

Proceso: Gestión de Comunicaciones

Política __, Plan __, Programa __, Proyecto __, Procedimiento __ y/o Actividad __

AUDITORIA INTEGRAL AL PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Número de Auditoria: 2023-MR-1

Fecha Reunión de Apertura: 06 de junio de 2023

Fecha Reunión de Cierre: 2 de agosto de 2023

LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S)

- Vladimir Alfonso Núñez Camacho – Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones.

EQUIPO AUDITOR

- Mónica Alexandra Gonzalez Moreno – Líder de Auditoria
- Luz Yanira Salamanca – Auditora de Apoyo

OBJETIVO DE AUDITORÍA:

Verificar el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO9001:2015, ISO14001:2015. Así como, validar los controles y parámetros establecidos por el proceso Gestión de Comunicaciones la difusión de información por medio de la web como canal directo de comunicación institucional a las partes interesadas y a la ciudadanía en general, garantizando la publicación de información útil, clara, confiable y oportuna del Ministerio de Educación Nacional con el fin de dar cuenta de los avances de la gestión institucional, con el propósito de retroalimentar al proceso respecto a oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por la Entidad.

ALCANCE DE AUDITORÍA:

- ✓ Realización de la auditoría interna a los procesos seleccionados para verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables a la norma ISO 9001:2015.
- ✓ Realización de la auditoría interna a los procesos seleccionados para verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables a la norma ISO 14001:2015.
- ✓ Realización de la auditoría interna a los procesos seleccionados para verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables, legales y reglamentarios respecto del Sistema de Control Interno (MIPG - Auditoria basada en riesgos)

Periodo para analizar corresponderá a partir del mes de mayo de 2022 hasta marzo 31 de 2023.

CRITERIOS DE AUDITORÍA:

- ✓ ISO 9001:2015 (se describen a continuación los capítulos abordados de la Norma).
- ✓ ISO 14001:2015 (se describen a continuación los capítulos abordados de la Norma).

- ✓ Documentación interna (procesos, procedimiento, políticas, directrices, etc.) del Sistema de Control Interno
- ✓ Procedimiento - Edición y producción de contenidos para la página web CM-PR-02 V.04
- ✓ Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas- Dirección de Gestión y Desempeño Institucional DAFP-Diciembre de 2020 V. 05
- ✓ Plan de Acción Institucional PAI-Corte marzo 2023
- ✓ Informe PQRSD
- ✓ Contratos
- ✓ Guía de Implementación de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública y lucha contra la Corrupción.
- ✓ Ley 1712 de 2014 “Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.”
- ✓ 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 en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”
- ✓ Guía de Transparencia y Acceso Información Pública y Lucha contra la Corrupción (Actualizada el 12 de julio de 2022)
- ✓ Resolución 10491 de 2019 “Por medio de la cual se adoptan y ratifican las políticas de gestión y desempeño institucional y de operación del Ministerio de Educación Nacional”.

RESUMEN GENERAL

I. FORTALEZAS

- ✓ La Oficina Asesora de Comunicaciones tiene en cuenta los lineamientos de la Ley de Transparencia y del Derecho al acceso a la Información Pública Nacional, apoyando en la actualización de la página web institucional y el Centro Virtual de Noticias del Ministerio de Educación Nacional, lo cual le permite a la ciudadanía mayor accesibilidad y usabilidad de la Información.
- ✓ El Proceso de Gestión de Comunicaciones realiza la publicación de la información institucional cumpliendo con la imagen y diseño gráfico estipulado por el Gobierno de Colombia.
- ✓ A través de la encuesta de satisfacción a los ciudadanos se evalúan los contenidos respecto a la claridad, utilidad, confiabilidad y oportunidad de la información publicada en el sitio web del MEN, con el fin de identificar las mejoras respectivas a implementar.
- ✓ Los Funcionarios del Proceso Gestión de Comunicaciones contribuyen a la mitigación del impacto ambiental del Ministerio de Educación Nacional, por medio de la ejecución de las actividades de los programas ambientales como el ahorro de energía y el manejo adecuado de los residuos que generan. Así mismo, el proceso apoya a la Subdirección de Gestión Administrativa, mediante la divulgación de contenido de las políticas ambientales y temas relacionados, por medio de los canales de comunicación como mailing y RadioMEN.

II. RIESGOS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES

Vigencia 2022:

La Oficina Asesora de Comunicaciones presentó un 100% de la meta para la vigencia 2022, se observaron las siguientes situaciones:

Riesgos de Gestión 1:

La Oficina Asesora de Comunicaciones realizó seguimiento con el equipo de trabajo, respecto a las actividades en materia de divulgación de la información y se propusieron nuevos temas. Se evidencia actas de reunión y revisiones de los contenidos divulgados; Se llevó el control de cada una de las publicaciones en el formato control de cambios web CMFT02, donde se registró en detalle las publicaciones realizadas, el área que solicita, la fecha y el enlace donde queda alojada la información. Como evidencia se aportó el formato CMFT02; durante el periodo evaluado la Oficina Asesora de Comunicaciones, recibió 662 encuestas web que tiene como propósito conocer la percepción y satisfacción de los ciudadanos sobre la claridad, utilidad, confiabilidad y oportunidad de la información publicada por el Ministerio de Educación Nacional.

De estos resultados se realizó plan de mejoramiento publicando en el sitio de la encuesta los temas que la ciudadanía requiere más información. Como evidencia se aporta el informe trimestral que mide los resultados de la aplicabilidad de la encuesta, en el siguiente enlace en la página web, <https://www.mineducacion.gov.co/portalseccionesEncuesta>.

Adicional, se cumplió con las metas de sus indicadores en PAI y SIG, realizándose el seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano, matriz de oportunidades, plan de mejoramiento y matriz de riesgo. Las evidencias se encuentran en las plataformas dispuestas por MEN para el cargue de los respectivos reportes. Así mismo, el Grupo de Comunicación Interna de la Oficina Asesora de Comunicaciones continuó ejecutando acciones orientadas a divulgar y movilizar entre los servidores y contratistas la apropiación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) y sus Modelos Referenciales; la Oficina Asesora de Comunicaciones socializó las acciones llevadas a cabo por la Cartera de Educación para fortalecer el sector educativo y llevar información de calidad a todos los colombianos a través de la página web, las redes sociales del MEN y medios internos de comunicación. Las acciones comunicativas divulgadas fueron revisadas y validadas por el jefe del área solicitante o la jefe de la OAC. Se aporta como evidencia correos electrónicos y/o formato de autorizaciones de productos comunicacionales por mensajería Instantánea de las publicaciones realizadas Formato CMFT04 Versión: 01.

