estas herramientas nos permitieron obtener información cuantitativa y cualitativa a cerca de las actividades llevadas a cabo desde la oficina de Gestión de Comunicaciones de la Institución.

## V. ASPECTOS PRESENTADOS EN AUDITORIA DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES DE LA INSTITUCION UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA

La auditoría se realizó de acuerdo con la planificación programada para esta oficina. Se destaca la disposición del equipo de trabajo de la Oficina de Gestión de las Comunicaciones por su participación en el desarrollo de la Auditoría Interna.

La naturaleza del Proceso es transversal, es decir, que gestiona no solamente las necesidades de las demás Dependencias Institucionales en lo relacionado con las acciones de comunicación, difusión efectiva de información, y en el uso adecuado de la imagen, de acuerdo con la realidad institucional y los lineamientos impartidos por la dirección.

La oficina de las comunicaciones es la conexión interactiva con la comunidad interna y el sector externo interesadas en las ofertas académicas y los servicios Institucionales.

La Oficina de Gestión de Comunicaciones está conformada por el siguiente equipo de trabajo como a continuación se relaciona:

EQUIPO DE TRABAJO OFICINA GESTIÓN DE COMUNICACIONES			
NOMBRE	PERFIL PROFESIONAL	TIPO VINCULACIÓN LABORAL	AREA
Luís Carlos Zúñiga Liñán	Comunicador Social - Periodista. Especialista Estudios Políticos y en Entornos Virtuales de Aprendizajes. Magister en Comunicación.	Docente Ocasional Tiempo completo	Director de Comunicaciones
Sara Constanza Bernal Robayo	Administradora Turística. Diplomado Etiqueta y Protocolo	Docente Ocasional Tiempo completo	Asesora de Protocolo
Yuri Paola Tinoco Rodríguez	Diseñadora Gráfica	Docente Ocasional Tiempo completo	Diseñador Gráfico
Aydee Carolina Parra Cabrera	Comunicadora Social y Periodista	OPS	Community Manager,

Walter Antonio Freay González	Productor Audiovisual	OPS	Productor Audiovisual
Aura María Díaz Contreras	Publicista	OPS	Administradora Redes Sociales
Fernando José Parra López	Comunicador Social-Fotógrafo	Docente	Fotógrafo

En análisis de los Contrato de Prestaciones de Servicios Profesionales vinculados a la Oficina de Gestión de Comunicaciones, se observó que el Supervisor de los tres (3) Contratistas que apoyan en actividades a la Oficina de Gestión de las Comunicaciones, es la Decana de la Facultad de Arquitectura e Ingeniería, el cual se considera que el perfil no tiene afinidad para ejercer la supervisión de los contratos.

De acuerdo con la Ley 1474 de 2011 y la Ley 80 de 1993, la supervisión de un Contrato debe recaer en una persona idónea, con conocimiento del tema, con la experiencia, la experticia y el perfil apropiado al objeto contratado.

El Supervisor de un Contrato siempre será una persona natural, bajo la investidura de servidor público, quien debe ejercer las labores de vigilancia, control y coordinación que contribuya a la correcta iniciación, ejecución y liquidación del contrato estatal, además tiene la función de prever los riesgos que se puedan presentar frente al contratista.

**1)Walter Antonio Freay González:** Productor Audiovisual.

- **Plazo de ejecución del Contrato:** Tres (3) meses y dieciocho (18) días.
- **Obligaciones específicas del Contrato:** Cláusula cuarta del contrato: a). Elaboración gráfica (diseño de piezas gráficas para redes sociales y diseño de infografías). b). Producción audiovisual (toma de fotografías, edición de fotografías y edición de video)
- **Supervisor del Contrato:** Cláusula décima séptima: Decana de Arquitectura e Ingeniería.

No existe un procedimiento, lineamientos para el desarrollo de las actividades. Al realizar videos, se tiene en cuenta que los participantes diligencien un formato de "Autorización Audiovisual", lo cual es importante sea registrado ante Calidad. En algunas ocasiones se ha desplazado con las herramientas audiovisuales con sus propios recursos. Es de suma importancia tomar medidas de prevención que permitan preservar la integridad del trabajador como también de las herramientas de trabajo (audiovisuales) de la Institución.

