



Código TRD: 1600

MEMORANDO

PARA: Wilber Alexander Correa Mahecha
Jefe de Oficina Asesora de Prensa

DE: Juan Diego Toro Bautista
Jefe de Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe final de Auditoría Interna de Gestión al proceso de Comunicación Estratégica

FECHA: 2 de septiembre de 2026

Cordial saludo,

De conformidad con la normatividad vigente y con lo establecido en el Programa Anual de Auditoría Interna de la Oficina de Control Interno, de manera atenta me permito remitir el Informe Final de Auditoría Interna de Gestión al proceso de Comunicación Estratégica, elaborado con base en la información, documentación y evidencias suministradas por la Oficina Asesora de Prensa, en el marco del desarrollo del ejercicio auditor.

Cordialmente,

(Firmado electrónicamente)

JUAN DIEGO TORO BAUTISTA
Jefe de Oficina de Control Interno

Anexo: Informe final de Auditoría al Proceso de Comunicación Estratégica.

Elaboró: Andrés Camilo Delgadillo Zapata – Profesional Universitario

Revisó: Juan Diego Toro Bautista

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS		 Escanee el código para verificación
262146773		
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co		
Id Acuerdo: 20260902-155329-d1b2f0-18094143 Creación: 2026-09-02 15:53:29 Estado: Finalizado Finalización: 2026-09-02 15:56:36		
Firma: Jefe de la Oficina de Control Interno  _____ Juan Diego Foro Bautista 79569758 jtorob@mintic.gov.co Jefe de Oficina de Control Interno Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS			 Escanee el código para verificación
262146773			
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20260902-155329-d1b2f0-18094143 Creación: 2026-09-02 15:53:29			
Estado: Finalizado Finalización: 2026-09-02 15:56:36			
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Juan Diego Toro Bautista jtorob@mintic.gov.co Jefe de Oficina de Control Interno Ministerio de Tecnologías de la Información y las	Aprobado	Env.: 2026-09-02 15:53:30 Lec.: 2026-09-02 15:56:22 Res.: 2026-09-02 15:56:35 IP Res.: 181.53.156.20 Canal: Email

Informe de Auditoría:

Proceso Comunicación Estratégica

Oficina de Control Interno

Agosto de 2026



Informe de Auditoría

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA	4
2.1.	OBJETIVO GENERAL	4
2.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3.	ALCANCE DE LA AUDITORÍA	4
4.	CRITERIOS DE LA AUDITORÍA	4
	MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO:	4
	<i>Leyes:</i>	4
	<i>Decretos:</i>	5
	<i>Resoluciones:</i>	5
	<i>Otros:</i>	5
5.	EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA	5
5.1.	TÉCNICAS DE AUDITORÍA	5
5.2.	REUNIÓN DE APERTURA	6
5.3.	REUNIÓN DE CIERRE:	6
5.4.	COMUNICACIÓN DE OBSERVACIONES	6
6.	RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	7
7.	TABLA DE HALLAZGOS IDENTIFICADOS	77
8.	FORTALEZAS	82
9.	CONCLUSIONES	82
10.	RECOMENDACIONES	84
11.	PLAZO MÁXIMO PARA ENVÍO DE PLANES DE MEJORAMIENTO:	94

Informe de Auditoría

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las funciones de evaluación independiente y seguimiento al Sistema de Control Interno, se realizó la Auditoría Interna de Gestión al proceso de Comunicación Estratégica del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC, con alcance comprendido entre el 1 de enero de 2025 y la fecha de ejecución de la auditoría, con el propósito de evaluar el diseño, implementación, operación, seguimiento y mejora del proceso, así como su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales.

El proceso de Comunicación Estratégica tiene como propósito dar a conocer de manera permanente las políticas, programas, proyectos e iniciativas del Ministerio a través de estrategias de comunicación interna, externa y digital, promoviendo el posicionamiento institucional, la transparencia, la interacción con los grupos de interés y el fortalecimiento de la imagen institucional. Asimismo, el proceso se encuentra articulado con el Plan Estratégico Institucional y el Plan Estratégico de Comunicaciones, los cuales establecen las directrices para la divulgación y sensibilización de la gestión institucional.

La auditoría fue desarrollada bajo un enfoque de gestión y desempeño, orientado a evaluar no solamente el cumplimiento de los procedimientos y lineamientos internos, sino también la efectividad de los mecanismos implementados para la planeación, ejecución, seguimiento, evaluación y mejora de las actividades de comunicación, en concordancia con los principios y lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), la gestión del riesgo y las buenas prácticas de comunicación gubernamental.

Para el desarrollo de la auditoría se revisó la documentación que regula el proceso, entre la cual se encuentran el Plan Estratégico de Comunicaciones, la Carta Descriptiva del Proceso, el Manual de Lineamientos de Comunicación Estratégica, el Manual de Manejo de Crisis, el Manual de Identidad Visual y los procedimientos asociados a la comunicación interna, comunicación externa, actualización del sitio web y gestión de riesgos en eventos “Debajo de la Línea” – BTL (Por sus siglas en inglés), entre otros documentos aplicables.

De igual manera, se evaluaron aspectos relacionados con la gestión de la comunicación institucional, la administración de canales internos y externos, la medición de resultados, la gestión del riesgo reputacional, los mecanismos de respuesta ante situaciones de crisis, la aplicación de la identidad institucional y las acciones de seguimiento y mejora implementadas por el proceso.

Los resultados de la presente auditoría buscan generar valor agregado a la gestión institucional mediante la identificación de fortalezas, oportunidades de mejora y posibles desviaciones frente a los criterios establecidos, contribuyendo

Informe de Auditoría

al fortalecimiento del proceso de Comunicación Estratégica y al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Ministerio TIC.