El riesgo se encuentra en zona de riesgo residual "moderada" con opción de manejo catalogada como "Reducir el Riesgo" por tanto la dependencia no formuló acciones de manejo, lo cual es conforme de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Política de Administración del Riesgo; para la vigencia evaluada no se materializó el riesgo.

Riesgo de Corrupción 1:

La Oficina de Asesora de Comunicaciones veló por un adecuada administración y seguridad en los accesos de las cuentas de las redes sociales del Ministerio de Educación Nacional; por parte del equipo

encargado de administrar los contenidos en estas plataformas y el jefe de la Oficina. Para mayor protección, se cuenta con el factor de doble autenticación y así evitar que las claves sean utilizadas sin autorización. El riesgo se encuentra en zona de riesgo residual "moderada" con opción de manejo catalogada como "Reducir el Riesgo", por tanto, la dependencia no formuló acciones de manejo, lo cual es conforme de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Política de Administración del Riesgo; para la vigencia evaluada no se materializó el riesgo.

Riesgos de corrupción 2:

Durante el periodo evaluado, la Oficina Asesora de Comunicaciones divulgó las acciones llevadas a cabo por la Cartera de Educación para fortalecer el sector educativo y llevar información de calidad a todos los colombianos a través de la página web, las redes sociales del MEN y medios internos de comunicación. Las acciones comunicativas divulgadas fueron revisadas y validadas por el jefe del área solicitante o la jefe de la OAC. Se aporta como evidencia correos electrónicos y formato de autorizaciones de productos comunicacionales por mensajería Instantánea de las publicaciones realizadas Formato CMFT04 Versión. El riesgo se encuentra en zona de riesgo residual "moderada" con opción de manejo catalogada como "Reducir el Riesgo", por tanto, la dependencia no formuló acciones de manejo, lo cual es conforme de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Política de Administración del Riesgo; para la vigencia evaluada no se materializó el riesgo.

Vigencia 2023

RIESGO IDENTIFICADO CM-1		OBSERVACIONES OCI
Posibilidad de pérdida reputacional por la difusión de información falsa o negativa sobre el MEN, debido a deficiencias en el plan estratégico de comunicaciones.		<p>Primera Línea de Defensa:</p> <p>La Oficina Asesora de Comunicaciones efectuaron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizaron reuniones de trabajo con los equipos, en las cuales se hizo seguimiento a las actividades de la oficina en materia de divulgación de la información y se propusieron nuevos temas para divulgar en los medios de comunicación interna y externa del Ministerio. Se aporta evidencia actas de reunión y revisiones de los contenidos divulgados. Para llevar el control de cada una de las publicaciones se utilizó el formato control de cambios web CMFT02, donde se lleva en detalle las publicaciones realizadas, el área que solicita, la fecha y el enlace donde queda alojada la información. Como evidencia se aporta el formato CMFT02. Entre enero, febrero y marzo, la Oficina Asesora de Comunicaciones, recibió 469 encuestas web que tiene como propósito conocer la percepción y satisfacción de los ciudadanos sobre la claridad, utilidad, confiabilidad y oportunidad de la información publicada por el Ministerio de Educación Nacional en su sitio web. En el primer trimestre del año, la Oficina Asesora de Comunicaciones cumplió con las metas de sus indicadores en PAI y SIG e hizo seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano, plan de mejoramiento y matriz de riesgo. Las evidencias se encuentran
TIPO DE RIESGO	Ejecución y administración de procesos	
IMPACTO	Reputacional	
CAUSA INMEDIATA	Difusión de información falsa o negativa sobre el MEN	
CAUSA RAÍZ	Deficiencias en el plan estratégico de comunicaciones	
ANÁLISIS DEL RIESGO INHERENTE		
PROBABILIDAD	MEDIA (60%)	
IMPACTO	MODERADO (60%)	
EVALUACIÓN ZONA DE RIESGO INHERENTE	MODERADA	
OPCIONES DE MANEJO DEL RIESGO	Reducir el riesgo	
VALORACIÓN DEL RIESGO		
NATURALEZA DEL CONTROL	Preventivo	
DEPENDENCIA	Oficina Asesora de Comunicaciones	
DESCRIPCIÓN DE CONTROL (ES)	<ul style="list-style-type: none"> El profesional especializado, revisa, aprueba y realiza seguimiento mensual y/o extraordinario a los compromisos adquiridos en las reuniones con las áreas en materia de comunicación y en los comités de gestión y desempeño del MEN, dejando como evidencia actas de reunión y correos electrónicos. El profesional especializado, verifica y administra los contenidos de la página web institucional registrando las publicaciones en el formato control de cambios web CM-FT-01, la evidencia será el formato diligenciado. El Profesional especializado analiza y realiza informe de la encuesta de satisfacción a los ciudadanos sobre los criterios de claridad, utilidad, confiabilidad y oportunidad de la 	