## 2) Aura María Díaz Contreras: Publicista.

- **Plazo de ejecución:** Tres (3) meses.
- **Obligaciones específicas del Contrato:** Cláusula Cuarta del Contrato: a). Diseño de estrategia en redes sociales, con base en las metas de la oficina de comunicaciones. b). Creación de contenido. c). Análisis y medición de redes sociales (interacción y respuesta). d). Planificación de comunicaciones digitales. e). Posicionamiento de marca. f). Apoyo fotográfico a la oficina de comunicaciones.
- **Supervisor del contrato:** Decana Facultad de Arquitectura e Ingeniería.

Se observó que no tiene experiencia en Entidades Públicas, es de suma importancia recibir capacitación e inducción sobre las normas, Leyes, Decretos vigentes legales que rigen a la Institución, deberes del Servidor Público, conocimientos que se consideran de suma importancia para desarrollar sus actividades, como también para evitar futuras incorrecciones que puedan incidir en su Proceso y a la Institución.

## 3) Aydee Carolina Parra Cabrera: Comunicadora Social y Periodista.

- **Plazo de ejecución del Contrato:** Tres (3) meses y veinte (20) días.
- **Obligaciones específicas del Contrato:** Cláusula cuarta: a). coordinar las tareas de difusión. b). redactar comunicados y boletines de prensa. c). revisión de piezas de diseño. d). apoyo en la toma de fotografías. e). apoyo en la estructuración de proyecto de emisora virtual Umayor. f) manejo de redes sociales y Community Manager. g). gestión de las comunicaciones internas. h). aplicación de encuestas de clima organizacional.
- **Supervisor del Contrato:** Decana de la Facultad de Arquitectura e Ingeniería.

Al realizar un análisis de las actividades desarrolladas, se evidenció que el Facebook no tiene contraseñas, está vinculado al correo personal de quien gestiona y planea todos los contenidos en las redes sociales. Si se procede a cerrar el Facebook se pierde información institucional, por lo que es de suma importancia solicitar el apoyo de la Oficina de Soporte y Desarrollo Tecnológico para implementar medidas de seguridad y lograr desvincular el Facebook Institucional del Facebook personal del trabajador encargado de su gestor. Así mismo se observó que el “You Tube” Institucional, está perdido, no hay correo ni contraseña.

Actualmente se encuentran en proceso de adaptar a la Institución las redes “LinkedIn” y “Tick Tok”, con el objetivo de ampliar la imagen institucional.

El Instagram está implementado, con contraseñas seguras, al igual que el manejo y administración de la página Web Institucional.



En cuanto a los seguidores de las Redes Sociales Institucional se observó lo siguiente datos con fecha del 17 de abril del presente año:

- ✓ Facebook: 25.354
- ✓ Instagram: 6.391
- ✓ You Tube: 710
- ✓ Tik Tok: 171
- ✓ LinkedIn: 12

se han presentado situaciones donde no se logra dar cumplimiento a los tiempos establecidos para las solicitudes de publicación de los Líderes de las Dependencias de la Institución, por la presión que ejercen los mismos alegando la importancia de la información a publicar, lo que puede ocasionar posible errores ortográficos, vídeos o imágenes que no han sido debidamente supervisadas, por no haber pasado por un proceso de verificación de la información a publicar colocando en riesgo la imagen Institucional.

Es de suma importancia realizar mesas de trabajo, charlas, capacitaciones a la Comunidad Umayor, para lograr que se concienticen de la necesidad de solicitar con debida antelación la publicación de la información y respetar los tiempos establecidos en el Proceso.

si bien se presentan dificultades en la organización de la publicación se tiene LA disposición a atender los requerimientos internos para el desarrollo de las campañas requeridas por cada una de las Dependencias Institucionales garantizando el éxito en la promoción de los productos internos.

#### **4) Yuri Paola Tinoco Rodríguez:** Diseñadora Gráfica

Vinculada como Docente Ocasional Tiempo Completo, con seis (6) horas de docencia de acuerdo a su perfil profesional, que no afecta el desarrollo de sus funciones administrativas de apoyar a la oficina de Gestión de las Comunicaciones en el diseño y elaboración de piezas gráficas.