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

2.1. Objetivo General

Evaluar el diseño, implementación, operación, seguimiento y mejora del proceso de Comunicación Estratégica del Ministerio TIC durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2025 y la fecha de auditoría, verificando su alineación con los objetivos institucionales, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

2.2. Objetivos Específicos

1. Verificar la implementación y cumplimiento de los lineamientos, procedimientos, controles y mecanismos definidos para la gestión de las comunicaciones internas, externas, digitales y de crisis del Ministerio TIC durante la vigencia 2025 y a la fecha de auditoría.
2. Evaluar los mecanismos de seguimiento, medición, gestión del riesgo y mejora continua del proceso de Comunicación Estratégica, determinando su aporte al cumplimiento de los objetivos institucionales y su alineación con los lineamientos de MIPG y MECI.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

El alcance de la auditoría abarca la vigencia 2025, con corte a la fecha de su ejecución, e incluye la evaluación de la planeación estratégica, las comunicaciones internas y externas, la comunicación digital, la gestión de crisis, la gestión de riesgos, la identidad visual y los mecanismos de seguimiento y evaluación de indicadores.

4. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

Marco Jurídico y Normativo:

*Constitución Política de Colombia.

Leyes:

*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.

Informe de Auditoría

*Ley 1712 de 2014

Decretos:

*Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.

*Decreto 1499 de 2017

Resoluciones:

*Resolución 1519 de 2020

Otros:

*Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas Versión 7 de 2025.

*Guía rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces Versión 3 - septiembre 2024.

*Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), establecido por el Decreto 1499 de 2017 del DAFP.

*Modelo Estándar de Control Interno (MECI), inicialmente adoptado mediante el Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005. Posteriormente, su actualización y estructura actual fue adoptada mediante el Decreto 943 del 21 de mayo de 2014, expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

5. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

5.1. Técnicas de Auditoría

Para el desarrollo de la auditoría se tuvieron en cuenta los siguientes procedimientos de auditoría:

- **Consulta:** entrevistas, encuestas, cuestionarios.
- **Observación:** directa a procedimientos o procesos, también conocida como prueba de recorrido.
- **Inspección:** estudio de documentos, registros y examen físico de recursos tangibles.
- **Revisión de comprobantes:** se realiza específicamente para probar la validez de la información documentada o registrada.
- **Rastreo:** se realiza específicamente para probar la integridad de información documentada o registrada.
- **Procedimientos analíticos:** para identificar anomalías en la información tales como fluctuaciones, diferencia o correlaciones inesperada.
- **Confirmación:** Obtención de verificación directa por escrito de la exactitud de la información proveniente de terceros independientes. entre otros.

Informe de Auditoría

5.2. Reunión de Apertura

Fecha: 23 de julio de 2026

Lugar: Reunión virtual (teams) / Sala de Juntas de la Oficina de Control Interno

Se realizó la apertura de la auditoría, donde se presentó al equipo auditor, se comunicaron los objetivos, el alcance, el cronograma y demás información relevante del plan de auditoría a ejecutar.

Asimismo, se designó a el funcionario Miguel Fernando Rodriguez Cajamarca, como la persona responsable de entregar la información requerida durante la auditoría y se estableció el procedimiento para solicitar dicha información, así como la coordinación de reuniones.

5.3. Reunión de Cierre:

Fecha: 2 de septiembre de 2026

Lugar: Reunión virtual (teams) / Sala de Juntas de la Oficina de Control Interno

Se realizó el cierre de la auditoría, donde se presentaron los principales resultados obtenidos, así como las recomendaciones y fortalezas identificadas del proceso auditado.

5.4. Comunicación de Observaciones

Las observaciones se dieron a conocer oportunamente al auditado dentro del desarrollo de la auditoría, otorgando el plazo establecido para que presentaran los argumentos y soportes que permitieran desvirtuar o no las observaciones comunicadas.

Una vez concedido el término, para que ejercieran su derecho de contradicción y defensa respecto a las observaciones comunicadas, el equipo auditor validó las respuestas recibidas y estableció que, de las 4 observaciones presentadas, se ratifican XX como hallazgos en el presente informe:

Observaciones comunicadas	Observaciones excluidas	Total hallazgos del informe final
4	0	4

Tabla 1. Comunicación de observaciones

Informe de Auditoría

6. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

En desarrollo de los objetivos definidos para la auditoría, se realizaron dos requerimientos de información y un alcance complementario. Igualmente, se llevaron a cabo dos reuniones con los equipos de trabajo involucrados, durante las cuales se aplicaron cuestionarios a los responsables de los diferentes grupos, con el propósito de obtener un contexto más amplio sobre la operación del proceso, conocer los productos generados y verificar su alineación con los lineamientos y controles establecidos.

Como resultado del análisis de la información suministrada y de la aplicación de los cuestionarios, fue posible evidenciar, validar y constatar los aspectos que se presentan a continuación.

1.1 Plan Estratégico de Comunicaciones

El proceso suministró el documento vigente correspondiente a la estrategia de comunicaciones, el cual se encuentra formalizado y publicado en la herramienta SIMIG, siendo el instrumento actualmente aplicado en el Ministerio. Dicho documento contempla elementos como objetivos estratégicos, mensajes clave, grupos de interés y demás aspectos orientadores de la gestión de comunicaciones.

Durante las entrevistas realizadas con los responsables de los diferentes grupos de trabajo, se informó que las estrategias de comunicación son definidas de manera anual. Como soporte de lo anterior, el proceso remitió las Estrategias de Comunicaciones correspondientes a las vigencias 2025 y 2026.

Asimismo, se indicó que estas estrategias pueden estar sujetas a modificaciones derivadas de cambios en la administración, en consideración a que cada ministro define las prioridades, lineamientos y hoja de ruta a seguir. De acuerdo con lo manifestado, dichas estrategias son construidas a través de espacios de articulación en los que participan el ministro, viceministros, asesores y directivos, procurando su alineación con los objetivos institucionales y las directrices del Gobierno Nacional.

Al consultar sobre la existencia de un plan de medios y un plan de trabajo formalmente establecidos, el proceso señaló que, debido a la dinámica de las agendas ministeriales, la programación de eventos, las actividades institucionales y la variabilidad de los temas que requieren gestión comunicacional, no resulta viable definir una planeación con una periodicidad rígida o un plan de medios estandarizado. En su lugar, se implementa una estrategia de comunicación dinámica que se ajusta diaria y semanalmente de acuerdo con las necesidades y prioridades institucionales.