RIESGO IDENTIFICADO CM-1		OBSERVACIONES OCI
	<p>información publicada en el sitio web del MEN, con el fin de tomar acciones de mejoramiento</p> <ul style="list-style-type: none"> El profesional especializado, verifica y realiza el seguimiento mensual a los requerimientos de los modelos referenciales del SIG (indicadores, mapas de riesgos, planes de mejoramiento), así como al plan de acción institucional. Se deja como evidencia el cargue de información en las plataformas establecidas por MEN El (la) Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y/o el área solicitante revisa y aprueba todo el contenido comunicacional tanto externo como interno, dejando como evidencia correos electrónicos y/o formato de autorizaciones de productos comunicacionales por mensajería Instantánea de las publicaciones realizadas. 	<p>en las plataformas establecidas por MEN para los respectivos reportes.</p> <ul style="list-style-type: none"> Durante el I trimestre del 2023, la Oficina Asesora de Comunicaciones divulgó las acciones llevadas a cabo por la Cartera de Educación para fortalecer el sector educativo y llevar información de calidad a todos los colombianos a través de la página web, las redes sociales del MEN y medios internos de comunicación. Las acciones comunicativas divulgadas fueron revisadas y validadas por el jefe del área solicitante o la jefe de la OAC. <p>Segunda Línea de Defensa:</p> <p>La Subdirección de Desarrollo Organizacional realizó seguimiento al reporte de evidencias registradas en el Sistema Integrado de Gestión-SIG. En el informe del primer trimestre 2023 indican que cumplió al 100% el monitoreo de los riesgos.</p> <p>Tercera Línea de Defensa:</p> <p>Con corte a 31 de marzo de 2023, se observó que la dependencia ha presentado una adecuada identificación del riesgo, así como su valoración, lo cual guarda coherencia con el nivel de medición de la zona de riesgo moderada; respecto a la identificación y registro de los controles se evidencia pertinencia y suficiencia de estos.</p> <p>Por mantenerse en una evaluación del riesgo residual en zona moderada no cuenta con plan de manejo, de acuerdo con los lineamientos de la guía de administración del riesgo. Sobre la valoración de los controles se verificó la ejecución de las siguientes actividades: revisión, aprobación y seguimiento a los compromisos adquiridos en las reuniones con las áreas, verificación y administración de los contenidos de la página web institucional, informe de la encuesta de satisfacción a los ciudadanos, verificó y realizó seguimiento mensual a los requerimientos de los modelos referenciales del SIG (indicadores, mapas de riesgos, planes de mejoramiento), revisar y aprobar todo el contenido comunicacional tanto externo como interno.</p> <p>Para el periodo evaluado se evidencia que el riesgo no se ha materializado.</p>
USUARIO(S) RESPONSABLE(S)	Senia Maria Diaz Salazar / Profesional Especializado	
TIPO	Preventivo (25)	
IMPLEMENTACIÓN	Manual (15)	
DOCUMENTACIÓN	Documentado	
FRECUENCIA	Continua	
EVIDENCIA	Con registro, Sin registro, Con registro, Con registro, Con registro	
VALOR ATRIBUTOS	40%	
RIESGO RESIDUAL		
PROBABILIDAD	MUY BAJA (20%)	
IMPACTO	MODERADO (60%)	
EVALUACION ZONA RIESGO RESIDUAL	Zona de Riesgo MODERADA	
OPCIONES MANEJO DEL RIESGO	Reducir el riesgo	
ACCIONES DE MANEJO		
ACCIÓN	N.A.	
REGISTRO	N.A.	
RESPONSABLE(S)	N.A.	
INDICADOR	N.A.	

RIESGO IDENTIFICADO CM-1	OBSERVACIONES OCI
Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros por la pérdida de la integridad de la información publicada a través de las redes sociales institucionales.	Primera Línea de Defensa:

RIESGO IDENTIFICADO CM-1		OBSERVACIONES OCI
TIPO DE RIESGO	Corrupción	La Oficina Asesora de Comunicaciones efectuó las siguientes actividades: ✓ Realizar capacitación trimestral a los responsables del manejo de las redes del Ministerio de acuerdo al procedimiento establecido.
IMPACTO	MODERADO (5)	
CAUSA(S)	<ul style="list-style-type: none"> • Uso simultáneo de cuentas personales y cuentas institucionales en el equipo de cómputo (escritorio o portátil) • Uso de contraseñas inseguras para el acceso a las redes sociales del MEN 	
ANÁLISIS DEL RIESGO INHERENTE		Segunda Línea de Defensa: La Subdirección de Desarrollo Organizacional realizó seguimiento al reporte de evidencias registradas en el Sistema Integrado de Gestión-SIG.
PROBABILIDAD	IMPROBABLE (2)	
IMPACTO	MODERADO (5)	
EVALUACIÓN ZONA DE RIESGO INHERENTE	MODERADA	
OPCIONES DE MANEJO DEL RIESGO	Reducir el riesgo	En el informe del primer trimestre 2023 indican que no presenta reporte de la primera meta trimestral para la acción "Realizar capacitación trimestral a los responsables del manejo de las redes del Ministerio de acuerdo al procedimiento establecido". Tercera Línea de Defensa: Con corte a 31 de marzo de 2023, se observó que la dependencia ha presentado una adecuada identificación del riesgo, así como su valoración, lo cual guarda coherencia con el nivel de medición de la zona de riesgo moderada; respecto a la identificación y registro de los controles se evidencia pertinencia y suficiencia de estos. Se cuenta con formulación de Plan de manejo para riesgos, aunque su nivel es moderado, sin embargo, para el periodo evaluado no se registra soporte de las acciones propuestas, Por tal motivo se recomienda para el próximo periodo iniciar el desarrollo de esta para dar cumplimiento al 100% de las metas. Sobre la valoración de los controles se verificó la ejecución de las siguientes actividades: las acciones comunicativas divulgadas a través de los medios diseñados para tal fin, los responsables del manejo de las redes sociales del Ministerio de Educación Nacional hicieron el cambio de contraseñas de acuerdo con los lineamientos y políticas de seguridad de la información. La ejecución de dichos controles fue efectiva para este periodo de seguimiento, no se presenta materialización para el periodo analizado.
VALORACIÓN DEL RIESGO		
NATURALEZA DEL CONTROL	Preventivo	
DEPENDENCIA	Oficina Asesora de Comunicaciones	
DESCRIPCIÓN DE CONTROL (ES)	<ul style="list-style-type: none"> • El jefe (a) de la Oficina Asesora de Comunicaciones aprueba la publicación de contenidos, verificando los textos y piezas gráficas que publicarán en las redes sociales del Ministerio de Educación Nacional. • Los responsables del manejo de las redes sociales del MEN realizan el cambio de contraseñas de manera trimestral para preservar la seguridad de la información de estas plataformas, informando el cambio a través de correo electrónico dirigido al jefe (a) de la Oficina Asesora de Comunicaciones 	
USUARIO(S) RESPONSABLE(S)	Senia Maria Diaz Salazar / Profesional Especializado	
RIESGO RESIDUAL		Es importante mencionar que al momento de realizar el seguimiento al riesgo del primer trimestre la fecha de inicio de la acción de manejo 1522 era el 02/01/2023., actualmente se ajustó la fecha en el sistema: fecha de inicio 01/04/2023.
PROBABILIDAD	RARA VEZ (1)	
IMPACTO	MODERADO (5)	
EVALUACION ZONA RIESGO RESIDUAL	MODERADA	
OPCIONES MANEJO DEL RIESGO	Reducir el riesgo	
ACCIONES DE MANEJO		
ACCIÓN	Realizar sensibilización trimestral a los responsables del manejo de las redes del Ministerio de acuerdo al procedimiento establecido.	
REGISTRO	Lista de asistencia, y temáticas tratadas	
RESPONSABLE(S)	Senia Maria Diaz Salazar / Profesional Especializado	
INDICADOR	Sensibilización realizadas sobre las programadas	