#### **5) Fernando José Parra López:** Comunicador Social.

Vinculado mediante Resolución como Docente Ocasional Medio Tiempo, con cinco (5) horas de docencia, y quince (15) horas de apoyo a la Oficina de Gestión de Comunicaciones en el cubrimiento fotográfico, toma de imágenes, las edita, las sube al Servidor – Drive.

## 6) Sara Constanza Bernal Robayo: Administradora Turística con Diplomado en Etiqueta y Protocolo Internacional.

Vinculada mediante Resolución como Docente Ocasional Tiempo Completo, con siete (7) horas de docencia, y treinta y tres (33) horas de apoyo a las actividades de Etiqueta y Protocolo de la Oficina de Gestión de las Comunicaciones, apoyo a Rectoría en sus reuniones, Bienestar Universitario, Talento Humano, relacionamiento Externo y capacitaciones con las Secretarías de los Directivos y Académicas.

Se hace necesario la elaboración y diseño de un procedimiento avalado por la Oficina de Calidad, con el objetivo que las normas de protocolo, queden por escrito, para que sean acatadas y llevadas a la práctica.

Así mismo, la importancia de la creación de un Manual de Etiqueta y Protocolo, el cual es un documento de apoyo estratégico, conformado por un conjunto de normas, sugerencias, metodologías y costumbres de cortesía, las cuales ayudarán al desarrollo armónico de las relaciones humanas dentro y fuera de la Institución, y al fortalecimiento de la imagen corporativa, el cual debe ser socializado y promovido por la institución

Toda Institución que tenga un Manual y una oficina encargada del Protocolo evidencia una gran perspectiva de futuro, al velar por su imagen, capaz de difundir los valores de la Institución en todas y cada una de sus actuaciones, y del manejo de unas relaciones dinámicas y cordiales. La incorporación del protocolo en la estrategia institucional es una necesidad, ya que el mismo se convierte en un valor agregado a la imagen tanto personal como corporativa. Mejora la calidad de vida y las relaciones interpersonales de la Comunidad Umayor, por lo que su conocimiento y aplicación deben formar parte de la estrategia de preparación de los recursos humanos.

### **Actas de Empalme – Inducción Cargos**

Se observó formato entrega de puesto diligenciado por la anterior Líder de la Oficina de Gestión de las Comunicaciones Yesenia Carrillo García, más sin embargo el nuevo Líder informa que no hubo un proceso de empalme. El proceso de entrega y recepción de un cargo, debe realizarse al término e inicio del ejercicio de un cargo público para los servidores públicos, quienes están obligados en los términos de esta ley a entregar al servidor público entrante un informe mediante acta de entrega. Así mismo, el servidor público entrante está obligado a recibir el Informe y acta respectiva, y a revisar su contenido.

Lo anterior con base en la **Ley 951 de 2005, artículo 1**: “La presente Ley tiene por objeto fijar las normas generales para la entrega y recepción de los asuntos y recursos públicos del Estado colombiano, establecer la obligación para que los servidores públicos en el orden nacional, departamental, distrital, municipal,

metropolitano en calidad de titulares y representantes legales, así como los particulares que administren fondos o bienes del Estado presenten al separarse de sus cargos o al finalizar la administración, según el caso, un informe a quienes los sustituyan legalmente en sus funciones, de los asuntos de su competencia, así como de la gestión de los recursos financieros, humanos y administrativos que tuvieron asignados para el ejercicio de sus funciones”.

**Artículo 10:** “Los servidores públicos responsables al servicio de los poderes y entidades descentralizadas, así como las empresas de economía mixta del Estado y demás entes públicos enunciados en los artículos 1° y 2° de esta ley, deberán preparar la entrega de los asuntos y recursos mediante acta administrativa en la que se incluirá en su caso”:

**Numeral 1.** “El informe resumido por escrito de la gestión del servidor público saliente”.

#### **Plan de Comunicaciones**

Se evidencia Plan de Comunicaciones que se encuentra en actualización para la vigencia 2023. Se le realizó al Plan de Comunicaciones algunas sugerencias y recomendaciones con respecto al Marco Legal, que tenga coherencia con el PETIC Institucional (Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones).

#### **Manual de Medios de Comunicación Interna y Externa**

Se evidencia Manual de Comunicaciones en actualización para la vigencia 2023. Se le realizaron recomendaciones y sugerencias enfocadas a un Manual con lineamientos a las normas vigentes y legales, y a una dinámica en la cual se refleje todas las actividades que se desarrollan en la Oficina de Gestión de las Comunicaciones, y que estén direccionadas hacia la mejora continua y coherentes con el cambio de carácter Institucional.