Informe de Auditoría

En este contexto, el proceso manifestó que la naturaleza cambiante de las actividades dificulta la definición de cronogramas cerrados para el seguimiento y ejecución de las acciones de comunicación. No obstante, esta flexibilidad permite adaptar las estrategias y actividades de manera oportuna frente a requerimientos emergentes y necesidades institucionales, favoreciendo una respuesta ágil a las condiciones del entorno.

De igual forma, se informó que el seguimiento a los eventos, actividades y requerimientos de comunicación se realiza mediante reuniones semanales de coordinación, en las cuales se revisan las acciones en curso y se ajustan las actividades programadas según las prioridades identificadas. Adicionalmente, el proceso indicó que la medición de la gestión se efectúa a través de los indicadores definidos, el Plan de Acción y las herramientas de seguimiento institucional, entre ellas Clarity.

Por otra parte, se evidenció la existencia de un instrumento de planeación que contempla de manera general las actividades asociadas a las comunicaciones internas, externas y digitales durante la vigencia. Sin embargo, de acuerdo con lo manifestado por el proceso, la definición de fechas específicas para determinadas actividades puede verse limitada por la naturaleza dinámica de los temas y requerimientos que se presentan durante el desarrollo de la gestión.

Finalmente, respecto a las comunicaciones internas, el proceso señaló que la priorización y definición de contenidos se realiza a través de enlaces designados en cada dependencia del Ministerio. Estos actores identifican las necesidades de comunicación y canalizan los requerimientos hacia la Oficina Asesora de Prensa. De igual manera, mediante comités directivos y reuniones periódicas de seguimiento se validan los temas a divulgar, los públicos objetivo, las campañas institucionales y demás acciones de comunicación que se desarrollan al interior de la entidad.

Actualmente el ministerio cuenta con los siguientes 6 indicadores de gestión establecidos para la entidad:

1. Acceso a página web
2. Visitas página intranet
3. Comunicados publicados
4. Programas de Televisión
5. Encuestas de satisfacción de comunicación interna
6. Campañas internas

Los resultados de los indicadores definidos por el proceso son utilizados como insumo para la toma de decisiones por parte del Jefe de la Oficina Asesora de Prensa, con el acompañamiento y seguimiento de la Oficina Asesora de Planeación

Informe de Auditoría

y Estudios Sectoriales, en el marco de sus funciones de monitoreo y evaluación de la gestión.

Con base en la información suministrada, la documentación remitida por el proceso y las reuniones realizadas durante la ejecución de la auditoría, se efectuó el análisis de los aspectos objeto de evaluación. Como resultado de dicho ejercicio, se evidenciaron los siguientes aspectos:

1.2 Planes de trabajo y 1.3 planeación estratégica

Con base en la información suministrada por el proceso, la Oficina de Control Interno observa que los documentos remitidos corresponden a una programación general de actividades de comunicación interna, externa y digital. Sin embargo, no se identifica de manera clara la estructuración de campañas institucionales, dado que en los cronogramas se incluyen indistintamente actividades y eventos tales como el *Boletín Semana TIC*, el *Día del Periodista* y el *Día de Internet*, entre otros, sin que se evidencie una diferenciación entre campañas, acciones de comunicación y actividades operativas.

En consecuencia, no es posible identificar de forma precisa elementos fundamentales para la planeación y gestión de campañas institucionales, tales como el objetivo, público objetivo, mensaje clave, responsable, período de ejecución, indicadores de seguimiento y resultados esperados.

Adicionalmente, no se evidencian responsables claramente definidos para la ejecución y seguimiento de los cronogramas y planes de trabajo. En particular, no se identifican roles asociados al liderazgo de la campaña, responsables de ejecución, instancias de aprobación ni responsables del seguimiento y control. Además, para los diferentes componentes revisados se presentan documentos en formato Excel con estructuras similares, sin que se observe una asignación específica de responsabilidades para cada actividad o campaña.

 Mapeo actividades CI del año-Cronograma C.Interna	30/07/2026 2:18 p. m.	Hoja de cálculo d...	22 KB
 Mapeo actividades Com. Externa - 2026	30/07/2026 2:18 p. m.	Hoja de cálculo d...	19 KB
 Mapeo actividades_Digital_Anu	30/07/2026 2:18 p. m.	Hoja de cálculo d...	16 KB

Ilustración 1. Excel remitido por el proceso

Informe de Auditoría

1.3. Cronogramas de campañas institucionales.

Dentro del Proceso de Comunicación Estratégica, los cronogramas de campañas institucionales son definidos de acuerdo con las necesidades y solicitudes formuladas por las diferentes dependencias de la entidad en los comités editoriales semanales. En particular, los requerimientos provenientes del Despacho del Ministro y de otras áreas suelen responder a situaciones prioritarias o de atención inmediata que no hacen parte de una planeación previamente establecida. Por tal motivo, la gestión de las campañas se realiza mediante un esquema de programación dinámica que permite ajustar las actividades de comunicación de acuerdo con las prioridades institucionales y los requerimientos emergentes, garantizando una respuesta oportuna y efectiva.

Ilustración 2. Extracto respuesta proceso

De igual forma, no se observan metas ni resultados esperados asociados a las actividades programadas. Si bien los documentos evidencian una planeación de actividades, no incorporan criterios que permitan medir el cumplimiento de los objetivos propuestos. Del mismo modo, no se evidencian mecanismos de seguimiento, tales como campos o columnas que permitan registrar el estado de avance, porcentaje de ejecución, actividades pendientes o resultados obtenidos, lo que limita la posibilidad de verificar el cumplimiento efectivo de lo programado.

Cronograma principales actividades en el año - fechas tentativas				
Fecha	Área solicitante	Actividad	Acciones C.I.	
enero	Secretaría General - Grupo de contratación	Proceso contratación	Mensajes por C.I. solicitados por el área responsable, informando sobre el proceso que se debe seguir para realizar el proceso de contratación.	
enero	Secretaría General - Subdirección para la Gestión del Talento Humano	Encuesta de expectativas y necesidades del plan de Bienestar y Capacitación 2026	Envío de encuesta por C.I. y sensibilización en canales internos	Solo personal de planta
enero	Oficina de Planeación	Participación construcción Plan Estratégico 2026	Sensibilización para participar y correo por C.I. para poder participar	
Enero a diciembre	Oficina de Prensa	Boletín Semana TIC y Boletín mensual	Envío de Boletín virtual con temas de interés general interno	

Ilustración 3. Cronograma enviado por el proceso

Informe de Auditoría

Respecto del Plan Digital, se observa que este presenta un nivel de detalle limitado, toda vez que contempla de manera reiterada durante los diferentes meses actividades descritas de forma general, tales como “cobertura reactiva diaria” y “generación continua de contenido audiovisual”. Esta situación dificulta la identificación de los públicos objetivo, los temas estratégicos a abordar, los canales de difusión, las metas previstas y los indicadores de gestión que permitan evaluar los resultados alcanzados.