RIESGO IDENTIFICADO CM-2		OBSERVACIONES OCI
Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros divulgar información considerada clasificada y/o reservada		<p>Primera Línea de Defensa:</p> <p>Durante el primer trimestre del año 2023, la Oficina Asesora de Comunicaciones continuó divulgando las acciones llevadas a cabo por la Cartera de Educación para fortalecer el sector educativo y llevar información de calidad a todos los colombianos a través de la página web, las redes sociales del MEN y medios internos de comunicación. Las acciones comunicativas divulgadas fueron revisadas y validadas por el jefe del área solicitante o la jefe de la OAC. Se aporta como evidencia correos electrónicos y formato de autorizaciones de productos comunicacionales por mensajería Instantánea de las publicaciones realizadas Formato CMFT04 Versión: 01 Dado al tamaño de los archivos se abrieron carpetas en la herramienta TEAMS.</p> <p>Segunda Línea de Defensa:</p> <p>La Subdirección de Desarrollo Organizacional realizó seguimiento al reporte de evidencias registradas en el Sistema Integrado de Gestión-SIG. En el informe del primer trimestre 2023 indican que cumple al 100% con el monitoreo del riesgo.</p> <p>Tercera Línea de Defensa:</p> <p>Con corte a 31 de marzo de 2023, se observó que la dependencia ha presentado una adecuada identificación del riesgo, así como su valoración, lo cual guarda coherencia con el nivel de medición de la zona de riesgo moderada; respecto a la identificación y registro de los controles se evidencia pertinencia y suficiencia de estos. Se cuenta con formulación de Plan de manejo para riesgos, aunque su nivel es moderado. Sin embargo, para el periodo evaluado no se registra soporte de las acciones propuestas, Por tal motivo se recomienda para el próximo periodo iniciar el desarrollo de esta para dar cumplimiento al 100% de las metas.</p> <p>Sobre la valoración de los controles se verificó la ejecución de las siguientes actividades: las acciones comunicativas divulgadas a través de los medios diseñados para tal fin. La ejecución del control fue efectivo para este periodo de seguimiento, no se presenta materialización para el periodo analizado.</p> <p>Es importante mencionar que al momento de realizar el seguimiento al riesgo del primer trimestre la acción de manejo uno (1), registrada en el SIG con ID 1521, su fecha de inicio era el 02/01/2023, sin embargo, se cambió la fecha a 01/04/2023.</p>
TIPO DE RIESGO	Corrupción	
IMPACTO	MODERADO (5)	
CAUSA		
ANÁLISIS DEL RIESGO INHERENTE		
PROBABILIDAD	RARA VEZ (1)	
IMPACTO	MODERADO (5)	
EVALUACIÓN ZONA DE RIESGO INHERENTE	MODERADA	
OPCIONES DE MANEJO DEL RIESGO	Reducir el riesgo	
VALORACIÓN DEL RIESGO		
NATURALEZA DEL CONTROL	Preventivo	
DEPENDENCIA	Oficina Asesora de Comunicaciones	
DESCRIPCIÓN DE CONTROL (ES)	El profesional especializado verifica la aprobación de los contenidos comunicacionales solicitados por las áreas del MEN, los cuales deben estar aprobados por el líder de la dependencia y el jefe (a) de la Oficina Asesora de Comunicaciones para ser publicados en las redes sociales y plataformas institucionales.	
USUARIO(S) RESPONSABLE(S)	Senia Maria Diaz Salazar / Profesional Especializado	
RIESGO RESIDUAL		
PROBABILIDAD	RARA VEZ (1)	
IMPACTO	MODERADO (5)	
EVALUACION ZONA RIESGO RESIDUAL	MODERADA	
OPCIONES MANEJO DEL RIESGO	Reducir el riesgo	
ACCIONES DE MANEJO		
ACCIÓN	<ol style="list-style-type: none"> Realizar sensibilización a los servidores y colaboradores del Ministerio de Educación Nacional, para dar a conocer las líneas estratégicas del Plan Nacional de Desarrollo 2022 2026. Realizar sensibilización al equipo interno de trabajo de la Oficina Asesora de Comunicaciones para dar a conocer el plan estratégico de comunicaciones. 	
REGISTRO	Piezas gráficas divulgadas Lista de asistencia	
RESPONSABLE(S)	Senia Maria Diaz Salazar / Profesional Especializado	
INDICADOR	Sensibilización realizada	

Fuente: Sistema Integrado de Gestión (SIG)-Modulo de Riesgo

ACTIVOS DE INFORMACIÓN.

En la verificación realizada en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), se evidenció que el Proceso Gestión de Comunicaciones en la vigencia 2023 cuenta con 14 activos de información identificados, los cuales están debidamente clasificados como Información pública, Información pública clasificada e Información pública reservada, con un nivel de criticidad media, respectivamente; los cuales son insumo para la formulación e identificación de los riesgos digitales del Ministerio de Educación Nacional.

Información con clasificación de Pública Clasificada	Valor del Activo Medio	4
Información con clasificación de Pública	Valor del Activo Medio	9
Información con Clasificación Pública Reservada	Valor del Activo Medio	1
Total, Activos de Información		14

En cuanto a los activos de información de la Entidad, estos se han ido actualizando durante la vigencia 2023 con apoyo y acompañamiento de la Subdirección de Desarrollo Organizacional, la Oficina de Tecnología y Sistemas de la Información y los enlaces de cada dependencia, siendo publicados en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) Modulo “SGSI”.

III. PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS E INDICADORES

Al revisar el avance de las metas del Proceso de Gestión de Comunicaciones sobre el Plan de Acción Institucional, se evidenció el siguiente comportamiento:

Vigencia 2022:

Se observó, que la Oficina Asesora de Comunicaciones presentó un cumplimiento del 98% a las actividades propuestas en el Plan de acción Institucional de la vigencia 2022, así mismo se han entregado las actividades correspondientes a cada uno de los indicadores., presentando las siguientes actividades de sus 5 indicadores:

- **Número de visitas de la Página Web del MEN:** Se proyectó 24.200.000 visitas a la página web para la vigencia 2022. Sin embargo, se presentó una leve disminución en el indicador, por lo cual se realizó un plan de mejoramiento para incrementar el tráfico de visitas a la página web del MEN, reformulando la meta en el mes de agosto y registrando un total de 21.000.000 de visitas. Desde el sitio web del Ministerio de Educación Nacional, se publicó la información de interés para la ciudadanía de manera clara, oportuna y veraz tanto en el home como en sus diferentes micrositos con altas condiciones de accesibilidad y navegación.
- **Número de cuentas alcanzadas a través de los contenidos divulgados en las redes sociales del Ministerio:** Se cumplió la meta a 2022 logrando 80.808.234 de cuentas alcanzadas con las publicaciones del Ministerio de Educación Nacional en las redes sociales, por la inmediatez y la

oportunidad en los mensajes que se publican para dar a conocer a la ciudadanía los avances de la cartera educativa.