#### **Acciones encaminadas al posicionamiento y fortalecimiento de la imagen corporativa**

Se estableció el objetivo “**Posicionamiento de marca Umayor como Institución Universitaria**”, que busca destacar la imagen de la institución.

Sus estrategias son:

- Incrementar presencia en medios de comunicación.
- Diseño de campaña institucional “La institución universitaria de los cartageneros” que posicione el ideario de la institución de los cartageneros.

- Se fortaleció la publicación de noticias en las plataformas institucionales y se define actualmente una agenda de medios para hacer presencia con el Rector de la Umayor en medios masivos y exponer los planes de trabajo de su gestión.

#### **Actualización y seguimiento del contenido informativo de la página Web Institucional.**

Se realiza en un día a la semana para actualizar el contenido informativo de la página web en cuanto a banners, eventos que ya sucedieron. Con el apoyo de cada Líder de las Dependencias se actualiza la información en los Micrositio.

#### **Estrategia de medición de Satisfacción de los usuarios desde el Proceso de Gestión de Comunicaciones**

No se evidenció Encuesta de Satisfacción del Usuario.

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios es una herramienta diseñada para conocer la opinión de los usuarios, constituyendo una importante fuente de información, que permite detectar oportunidades, cambios que se pueden implementar con el fin de mejorar los productos o servicios, garantizar la fidelización de los usuarios, aumentar la adhesión de nuevos usuarios, y mejorar la reputación de la marca **UMAYOR**.

#### **Medidas de seguridad para salvaguardar las herramientas de trabajo que utiliza el equipo de trabajo**

Los equipos asignados a la oficina de Comunicaciones permanecen bajo la custodia del director de Gestión de Comunicaciones, fueron entregados por la Oficina de Recursos Físicos e Infraestructura. Se observa que los Recursos de Comunicaciones, Cámaras, Trípodes etc. No tienen un lugar específico para salvaguardarlos y protegerlos de daños, rayones, pérdidas. Los Trípodes están en el suelo y las cámaras en los escritorios. Es de suma importancia que la Oficina tenga una copia del Inventario de los Recursos en físico o virtual, y de esta forma llevar un control de los mismos.

#### **Gastos de traslados cuando se realizan salidas externas con los recursos de Comunicaciones.**

No se conoce un procedimiento institucional para el reembolso de gastos de desplazamiento. Según información del Líder de la Oficina de Gestión de

Comunicaciones, los equipos cuando han salido de la Institución, se han movilizado en el vehículo de la Institucional, sin embargo, se ha presentado situaciones en que se realizan desplazamientos con recursos del equipo de trabajo y utilizando transportes públicos, colocando en riesgo el personal vinculado en el proceso, y las herramientas de trabajo (audiovisuales) expuestas en el traslado.

### 🚦 Avance de aplicación del Decreto 1519/2020 EN PROCESO de implementación del micro sitio PARTICIPA En la página web Institucional

Se trabaja en el diseño para acondicionar el enlace de comunicaciones con información obligatoria en el Micrositio **Participa**, para lo cual se ha realizado reunión con el equipo de trabajo de la Oficina de Soporte y Desarrollo Tecnológico y Control Interno para su creación en la tabla principal de la página web institucional”.

### 🚦 Diagnóstico de las falencias del sitio Web Institucional

El equipo de trabajo de la Oficina de Gestión de Comunicaciones realizó un diagnóstico de las falencias de la página Web Institucional, en el que se encontraron los siguientes aspectos:

1. Errores ortográficos.
2. Desactualización de la información en los diferentes micrositos.
3. Secciones que no se utilizan en la actualidad. A saber, “En directo”, en la cual se transmitía en vivo, sin embargo, hoy en día las transmisiones se realizan por Facebook Live.
4. Secciones abandonadas, como la de “Podcast Umayor”, cuya última publicación es de abril de 2021.

A continuación, se refleja algunas secciones Desactualizadas:

#### 🎵 Medios



#### 🎧 Podcast Umayor



Los errores ortográficos se corrigieron después de identificarlos. En cuanto a la actualización de los microsítios, los Líderes de cada Dependencia solicitan el cambio de información, en su mayoría con respecto a los contactos.