Fecha	Área solicitante / Aliado	Actividad	Acciones del Equipo Digital	Observaciones	
Enero	Oficina de Prensa / Todas las áreas	Cobertura reactiva diaria y generación de contenido audiovisual continuo	Monitoreo de tendencias, respuesta a contingencias, cobertura en tiempo real y producción de formatos rápidos (reels, hilos). Edición de video, revisión de subtítulos y generación de apoyo visual rápido (incluyendo uso de herramientas de IA). - Creación de estrategias digitales para su difusión.	Demanda del día a día	
Febrero	Oficina de Prensa / Todas las áreas	Cobertura reactiva diaria y generación de contenido audiovisual continuo	Monitoreo de tendencias, respuesta a contingencias, cobertura en tiempo real y producción de formatos rápidos (reels, hilos). Edición de video, revisión de subtítulos y generación de apoyo visual rápido (incluyendo uso de herramientas de IA). - Creación de estrategias digitales para su difusión.	Demanda del día a día	
	Oficina de Prensa / Todas las áreas	Cobertura reactiva diaria y generación de contenido audiovisual continuo	Monitoreo de tendencias, respuesta a contingencias, cobertura en tiempo real y producción de formatos rápidos (reels, hilos).		

Ilustración 4. Evidencia documento remitido

1.4 Plan de medios

Con relación al plan de medios, Se evidenció que la gestión de medios se desarrolla mediante estrategias de comunicación orientadas por las prioridades institucionales y los lineamientos definidos por el Despacho, las cuales se ajustan de manera continua en función de las necesidades de la entidad, las coyunturas comunicacionales y los cambios propios del contexto institucional.

Informe de Auditoría

Plan de Medios

Durante la vigencia que se analiza desde el Proceso de Comunicación Estratégica; **más que un plan de medios**, se ejecutó una Estrategia de Medios, liderada por la Jefatura de Prensa, y que responde a los lineamientos, estrategia y objetivos definidos por la ministra y el despacho. **De ahí que la estrategia, más que un documento definido con anticipación: es un plan de acción que se ajusta de acuerdo con las circunstancias, y casi siempre se mueve de semana a semana**, en desarrollo de una función misional de comunicar la gestión y garantizar la difusión.

La estrategia que constituye un instrumento que se adapta permanentemente a la agenda, al contexto nacional, a las prioridades sectoriales y a los requerimientos, también responde a la persona que esté a la cabeza de la entidad. Para las vigencias 2025 – 2026 se tuvieron tres ministros y un ministro encargado, por lo que con cada uno se ejecutó un trabajo diferente. Con el Ministro Lizcano se desarrolló la estrategia 'Potencia Digital', que venía trabajándose desde vigencias anteriores. Con el Ministro Molina las acciones se articularon bajo el plan "Lucha contra la pobreza digital", mientras que, desde octubre, con la llegada de la Ministra Carina Murcia, las actividades de prensa están se ejecutan bajo la estrategia "Conectando Territorios".

Ilustración 5. Respuesta del proceso

1.5 Estrategias de comunicaciones:

Con base en la información suministrada por el proceso, especialmente la Estrategia de Comunicaciones 2026, la Estrategia de Prensa 2025 y el Plan Estratégico de Comunicaciones versión 4, se evidenció que el proceso dispone de documentos que definen elementos estratégicos tales como objetivos, públicos objetivo, narrativas institucionales, líneas de acción, actividades de comunicación, indicadores y planes operativos.

No obstante, dentro de la información revisada no se evidenció la existencia de un mecanismo consolidado de seguimiento y medición que permita relacionar de manera sistemática y articulada las acciones ejecutadas con los resultados obtenidos y las metas establecidas. Si bien se identifican instrumentos de planeación y definición estratégica, no se observa una herramienta integral que facilite la trazabilidad entre la gestión realizada, los indicadores definidos y el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos.

Esta situación podría limitar la capacidad del proceso para evaluar de forma integral la efectividad e impacto de las estrategias implementadas, realizar análisis basados en evidencia para la toma de decisiones y demostrar de manera objetiva su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.7 Mapa de públicos o audiencias y 1.8 Caracterización de grupos de interés utilizada por el proceso.

Informe de Auditoría

Se evidenció que el proceso cuenta con un listado de públicos objetivo, remitido en atención al requerimiento de información contenido en el numeral 1.7, el cual permite identificar los diferentes públicos reconocidos por el área para el desarrollo de sus actividades de comunicación.

Carta Descriptiva y Cadena de Valor	Plan Estratégico de Comunicación	Estrategia de Comunicación
Grupos de interés	Funcionarios y colaboradores	Ciudadanía
Asesor de Comunicaciones del Despacho del ministro	Gremios	Medios de Comunicación
Todos los servidores del MinTIC	Empresas del sector	Gobiernos territoriales
Gestión del conocimiento	Beneficiarios, líderes de opinión	Congreso y órganos de control
	Entidades adscritas y vinculadas	Ecosistema TIC

Ilustración 6. Grupos de interés

No obstante, respecto al numeral 1.8, correspondiente a la caracterización de grupos de interés utilizada por el proceso, la evidencia suministrada corresponde a encuestas de satisfacción para las vigencias 2025 y 2026. Si bien estos instrumentos permiten recopilar información sobre la percepción de determinados actores, no constituyen una caracterización integral de los grupos de interés.

En este sentido, no se evidenció un documento o instrumento que permita identificar y analizar de manera estructurada aspectos tales como las necesidades de información, expectativas, nivel de influencia, nivel de interés, mecanismos de relacionamiento, riesgos asociados y características particulares de los diferentes grupos de interés vinculados al proceso.