- **Número de contenidos comunicacionales internos divulgados:** Se cumplió la meta propuesta, ya que durante el 2022 divulgaron 3063 contenidos comunicacionales internos, a través de los canales de Comunicación Interna: Intranet, correo electrónico institucional, carteleras electrónicas, fondos de pantalla de computadores y el programa Radio MEN.
- **Número de asesorías, acompañamientos y eventos institucionales realizados:** Se cumplió con la meta propuesta, se brindó asesoramiento, organización logística y acompañamiento de los eventos realizados, para un total de 202 eventos durante la vigencia 2022, los cuales fueron planeados estratégicamente con las áreas técnicas.
- **Número de contenidos comunicacionales externos divulgados:** Se cumplió la meta del indicador a 2022, se registraron 4166 acciones comunicativas gestionadas por el equipo de Comunicación Externa de la OAC, en las cuales se incluyen las notas publicadas en la sección prensa de la web de Mineducación, las notas del boletín Mineducación en Medios, la atención a solicitudes de medios de comunicación y la atención a medios por parte de voceros de la Entidad.

Vigencia 2023:

Indicador	Avance corte a marzo 2023	Observaciones Control Interno
<p>427 - Número de visitas de la Página Web del MEN.</p> <p>Medio de Verificación: Informe de Google Analytic</p> <p>Meta para la vigencia 2023: 17.200.000 (número)</p> <p>Fórmula de cálculo: Sumatoria de visitas a la página a web del MEN</p> <p>Periodicidad: Mensual</p>	<p>Se observa un avance 30,9%.</p> <p>No se formularon hitos para el indicador.</p>	<p>En la verificación realizada se observa los informes de Google Analytic con periodicidad mensual, donde indican un acumulado para el primer trimestre de 5.316.280 visitas a la página web. Distribuidos de la siguiente manera:</p> <p>Enero 1.613.958 Febrero 1.849.391 Marzo 1.852.931</p> <p>Cumpliendo la meta programada a marzo de 2023 del 24,4%.</p> <p>Se recomienda continuar con las actividades para el cumplimiento de la meta</p>
<p>428 - Número de cuentas alcanzadas a través de los contenidos divulgados en las redes sociales del Ministerio.</p> <p>Medio de Verificación: Informe de Redes Sociales</p> <p>Meta para la vigencia 2023: 59.600.000 (numero)</p> <p>Fórmula de cálculo: Sumatoria de cuentas alcanzadas a través de los contenidos divulgados en las redes sociales del Ministerio</p> <p>Nota: Alcance de facebook e instagram e impresiones de twitter</p> <p>Periodicidad: Mensual</p>	<p>Se observa un avance 27,5%.</p> <p>No se formularon hitos para el indicador.</p>	<p>En la verificación realizada se observan los informes mensuales donde indican un acumulado para el primer trimestre de 16.361.573 de cuentas alcanzadas. Distribuidos de la siguiente manera:</p> <p>Enero 3.691.972 Febrero 6.528.457 Marzo 6.141.144</p> <p>Cumpliendo la meta programada a marzo correspondiente al 26,2%. Se recomienda continuar con las actividades para el cumplimiento de la meta.</p> <p>Los informes consolidan la información de las redes sociales: Twitter, Facebook, Instagram, Tik Tok, Youtube, LinkedIn y Spotify, por tanto, no es clara la nota que se encuentra en la</p>

Indicador	Avance corte a marzo 2023	Observaciones Control Interno
		fórmula de cálculo, ya que integra más redes sociales de las que monitorean.
<p>429 - Número de contenidos comunicacionales internos divulgados.</p> <p>Medio de Verificación: Informe de Comunicación Interna</p> <p>Meta para la vigencia 2023: 3.000 (número)</p> <p>Fórmula de cálculo: Sumatoria de contenidos comunicacionales internos divulgados</p> <p>Periodicidad: Mensual</p>	<p>Se observa un avance 23,5%.</p> <p>No se formularon hitos para el indicador.</p>	<p>En la verificación realizada se observa la divulgación de 706 contenidos comunicacionales internos a través de los canales de Comunicación Interna de la entidad: Intranet, correo electrónico institucional, carteleras electrónicas, fondos de pantalla de computadores y el programa Radio MEN.</p> <p>Cumpliendo la meta programada a marzo correspondiente al 22,8%. Se recomienda continuar con las actividades para el cumplimiento de la meta.</p>
<p>432 - Número de contenidos comunicacionales externos divulgados.</p> <p>Medio de Verificación: Informe de Comunicación Externa</p> <p>Meta para la vigencia 2023: 3.000 (número)</p> <p>Fórmula de cálculo: Sumatoria de contenidos comunicacionales externos divulgados</p> <p>Periodicidad: Mensual</p>	<p>Se observa un avance 23,8%.</p> <p>No se formularon hitos para el indicador</p>	<p>En la verificación realizada se observa la divulgación de 714 contenidos comunicacionales externos divulgados.</p> <p>Cumpliendo la meta programada a marzo correspondiente al 23,7%. Se recomienda continuar con las actividades para el cumplimiento de la meta.</p>

Fuente: Plan de Acción Institucional (PAI)-Equipo TEAMS

PROCEDIMIENTO EDICIÓN Y PRODUCCIÓN DE CONTENIDOS PARA LA PÁGINA WEB CM-PR-02 V.04

La entidad cuenta con el procedimiento Edición y Producción de Contenidos para la Página Web, el cual permite tener un canal directo con todas las partes interesadas publicando información de interés general que sea útil, clara, confiable y oportuna para las partes interesadas. A través de correo electrónico, las dependencias envían las solicitudes de la publicación en la página Web, tanto de contenido como la creación de nuevos micrositos, esta información se lleva como control en el formato de Solicitud de piezas de Diseño CM-FT-02 V.01. Sin embargo, este documento no se encuentra referenciado como evidencia en este procedimiento.

De acuerdo con la solicitud, el profesional especializado valida en que sección se debe publicar de la página institucional. En el procedimiento no especifica en que formato queda el registro de la URL donde se va a publicar. Sin embargo, la URL queda registrada en los correos enviados. En caso de que se requiera el diseño de piezas comunicativas adicionales que sirvan de apoyo para la publicación, se envía un correo electrónico al área de diseño, con la solicitud de las piezas.

Las solicitudes aprobadas por parte del jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones para la publicación de las piezas comunicativas se realizan por correo electrónico. En el procedimiento esta actividad esta como evidencia el correo y el formato CM-FT-04 V.01 “Autorizaciones de productos comunicacionales por Mensajería Instantánea”, no obstante, no se está realizando el registro para estas solicitudes en dicho formato.