Teniendo en cuenta las falencias encontradas para plantear estrategias, es necesaria la orientación de un Web Máster, debido a que se trata de la interfaz de la página web para mantener la reseña histórica y sus avances periódicos acorde con las novedades en materia de comunicación.

### **Estrategia, Plan o Mecanismo para presentar la Página Web Institucional Interactiva, e Inclusiva.**

No se observó estrategias, plan o mecanismos para presentar la página Web Institucional Interactiva e inclusiva. La educación inclusiva implica una reorganización de los procesos que actualmente se desarrollan, con miras a garantizar que todos los establecimientos educativos estén en condiciones de brindar una educación de calidad a todos los jóvenes y adultos con discapacidad, como lo señalan obligaciones del artículo 24 de la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, El Artículo 8 de la Ley 7/2010, de 31 de Marzo, la Ley Estatutaria 1618 de 2013 y el Decreto 1421 de 2017.

Apostar por un planteamiento inclusivo a la hora de diseñar una página web, no solo es una opción más ética, sino que además consigue incrementar el alcance de su marca.

Que la Página Web Institucional disponga de un diseño accesible y mecanismos para las visitas de personas sordas, invidentes o con dificultades de movilidad, contribuye a construir una sociedad más justa, inclusiva, igualitaria y accesible, un sitio web más intuitivo, aumenta el tráfico a la web Institucional, ayuda a los usuarios con navegadores antiguos, conexiones lentas, equipos sin altavoces o pantallas pequeñas. Así mismo favorece el posicionamiento de la marca Umayor.

### **Políticas de uso de contenido aprobadas y publicadas**

No se evidenció Política de uso y contenido de la información. Ley 1712 del 2014, parágrafo 3 del artículo 9, la cual define que los sujetos obligados, deben observar lo establecido por la estrategia de gobierno en línea, en cuanto a la publicación y divulgación de la información.

## VI. Hallazgos

Durante la ejecución de la auditoría realizada a la oficina de Gestión de las Comunicaciones, se evidenció incorrecciones que a continuación se relacionan, se recomienda tomar las acciones correctivas con el objetivo de una mejora continua del Proceso.

1) No se evidenció Política de uso y contenido de la información. **Ley 1712 del 2014, parágrafo 3 del artículo 9.** *“Parágrafo 3. Sin perjuicio a lo establecido en el presente artículo, los sujetos obligados deberán observar lo establecido por la estrategia de gobierno en línea, o la que haga sus veces, en cuanto a la publicación y divulgación de la información”.*

2) Se evidenció que el Facebook Institucional no tiene contraseñas, está vinculado al correo personal de quien maneja las redes. **Circular 01 de 2019 Presidencia de la República: Manejo y uso de Redes Sociales.** *“1.1. Seguridad y control: La operación de las cuentas de redes sociales institucionales debe hacerse bajo un protocolo de seguridad y control, que garantice la confidencialidad de las claves de acceso y del manejo de contenido. Se recomienda el cambio periódico de las contraseñas y asociar todas las cuentas a correos institucionales y no personales”.*

**Ley 1712 de 2014.** *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.*

3) No se evidenció Encuesta de Satisfacción del Usuario. **Norma NTC ISO 9001:2015:** *“Numeral 9.1.2 especifica que “las organizaciones deben realizar seguimiento a las percepciones de sus clientes del grado en el que se cumplen todas las necesidades y las expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información”.*

4) No se evidenció la aplicación del Decreto 1519/2020 de implementación del micro sitio PARTICIPA En la página web Institucional.  
**Decreto 1519 de 2020:** *“Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del*

*2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.*

- 5) No se observó estrategias, plan o mecanismos para presentar la página Web Institucional Interactiva e inclusiva. **Establecido en la Ley Estatutaria 1618 de 2013: *Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad***

**Decreto 1421 de 2017: “*Por el cual se reglamenta en el marco de la educación inclusiva la atención educativa a la población con discapacidad*”.**

## VII. Recomendaciones

La Oficina Asesora de Control Interno, se permite realizar las siguientes recomendaciones:

- Continuar con la actualización del Plan de Comunicaciones y del Manual de Comunicaciones Internas y Externas.
- Elaborar, diseñar la Política de uso y contenido de la información con el fin de proteger y garantizar los tres (3) principios de la seguridad de la información, que son: confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- Se hace necesario solicitar reunión con el Líder de la Oficina de Soporte y Desarrollo Tecnológico, para tomar acciones correctivas con respecto al Facebook Institucional, el cual no debe estar vinculado con correo personal que lidera el área de las Redes Sociales. Debemos ser conocedores de las normas básicas en las redes sociales, tener claro a quien representamos, saber que debemos comunicar y cómo hacerlo. Antes de publicar, revisar si el mensaje será publicado por la cuenta institucional. Evitar mantener activas cuentas institucionales y personales al tiempo o en el mismo dispositivo.
- Se sugiere el diseño y elaboración estrategia de medición de Satisfacción del Usuario. Evaluar periódicamente los resultados de las actividades en ejecución del Proceso, conocer la opinión del usuario, ayudan a descubrir cambios que se pueden implementar con el fin de mejorar los productos o servicios, garantizar la fidelización de los clientes, aumentar los beneficios para el Proceso, y para la Institución.



- Seguir con las mesas de trabajo EN la implementación del micro sitio **PARTICIPA** En la página web Institucional, se recomienda solicitar apoyo a la Oficina de Soporte y Desarrollo Tecnológico, con el objetivo de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1519 de 2020.
- Teniendo en cuenta que la mayoría de los integrantes del equipo de trabajo de la Oficina de Gestión de Comunicaciones son nuevos en la Institución y no tienen experiencias laborales en Entidades Públicas, se hace necesario reciban capacitación e inducción sobre las normas, Generalidades de la Comunicación Interna y Externa, Lenguaje Claro, diligenciamiento de formatos y registros propios del Proceso, Leyes, Decretos vigentes legales que rigen a la Institución, deberes del Servidor Público, conocimientos que se consideran de suma importancia para desarrollar sus actividades, que pueden evitar futuras incorrecciones que puedan incidir en su Proceso y a la Institución.
- Se sugiere establecer mecanismos para presentar la página Web Institucional Interactiva e inclusiva, con el objetivo de dar cumplimiento a los derechos de las personas con discapacidad, tal y como se establece en las normas vigentes legales.
- Gestionar el gasto de desplazamientos del equipo de trabajo, cuando se requiera la asistencia a los eventos externos Institucionales.
- Para la actualización del Mapa de Riesgos vigencia 2023, se recomienda considerar los riesgos de: Suplantación de cuentas en redes sociales, respuestas controversiales u ofensivas derivadas de una publicación, mala interpretación de una publicación por parte de los usuarios, publicación de comentarios ofensivos, difamatorios o ilegales, daño de reputación por indebido manejo de crisis y violación de derechos de autor por publicaciones sin debida autorización o referenciación.
- Se recomienda tener en cuenta las recomendaciones y buenas prácticas de la **Circular 01 de marzo de 2019 sobre el “manejo y uso de redes sociales”** en el uso de las redes sociales de servidores y entidades pública ambos de la Rama Ejecutiva del orden Nacional. Teniendo en cuenta que las redes sociales institucionales, son un mecanismo de comunicación entre el Gobierno nacional, la ciudadanía, los empresarios, los medios de



comunicación, las organizaciones no gubernamentales y la sociedad en General.

- Es de suma importancia tomar todas las precauciones y medidas necesarias para preservar la integridad del trabajador como también de las herramientas audiovisuales de la Institución, cuando se realizan desplazamientos para asistir a eventos externos Institucionales.
- Realizar mesas de trabajo, charlas, capacitaciones a la Comunidad Umayor, para lograr que se concienticen de la necesidad de solicitar con debida antelación la publicación de la información y respetar los tiempos establecidos en el Proceso.
- El proceso de entrega y recepción de un cargo, debe realizarse al término e inicio del ejercicio de un cargo público para los servidores públicos, quienes están obligados en los términos de esta ley a entregar al servidor público entrante un informe de Gestión mediante Acta de Entrega. Así mismo, el servidor público entrante está obligado a recibir el Informe y acta respectiva, y a revisar su contenido.
- Se sugiere la elaboración del Procedimiento, y del Manual de Etiqueta y Protocolo.