Informe de Auditoría

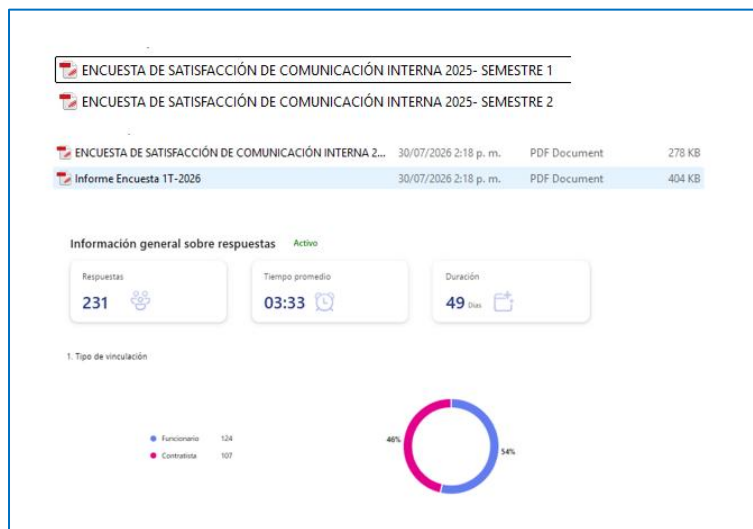


Ilustración 7. Evidencia de respuesta del proceso

De igual forma, se observó que la información presentada está enfocada principalmente en los servidores de la entidad y en aspectos relacionados con las comunicaciones internas, sin que se evidencie una caracterización específica de otros grupos de interés relevantes para la gestión de comunicaciones, tales como ciudadanía, medios de comunicación, entidades públicas, sector privado, aliados estratégicos u otros actores externos que interactúan con el Ministerio.

2. Gestión de riesgos

Durante la ejecución de la auditoría se indagó con el equipo del proceso sobre los mecanismos utilizados para la gestión y seguimiento de los riesgos asociados a Comunicación Estratégica. Como resultado, se evidenció que el monitoreo realizado por el proceso se encuentra principalmente enfocado en los seis indicadores de gestión definidos para la dependencia, así como en el seguimiento de los controles establecidos dentro del mapa de riesgos del proceso.

Adicionalmente, mediante el requerimiento de información No. 1 se solicitó la matriz de riesgos de comunicación estratégica, la matriz de riesgos reputacionales, los Indicadores Clave de Riesgo (KRI) y las evidencias de monitoreo de los controles implementados. Frente a esta solicitud, el proceso informó que no cuenta con una matriz específica de riesgos reputacionales ni con Indicadores Clave de Riesgo (KRI), indicando que los riesgos reputacionales se encuentran incorporados dentro del mapa de riesgos institucional y que a la fecha no se ha requerido la creación de este tipo de indicadores.

Informe de Auditoría

2. Gestión de Riesgos

2.2. Matriz de riesgos de comunicación estratégica

N/A para el proceso de comunicación estratégica, el documento es el mismo Mapa de Riesgos.

2.3. Matriz de riesgos reputacionales

N/A para el proceso de Comunicación Estratégica, dentro del Mapa de Riesgos, se determina la columna "Impacto del Riesgo", allí se detalla si es económico o reputacional, o los dos, pero el proceso no cuenta con la matriz de riesgos reputacionales.

2.4. KRI (Indicadores Claves de Riesgo).

N/A para el proceso de comunicación estratégica, a la fecha no se ha requerido la creación de un indicador de este tipo.

2.8. Evidencia de monitoreo de riesgos de gestión de los controles existentes

N/A. Corresponden a los seguimientos del punto 2.5. y las evidencias son las actas de seguimiento del Asesor GITO del proceso.

Ilustración 8. Respuesta del proceso vía email.

De igual manera, durante la revisión de la documentación suministrada se evidenciaron actas del Comité MIG, informes de seguimiento al proceso y registros de monitoreo de las acciones ejecutadas; sin embargo, no fue posible identificar mecanismos objetivos que permitan medir la efectividad de los controles establecidos, ni herramientas que faciliten el monitoreo preventivo de riesgos reputacionales o comunicacionales. Asimismo, aunque dentro del mapa de riesgos se hace referencia a impactos reputacionales, no se observan riesgos reputacionales claramente diferenciados ni elementos específicos orientados a la identificación temprana de alertas, tendencias o eventos que puedan derivar en afectaciones a la imagen institucional.

Finalmente, se observó que los indicadores actualmente utilizados por el proceso se encuentran orientados principalmente a la medición de la gestión operativa y de resultados de comunicación, tales como accesos a la página web, visitas a la intranet, comunicados publicados, programas de televisión, encuestas de satisfacción y campañas internas, sin evidenciarse indicadores orientados al monitoreo de la exposición al riesgo reputacional o a la efectividad de los controles definidos para mitigarlo.

Adicionalmente con relación a lo solicitado en el requerimiento de información 1 numeral 2.5 sobre los seguimientos realizados en 2025 y 2026 y las actas compartidas por el proceso se evidenció el incumplimiento a la corrección # 1281 dado que el procedimiento Formulación, seguimiento y cierre de acciones de mejora MIG-TIC-PR-003 estipula un plazo máximo de 3 meses después de aprobado, la fecha de compromiso se tenía establecida al 31 de diciembre de 2024, en todos los informes de seguimiento de la vigencia 2025 y a la fecha aún se presenta esta acción correctiva sin su procedimiento de cierre.

Al realizar la validación correspondiente de los informes mensuales del proceso para las vigencias 2025 y 2026 se evidencia que con corte a 25 de julio de 2026 no se ha realizado el cierre de esta acción correctiva mencionada, en sustento de lo anterior, se incorporan las evidencias de los meses de diciembre de 2025, mayo y junio de 2026.