Se suscribió el contrato CO1.PCCNTR.4804881 el 3/04/2023 con Newtenberg Colombia S.A.S y el Ministerio de Educación Nacional, cuyo objeto es “ADQUISICIÓN DE LA ACTUALIZACION DEL LICENCIAMIENTO DE USO Y SOPORTE DE CMS NEWTENBERG, MANTENIMIENTO DE LA SOLUCION Y SOPORTE ESPECIALIZADO SOBRE LA HERRAMIENTA”

Dado que en la Oficina Asesora de Comunicaciones son editores y producen contenidos dentro de las estructuras que ya se encuentran publicadas en la página web, en ocasiones por las necesidades se requiere una implementación técnica diferente que está por fuera del alcance del equipo la oficina, para estos casos se traslada el requerimiento al proveedor tecnológico Newtemberg, quien se encarga del levantamiento de las necesidades y el desarrollo de las mismas, el presupuesto para la ejecución de estas actividades debe ser aprobado por la oficina de Tecnología y Sistemas de Información quien surte como supervisor del contrato CO1.PCCNTR.4804881. En la verificación del procedimiento no se encuentra relacionada estas actividades.

Se programan reuniones con Newtenberg para formular el plan de trabajo de un desarrollo e implementación del requerimiento, el proveedor pasa un mockups (maqueta del sitio) que es una distribución general del contenido, luego la propuesta gráfica, se aprueba a través de reuniones o correo electrónico para pasar al ambiente de producción. Los documentos o textos que se van a publicar son los enviados por la dependencia solicitante y si se requiere diseño gráfico lo realiza la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Una vez esta publicada la solicitud, el profesional especializado, verifica la actualización en la página Web, así como, que los enlaces funcionen y que las piezas gráficas se puedan visualizar correctamente, quedando registrado en el Formato - Control de Cambios Web CM-FT-01 V.02.

La Oficina Asesora de Comunicaciones junto con la Subdirección de Desarrollo Organizacional realizó mesas de trabajo con el fin de ajustar algunas actividades del procedimiento Edición y Producción de Contenidos para la Página Web CM-PR-02 V.04, de acuerdo con los lineamientos identificados, se estableció actualizar este, el cual al momento de la auditoria se encontraba en modificación.

En la verificación efectuada a la página web, se observó, que en la sección “Ministerio” ítem “Información Institucional”- “Manuales” se encuentra desactualizada la información, tales documentos como el Manual de Políticas de Seguridad Digital esta publicada la versión 1 y actualmente se encuentra la versión 3, la Guía de Sistema Gráfico actualizada en la vigencia 2021, El Manual de Contratación en su versión 4, aunque esta la misma versión no es la misma estructura que se encuentra actualmente en el Sistema Integrado de Gestión (SIG).

IV. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y AUTOEVALUACIÓN

Se realizan reuniones de seguimiento con el fin de validar el cumplimiento de las actividades e implementar acciones si se requiere.

La Oficina Asesora de Comunicaciones junto con la Subdirección de Desarrollo Organizacional hacen seguimiento a los enlaces de la página web, identificando si hay enlaces rotos, o duplicidad en la información. En caso de que las áreas identifiquen algún inconveniente en los links las envían al correo electrónico y la Oficina realiza los ajustes correspondientes.

En la verificación realizada se observaron enlaces rotos en la sección Informes de Auditoría en el link [Informes de Auditoría \(mineducacion.gov.co\)](http://Informes de Auditoría (mineducacion.gov.co)) como son:

Vigencia 2017

Informe definitivo auditoría asuntos disciplinarios
Informe Final Auditoría Gestión Administrativa
Informe Final Gestión Documental 109201780611 Pm
Informe Final Atención Al Ciudadano 109201772908 Pm.Docx
Informe Final Auditoría Macroproceso DeContratación.docx
Informe final Auditoría Mejora año 2017 vf.docx

Vigencia 2018

Informe definitivo auditoría gestión del talento humano.pdf
Informe definitivo auditoría proceso gestión de alianzas.docx
Informe de auditoría proceso de evaluación de política.pdf
Informe definitivo auditoría gestión del conocimiento.pdf

V. PARTICIPACION CIUDADANA

En el marco del componente de Participación Ciudadana, se evidenció que, por medio del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la Oficina Asesora de Comunicaciones tiene suscritas acciones que propenden por el fortalecimiento del Derecho a la Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Así mismo, apoyaron en la creación del botón “**Participa**” en la página web donde se encuentra información sobre los espacios, mecanismos y acciones que el Ministerio de Educación Nacional implementa en cumplimiento de la política de participación ciudadana en la gestión pública, con el propósito de fortalecer la vinculación de la ciudadanía, grupos de interés y de valor, en las decisiones y acciones públicas, durante las fases del ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), a partir de lo establecido en la Ley 1757 de 2015, la Ley 1712 de 2014, la Ley 489 de 1998, el Decreto 1499 de 2017, la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, así como los lineamientos y orientaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública.

VI. ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Se observa que para la vigencia 2022 a la Oficina Asesora de Comunicaciones le asignaron 63 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de actos de corrupción (PQRSD), el cual dio respuesta oportuna a las a 60 para un promedio del 95,2%, según los registros de la Unidad de Atención al Ciudadano.

Para la vigencia 2023, para el primer trimestre recibieron 111 PQRSD, el cual dio respuesta oportuna a todas para un promedio del 100%

	Recibidas	Rta a Tiempo	Rta Extemp	% Oportunidad
Enero 2023	56	56	0	100%
Febrero 2023	28	28	0	100%
Marzo 2023	27	27	0	100%

Fuente: Informe PQRSD-Unidad de Atención al Ciudadano

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusión	Recomendación
<p>GESTIÓN DE RIESGOS</p> <p>El proceso de Gestión de Comunicaciones a identificado los riesgos, así como su valoración, lo cual guarda coherencia con el nivel de medición de la zona de riesgo moderada; Sin embargo, se encontraron actividades de control y de planes de manejo que no contaban con registro de las evidencias en el aplicativo Sistema Integrado de Gestión-SIG.</p>	<p>El adecuado registro de las evidencias, que guarde coherencia y pertinencia al logro de los objetivos del proceso, Así como, tener en cuenta las fechas estipuladas en la circular 5 de 2023.</p>
<p>AVANCE PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL</p> <p>En el Plan de Acción, el avance de los indicadores se encuentra dentro de la meta establecida para marzo de 2023. Sin embargo, el indicador 428, la formula de calculo tiene una nota que no es coherente con las fuentes para obtener los datos.</p>	<p>Validar la nota si es procedente de acuerdo con las fuentes en la que se obtiene los datos correspondientes.</p> <p>Continuar con el reporte de la información en las fechas indicadas en la Circular 5 de 2023.</p>