Informe de Auditoría

Se efectuó revisión al registro de seguimiento de acciones a través de la plataforma tecnológica SIMIG para lo cual se presenta la siguiente información:

Núm.	Tipo	Estado	Fecha de Creación	Fecha de Compromiso	Alerta	Seguimiento	Fecha Último Seg.	Observaciones.
1281	Corrección	Vencida	22-ago-24	31-dic-24	Vencida	Si registra	29/12/2024 30/12/2024	El proceso cuenta con evidencias para cierre de la acción

Ilustración 9. Evidencia Informe mensual diciembre 2025

1281	Corrección	Vencida	22/08/24	31/12/24	Vencida	Registra	29/12/2024 30/12/2024	Esta acción debería cerrarse por parte de la OCI al no ser del resorte de la OAP
------	------------	---------	----------	----------	---------	----------	--------------------------	--

Ilustración 10. Evidencia Informe mensual mayo 2026

1281	Corrección	Vencida	22/08/24	31/12/24	Vencida	Registra	29/12/2024 30/12/2024 2/07/2026 14/07/2026 15/07/2026	Se cargan las evidencias, sin embargo la OCI no da el cierre argumentando que como no aprobaron el plan, no pueden hacer el cierre de las acciones.
------	------------	---------	----------	----------	---------	----------	---	---

Ilustración 11. Evidencia Informe mensual junio 2026

En virtud de lo anterior, desde la Oficina de Control Interno se realizó la verificación en SIMIG sobre las actuaciones realizadas sobre esta acción correctiva evidenciando lo siguiente:

1. Que las observaciones relacionadas en el informe de seguimiento mensual de procesos del mes de junio de 2026 donde se expresa “Se cargan las evidencias, sin embargo la OCI no da el cierre argumentando que como no aprobaron el plan, no pueden hacer el cierre de las acciones”.

Como resultado de la revisión realizada, se evidenció la existencia de observaciones registradas en la herramienta SIMIG por parte del auditor OCI, con fecha 2 de julio de 2026, en las cuales se establecen las orientaciones y consideraciones que sustentan la permanencia de la acción en estado abierto. Dichos registros detallan los aspectos pendientes de corrección y las razones por las cuales no se ha considerado procedente el cierre de la acción en el sistema.

En este sentido, se constató que la decisión de mantener la acción abierta se encuentra soportada en observaciones previamente documentadas en SIMIG, las cuales contienen los criterios y requisitos que deben ser atendidos por el proceso

Informe de Auditoría

para dar cumplimiento a lo solicitado y, posteriormente, gestionar el cierre correspondiente. A continuación, se presenta un fragmento de la observación registrada en SIMIG, así como el enlace de acceso para su consulta: [Isolución - Corrección #1281](#)

Seguimiento		E
Fecha	02/Jul/2026	
Resultado	El 30-junio-2026, el proceso remitió por correo electrónico la solicitud de cierre de esta acción (ver correo adjunto). Ante esta solicitud, se remitió la siguiente respuesta: Buen día Miguel, Se validó en SIMIG la acción de tipo Corrección No. 1281, la cual se encuentra definida de la siguiente manera: Acción a tomar: Actualizar el vínculo de las redes sociales en la página referenciada por la OCI para dar cumplimiento al requerimiento. Descripción de la meta: Los vínculos de las redes sociales de la página relacionada por la OCI deben redireccionar adecuadamente según la información correspondiente. Denominación de la unidad de medida: Vínculos de redes sociales incluidos y actualizados. Unidad de medida: 1. Fecha de compromiso: 31 de diciembre de 2024. De acuerdo con la redacción de la acción, se observa que su alcance está orientado a la actualización de los vínculos de las redes sociales y a la materialización efectiva del ajuste requerido, lo cual difiere de la interpretación presentada en la respuesta del correo anterior, según la cual “la redacción de la acción está enmarcada en gestionar ante la Dirección de Gobierno Digital para realizar el ajuste del footer de la página de datos.gov.co”. En este sentido, la acción definida en SIMIG no se limita a realizar una gestión o solicitud, sino a implementar el cambio que permita corregir la situación identificada. Adicionalmente, se evidenció que el último seguimiento registrado en SIMIG corresponde a diciembre de 2024 (ver imagen siguiente), por lo que la acción presenta un vencimiento superior a un año y medio. En consecuencia, se solicita adelantar de manera prioritaria las gestiones y actividades necesarias para su ejecución efectiva y posterior cierre. Finalmente, es importante considerar que se trata de una acción clasificada como Corrección (**), lo que implica que el resultado esperado debe reflejar una modificación	

Ilustración 12. Revisión acción correctiva SIMIG

Informe de Auditoría

Fecha	14/Jul/2026
Resultado	Se adjunta como evidencia, la solicitud de cierre de la acción, descrita en correo de fecha 06 de julio de 2026, en la cual se evidencia el funcionamiento de los vínculos a las redes sociales, de conformidad a la unidad de medida de la acción. (Vínculo de redes sociales incluidos y actualizados Unidad de medida: 1nera atenta, se adjunta evidencia.)
Usuario	Miguel Fernando Rodriguez Cajamarca
	Registros(1)
Fecha	15/Jul/2026
Resultado	Se realizó la validación en el micrositio https://www.datos.gov.co/ que este contenga el vínculo a redes sociales, de acuerdo con el criterio 2.2 Footer o pie de página, sin embargo, se validan los 8 menús principales y 3 de ellos no presentan este cumplimiento. Por lo anterior, no es procedente el cierre de la acción. Se aclara que el seguimiento realizado es muestral y no valida el 100% de las páginas y micrositios, por lo cual, es la Entidad la que debe realizar el ejercicio de verificación previo garantizando su cumplimiento.
Usuario	Rafael Hernando Calle Cabezas
	Registros(1)

Ilustración 13. Evidencia acción 1281

3. Manual de Crisis

En el requerimiento de información No. 1 se solicitó al proceso remitir las actas de los comités de crisis, los soportes de revisión anual del **Manual de Crisis CES-TIC-MA-008** y los informes correspondientes a las crisis gestionadas durante las vigencias 2025 y 2026. En respuesta, el proceso suministró un documento en formato Word; sin embargo, una vez revisado su contenido, se evidenció que la información aportada no atiende de manera directa los documentos y soportes requeridos por la auditoría.

En relación con las actas de los comités de crisis, el documento remitido señala lo siguiente: *“Ante una crisis mediática, que son las que se atienden en el Proceso de Comunicación Estratégica, más que un Comité de Crisis oficialmente establecido, se reacciona de manera articulada con el Despacho del Ministro y las áreas que deban involucrarse ante la eventualidad. Este trabajo también incluye asesores y miembros de la Oficina Asesora de Prensa, buscando la mayor celeridad y*

Informe de Auditoría

pertinencia en la reacción, para cuidar la reputación de la entidad y dar respuestas claras y transparentes para la ciudadanía”.

No obstante, la información suministrada corresponde a una descripción general de la forma en que se gestionan las situaciones de crisis y no constituye evidencia documental que permita atender el requerimiento formulado, particularmente en lo relacionado con actas, registros de comités, soportes de revisión del manual o informes de gestión de las crisis atendidas.

Durante la aplicación de los cuestionarios, entrevistas y revisión documental realizada en el marco de la auditoría, el proceso manifestó que no cuenta con documentación asociada a la gestión de riesgos, alertas reputacionales o situaciones de crisis comunicacionales, indicando que su actuación se ha enfocado principalmente en la atención inmediata de los eventos presentados y en la mitigación de posibles afectaciones reputacionales.

Como resultado de lo anterior, no fue posible obtener evidencia suficiente para verificar la realización de comités de crisis, la revisión periódica del Manual de Crisis CES-TIC-MA-008, la elaboración de informes de gestión de crisis ni la documentación de las actuaciones desarrolladas frente a situaciones de riesgo o alertas reputacionales durante las vigencias evaluadas.

Al revisar el Manual de Crisis CES-TIC-MA-008, se evidenció que este establece expresamente que *“Las situaciones de riesgo o las respectivas crisis deben ser documentadas mínimo dos veces en el año por la Oficina Asesora de Prensa”*. Sin embargo, durante el desarrollo de la auditoría no se evidenciaron actas, informes, registros de seguimiento, formatos o cualquier otro soporte documental que permitiera demostrar el cumplimiento de esta disposición o verificar la gestión realizada frente a situaciones de riesgo comunicacional.

Adicionalmente, el propio proceso informó que durante las vigencias 2025 y 2026 se presentaron situaciones que representaron alertas reputacionales, entre ellas temas relacionados con los Centros Potencia, e indicó que existieron eventos que, aunque no llegaron a materializarse como crisis comunicacionales, requirieron intervención y gestión por parte de la Oficina Asesora de Prensa para evitar su escalamiento. En este sentido, la manifestación realizada por el proceso evidencia la existencia de situaciones de riesgo comunicacional o reputacional que debieron ser objeto de documentación, seguimiento y registro, de conformidad con los lineamientos establecidos en el Manual de Crisis.

No obstante, no se aportaron soportes documentales que permitieran verificar el análisis efectuado, las decisiones adoptadas, las acciones implementadas, el seguimiento realizado ni el cierre de dichas situaciones. Por lo tanto, se evidencia una desviación frente a los mecanismos de documentación definidos por la entidad, lo que limita la trazabilidad de las actuaciones realizadas, dificulta la evaluación de

Informe de Auditoría

la efectividad de las medidas adoptadas y reduce la capacidad institucional para generar memoria organizacional, lecciones aprendidas y acciones de mejora frente a eventos que puedan afectar la imagen, reputación o gestión institucional.

3.3. Informes de crisis gestionadas durante 2025 y 2026

Entre 2025 y 2026 no se identifican crisis comunicativas como tal. Hubo momentos en que parecía se llegaría a este punto, pero la rápida reacción ante la información recibida permitió aplacar con anticipación temas que podrían haber generado una crisis de largo plazo.

Ilustración 14. Extracto respuesta proceso

* La citación al Comité de Crisis de la Secretaría General y del Director Jurídico estará sujeta a las consecuencias jurídicas, disciplinarias, fiscales o penales que desencadene cada crisis particular.

Ahora bien, la Oficina Asesora de Prensa será la encargada de fungir como secretaria técnica del Comité de Crisis y se encargará de levantar un acta una vez se convoque una reunión extraordinaria, emitir un comunicado o **boletín** de prensa si es necesario e informar las acciones necesarias para resolver la crisis.

Las situaciones de riesgo o las respectivas crisis, deben ser documentadas mínimo dos veces en el año por la Oficina Asesora de Prensa.

El proceso de comunicación estratégica a cargo de la OAP será el área encargada de custodiar las actas de los comités de crisis cuando se realicen.

Ilustración 15. Extracto Manual de Crisis CES-TIC-MA-008

Llevar un informe en donde queden registrados todos los hechos y acciones que surjan durante la crisis (llamadas, entrevistas, nuevos desarrollos, decisiones, acciones realizadas, circulación de información etcétera.). Este informe es para uso exclusivo del Comité de Crisis y debe llevarse en forma detallada. (una sola persona deberá ser encargada de esta tarea). Los documentos resultantes y evidencias que den cuenta de la implementación del manual de crisis estará a cargo de la Oficina Asesora de Prensa fungiendo como secretaria técnica del comité de crisis.

Ilustración 16. Extracto Manual de Crisis CES-TIC-MA-008

Adicionalmente, durante las entrevistas y la aplicación de los cuestionarios al proceso, no se evidenció la existencia de un protocolo estandarizado que defina de manera detallada las actividades, responsables, criterios de valoración y mecanismos de actuación para la gestión de riesgos reputacionales o crisis comunicacionales.

Sobre este particular, el proceso manifestó que la identificación de una situación de riesgo puede originarse a partir de cualquier servidor o actor relacionado con la entidad, incluyendo al ministro, directivos, asesores o líderes de programas, dependiendo de la naturaleza y contexto del asunto identificado. De esta manera, indicó que la valoración del riesgo y la determinación de su nivel de impacto se realizan de acuerdo con el análisis efectuado por las personas involucradas en la situación. En este sentido, se observa que la clasificación y escalamiento de los eventos puede depender, en cierta medida, del criterio de quienes identifican o analizan la situación, lo que podría generar diferencias en la valoración de eventos similares.

Informe de Auditoría

De igual forma, el proceso señaló que no resulta viable establecer un protocolo único y detallado para todas las situaciones, considerando que las crisis comunicacionales pueden presentar características, niveles de complejidad e impactos distintos, por lo que cada caso requiere un análisis particular de acuerdo con el contexto, los actores involucrados y la gravedad del evento.