<p>GESTIÓN DE RESPUESTA PQRSD Para PQRSD no se cumplió con la respuesta oportuna, dado que para la vigencia 2022 fue del 95,2%. Sin embargo, en el primer trimestre del 2023 fue del 100%</p>	<p>Continuar con las actividades establecidas para el cumplimiento de las respuestas oportunas a las PQRSD.</p>
<p>PROCEDIMIENTO EDICIÓN Y PRODUCCIÓN DE CONTENIDOS PARA LA PÁGINA WEB CM-PR-02 La Oficina Asesora de Comunicaciones junto con la Subdirección de Desarrollo Organizacional realizó mesas de trabajo con el fin de ajustar las actividades del procedimiento, de acuerdo con los nuevos lineamientos establecidos el cual se encuentra actualmente en construcción.</p>	<p>Realizar los ajustes al procedimiento de acuerdo con las actividades realizadas y proceder a publicarlo en el SIG.</p>
<p>MEDIO DOCUMENTAL PARA CARGAR LOS SOPORTES (PAI Y RIESGOS). En la validaciones realizadas a los soportes aportadas por el proceso, se observó, que las evidencias correspondientes a riesgos y Plan de Acción Institucional, se tiene como repositorio Google drive, el cual no está de acuerdo con los lineamientos y políticas de seguridad digital establecidos por la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información.</p>	<p>La documentación generada por la Oficina Asesora de Comunicaciones sea migrada a las herramientas corporativas: Teams, OneDrive, Sharepoint, de acuerdo con las políticas de seguridad digital y recomendaciones divulgadas por la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información.</p>
<p>ENLACES PÁGINA WEB Aunque, la Oficina Asesora de Comunicaciones junto con la Subdirección de Desarrollo Organizacional hacen seguimiento a los enlaces de la página web, en la verificación efectuada en el link Informes de Auditoría (mineducacion.gov.co), se observaron, que al acceder a algunos de ellos se encuentran “rotos o con error”. Lo anterior puede producir, que la ciudadanía no tenga acceso a la información producida por la entidad, además de hallazgos u oportunidades de mejora, en cuanto a las revisiones periódicas a la página web que realiza los entes de control.</p>	<p>Establecer las acciones correspondientes para que los links de la página web se encuentren bien relacionados al momento de requerir una información o contenido del mismo.</p>

NOTA DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN (Esta nota se incluirá únicamente en el informe preliminar)

Este documento contiene información de interés exclusivo del auditor y el auditado para surtir los trámites establecidos en la Guía de Auditoría. En ese sentido, hasta tanto no se constituya como informe final y sea

publicado en la página Web del Ministerio de Educación Nacional, no podrá ser distribuido ni utilizado por terceros, ni se podrá hacer referencia a él en ningún otro asunto, sin el consentimiento previo y por escrito del Jefe de Control Interno.

INFORME DETALLADO			
Resultado		Descripción	Recomendación
HZ	OM		
	X	<p>ENLACES PÁGINA WEB</p> <p>Aunque, la Oficina Asesora de Comunicaciones junto con la Subdirección de Desarrollo Organizacional hacen seguimiento a los enlaces de la página web, en la verificación efectuada en el link Informes de Auditoría (mineducacion.gov.co), se observaron, que al acceder a algunos de ellos se encuentran “rotos o con error”. Lo anterior, puede producir, que la ciudadanía no tenga acceso a la información producida por la entidad, además de hallazgos u oportunidades de mejora, en cuanto a las revisiones periódicas a la página web que realiza los entes de control.</p>	<p>Establecer las acciones correspondientes para que los links de la página web se encuentren bien relacionados al momento de requerir una información o contenido del mismo.</p>
	X	<p>MEDIO DOCUMENTAL PARA CARGAR LOS SOPORTES (PAI Y RIESGOS).</p> <p>En la validaciones realizadas a los soportes aportadas por el proceso, se observó, que las evidencias correspondientes a riesgos y Plan de Acción Institucional, se tiene como repositorio Google drive, el cual no está de acuerdo con los lineamientos y políticas de seguridad digital establecidos por la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información.</p>	<p>La documentación generada por la Oficina Asesora de Comunicaciones sea migrada a las herramientas corporativas: Teams, OneDrive, SharePoint, de acuerdo con las políticas de seguridad digital y recomendaciones divulgadas por la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información.</p>

**AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES**

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
X			4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Se cuenta con una caracterización de grupos de valor y de interés, donde se identifican las partes interesadas con los cuales interactúa la entidad, su última actualización se realizó el 04 de agosto de 2022.
X			4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión	El proceso se encuentra identificado y cuenta con la caracterización de "Gestión de Comunicaciones" en su versión 5, el cual se observa el ciclo de gestión del proceso, sus entradas y salidas, sus proveedores y sus clientes.
		X	4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.	<p>El proceso de Gestión de comunicaciones cuenta con 6 procedimientos, el cual se han realizado mesas de trabajo con la Subdirección de Desarrollo Organizacional, donde identificó la necesidad de integrar dos procedimientos, en el momento de esta auditoria se encuentran en proceso de actualización.</p> <p>Al indagar, se encontró que el proceso realiza actividades ante la Cámara Colombiana del Libro para gestionar el ISBN, como parte de la inscripción de obras para los derechos de autor que se generan en las áreas. Sin embargo, estas acciones no están documentadas en una guía o manual, que le permita a la entidad la aplicación del numeral 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, en cuanto a los literales:</p> <p><i>a) Establecer las entradas requeridas y las salidas esperadas de tales procesos.</i> <i>b) Determinar tanto la secuencia como la interacción de estos procesos.</i> <i>c) Determinar y aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficacia de la operación y el control de estos procesos.</i> <i>d) Estipular los recursos necesarios para estos procesos y asegurar que están disponibles.</i> <i>e) Asignar responsabilidades y autoridades para estos procesos</i> <i>f) Manejar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo a los requisitos del apartado 6.1.</i> <i>g) Evaluar tales procesos e implementar los cambios necesarios para asegurar que estos procesos logran los resultados previstos.</i></p>

**AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES**

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
				<i>h) Mejorar los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad.</i>
		X	5.2 Política 5.2.2 Comunicación de las políticas	<p>De acuerdo con los lineamientos entregados por Presidencia respecto a la política de imagen y sistema gráfico, el proceso realizó la divulgación al interior de la entidad por medio de wallpaper, comunicación interna, carteleras. Así mismo, se generó un video que esta publicado en la intranet, para que se ha divulgado y conocido por toda la entidad. El proceso tiene planeado realizar visitas en sitio a cada una de las dependencias para divulgación de la imagen corporativa.</p> <p>En la validación realizada, se observó, que en el aplicativo Sistema Integrado de Gestión (SIG), se tiene una Guía de Identidad Visual 2022-2023 CM-GU-02 versión 1. Sin embargo, este documento fue actualizado por Presidencia en mayo 2023. (cabe aclarar que dicho documento se encuentra publicado en la intranet, no obstante, se debe oficializar en el aplicativo SIG).</p> <p>Lo anterior, según a lo establecido en el <i>numeral 5.2.2 Comunicación de las políticas, literal a) Estar disponible y mantenerse como información documentada y c) Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según incumba.</i></p>
X			6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	<p>El proceso tiene definido un riesgo de gestión y dos de corrupción que fueron ajustados con acompañamiento de la Subdirección de Desarrollo Organizacional. En el primer trimestre de 2023 no se ha materializado ningún riesgo y se registra el monitoreo en el SIG.</p> <p>En cuanto a la matriz de oportunidades se trabajó en conjunto con la SDO para identificar las oportunidades, se actualizaron para el 2023 donde se incluyó el monitoreo a redes y medios de comunicación, los cuales serán insumo de las estrategias del sector que aplican a la entidad.</p>
X			6.1.2 Aspectos Ambientales	La Oficina Asesora de Comunicaciones cuenta con el Gestor ambiental y se encarga de divulgar las políticas ambientales, temas de residuos, optimización de papel, energía, disposición de basura y puntos para esto.

**AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES**

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
				El proceso apoya a la Subdirección de Gestión Administrativa, mediante la divulgación de las políticas ambientales y temas relacionados a través de la comunicación interna y RadiOMEN.
X			7.1 Recursos 7.1.1 Generalidades 7.1.2 Personas	<p>Se observó que cuentan con un presupuesto distribuido en las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar, promocionar y divulgar estrategias de comunicación interna y externa, donde se apoyan con 15 contratos por prestación de servicios profesionales, papelería y viáticos 2. Desarrollar estrategias de comunicación dirigidas a la comunidad digital de la Entidad, que se apoya con el contrato de plan de medios y de monitoreo 3. Realizar actividades que promuevan la cultura de compartir y difundir. <p>Se realizaron mesas de trabajo con la Subdirección de Desarrollo Organizacional para identificar las cargas laborales.</p>
X			7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.	Los funcionarios Oficina Asesora de Comunicaciones, demuestran conocimiento de los procedimientos y actividades internas.
X			7.1.6 Conocimientos de la organización	<p>A nivel de la entidad el proceso apoya a través de la comunicación interna, donde se divulgan los diferentes temas de interés e impacto que se requieren socializar.</p> <p>A nivel proceso, cuentan con un repositorio en SharePoint donde se encuentra la información relevante del proceso, el cual tienen acceso de escritura y lectura los coordinadores y el jefe de la oficina y de consulta para el resto del equipo.</p> <p>Por otra parte, la Oficina Asesora de Comunicaciones cuenta con un gestor de conocimiento, que asiste a las reuniones correspondientes con la Subdirección de Desarrollo organizacional, divulga la información tratada e impulsa los cursos de la escuela corporativa.</p>

**AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES**

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
X			7.2 Competencia	<p>En el manual de funciones de la entidad, se encuentran definidas la formación y competencia que debe tener para el cumplimiento de las funciones de acuerdo con el cargo.</p> <p>Para los prestadores de servicios, se realiza un estudio de idoneidad de educación y formación de acuerdo con las actividades a desempeñar el cual se deja estipulado en el estudio previo.</p>
X			7.4 Comunicación	<p>Los resultados de las actividades de la oficina se comunican a través del Comité de gestión y desempeño y el Comité directivo.</p> <p>El proceso cuenta con el Plan Estratégico de Comunicaciones 2022-2026 V.1, el cual presenta los objetivos y actividades para fortalecer las acciones de comunicación para la divulgación de la información de manera efectiva a los grupos de interés y de valor.</p>
X			7.5 Información documentada 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada	<p>Cuentan con un repositorio en SharePoint donde se encuentra la información relevante del proceso, el cual tienen acceso de escritura y lectura los coordinadores y el jefe de la oficina y de consulta para el resto del equipo.</p> <p>Así mismo, en la página web se encuentran las publicaciones de los contenidos realizados y aprobados por la oficina, para el uso y acceso de los grupos de interés y de valor</p>
X			8.2.1 Comunicación con el cliente	<p>Los medios de comunicación con la ciudadanía externa se realizan por medio de correo electrónico, telefónico, mensajería instantánea, redes sociales. Para esta actividad cuentan con una persona asignada el cual recibe y le da el trámite correspondiente con el apoyo de las dependencias si son temas específicos.</p> <p>A nivel interno, se realizan reuniones con la dependencia que solicita el diseño de las piezas comunicativas o de micrositos, el cual se está en constante comunicación por correo electrónico para la aprobación de sus requerimientos.</p>
X			8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	<p>Los contenidos que son generados por el proveedor Newtenberg Colombia S.A.S se validan a través de reuniones de seguimiento el cual quedan registrados en</p>

**AUDITORIA SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD / AMBIENTAL Y OTROS MODELOS
REFERENCIALES**

Resultado			Requisito o Numeral	Descripción
C	NC	OM		
				<p>actas. El supervisor del contrato es la oficina de Tecnologías y Sistemas de Información. Sin embargo, la Oficina Asesora de Comunicaciones presta apoyo por las actividades que desarrolla.</p> <p>A nivel interno, estos contenidos son aprobados por el jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones.</p>
X			<p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 10.2 No conformidades y acciones correctivas. 10.3 Mejora continua.</p>	<p>Para la vigencia 2022 se identificaron 5 indicadores el cual cumplieron al 100% excepto el correspondiente a "Número de visitas de la página web del MEN" obtuvo un porcentaje del 90% por disminución de las visitas para los meses de abril, junio y diciembre. En la vigencia 2023 se cuentan con 5 indicadores el cual al corte del marzo se han cumplido al 100%</p> <p>De los resultados de estas encuesta, se han establecido las acciones de mejora.</p> <p>La Oficina Asesora de Comunicaciones hace reuniones periódicas como evaluación con el fin establecer acciones que permitan el cumplimiento esa actividades.</p>

LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR: MONICA GONZALEZ MORENO

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: LUIS ALFREDO CONTRERAS TRUJILLO