Durante la aplicación del cuestionario también se consultó sobre la existencia de formatos o herramientas diseñadas para documentar las acciones implementadas en la atención de riesgos, alertas reputacionales o crisis comunicacionales. Al respecto, el proceso manifestó que actualmente no cuenta con un formato establecido para este propósito. De igual forma, frente a la realización de ejercicios de simulación, pruebas de crisis o actividades de capacitación relacionadas con la gestión de crisis comunicacionales, se indicó que estas actividades no se desarrollan debido a las cargas operativas y al volumen de trabajo que maneja el área.

De igual manera, se indagó sobre la existencia de una matriz de riesgos específica para comunicaciones que permitiera identificar, analizar y monitorear amenazas potenciales asociadas a la gestión reputacional de la entidad. En respuesta, el proceso manifestó que, debido a la diversidad de situaciones que podrían generar riesgos comunicacionales, la construcción de una matriz específica resultaría muy amplia y compleja, razón por la cual actualmente no se cuenta con una herramienta de este tipo.

Respecto al monitoreo y seguimiento de las situaciones identificadas como riesgos o crisis, el proceso informó que dispone de una herramienta especializada de monitoreo de medios, operada a través de un tercero contratado por la entidad, la cual es utilizada para realizar seguimiento al comportamiento y evolución de los diferentes eventos que pudieran afectar la imagen institucional.

Finalmente, se consultó al proceso sobre la realización de reuniones de evaluación posteriores a la superación de las situaciones de riesgo o crisis. Al respecto, se informó que actualmente no se llevan a cabo este tipo de espacios de retroalimentación o análisis posterior.

Sobre este aspecto, la revisión efectuada por la auditoría evidenció una posible desviación frente a lo establecido en el numeral 19 del Manual de Crisis CES-TIC-MA-008 "Evaluación y lecciones aprendidas", en el cual se señala que: *"Una vez finalizada la crisis, es importante que el Comité de Crisis se reúna y evalúe el manejo que la Entidad dio a la crisis, con el objetivo de analizar si se siguió el plan de acción diseñado y si éste fue efectivo"*.

De acuerdo con lo anterior, las reuniones de evaluación posteriores a la atención de una situación de riesgo o crisis constituyen un mecanismo relevante para analizar la efectividad de las acciones ejecutadas, identificar oportunidades de mejora,

Informe de Auditoría

fortalecer la capacidad de respuesta institucional y documentar las lecciones aprendidas derivadas de cada evento. La ausencia de estos espacios podría limitar la generación de conocimiento institucional y el mejoramiento continuo de los procedimientos asociados a la gestión de riesgos y crisis comunicacionales.

19. EVALUACIÓN Y LECCIONES APRENDIDAS
Una vez finalizada la crisis, es importante que el Comité de Crisis se reúna y evalúe el manejo que la Entidad dio a la crisis, con el objetivo de analizar si se siguió el plan de acción diseñado y si éste fue efectivo. Dicha evaluación ayudará a reestructurar el plan de acción, para así poder realizar los cambios pertinentes. Analizar y evaluar posteriormente las decisiones que se tomaron y la forma como se actuó en el momento de la crisis, servirá para aprender de los aciertos y de los errores que se tuvieron. Aprender de la experiencia será muy valioso para situaciones futuras que se puedan presentar En cuanto a las lecciones aprendidas, se deben analizar los impactos fiscales, penales, judiciales si a ello hubiere lugar, así como las afectaciones reputacionales, pues es a partir de esta evaluación que se podrán reevaluar las acciones que pudieron dar origen a la crisis y poder establecer diferentes de acciones de mejora para que no ocurran nuevamente.

Ilustración 17. Extracto Manual de Crisis CES-TIC-MA-008

4. Comunicaciones Internas

Con el requerimiento de información No. 1, se solicitó al proceso la remisión de información y evidencias relacionadas con la ejecución y seguimiento de las actividades contempladas en el procedimiento **Comunicación Interna CES-TIC-PR-001**, con el propósito de validar su implementación, verificar el cumplimiento de los controles establecidos y evaluar la conformidad de las actuaciones adelantadas frente a los lineamientos definidos por el proceso.

A continuación, se presenta el detalle de la información requerida y los resultados obtenidos de su revisión:

4.1 Relación completa en Excel de solicitudes recibidas entre 2025 y la fecha. Debe incluir:

- Fecha.
- Dependencia.
- Tipo de solicitud.
- Medio de divulgación.

Con base en la información suministrada por el proceso en archivo Excel y considerando el volumen de solicitudes gestionadas durante la vigencia 2025, la Oficina de Control Interno definió una muestra de expedientes para efectos de verificación. La selección se realizó atendiendo criterios de representatividad respecto de los diferentes grupos destinatarios de las comunicaciones internas, tales como servidores de la entidad, funcionarios de planta, funcionarios con responsabilidades de supervisión contractual y funcionarios de libre nombramiento y remoción.

Como resultado de este ejercicio de muestreo, se seleccionaron cinco (5) expedientes para evaluar el cumplimiento de las actividades, controles y registros

Informe de Auditoría

establecidos en el procedimiento Comunicación Interna CES-TIC-PR-001, los cuales se presentan a continuación:

COMUNICACIONES INTERNAS 2025						
Numero	DEPENDENCIA SOLICITANTE	FECHA PUBLICACION	TEMA	MEDIOS UTILIZADOS	SOLO PLANTA	RESPONSABLE
1	Talento Humano	25/02/2025	Consulta aquí todo lo que necesitas saber sobre el teletrabajo en el Ministerio TIC	Correo electrónico	Todos	Sandra Garzón Charum
2	GIT SPI	13/05/2025	¡CUIDADO CON EL PHISHING! Protejamos la información	Correo electrónico	Todos	Sandra Garzón Charum
3	Talento Humano	4/07/2025	No olvides consultar el Manual de Gestión del Talento Humano para trámites administrativos	Correo electrónico	Funcionarios Planta	Sandra Garzón Charum
4	Oficina de Planeación - Gestión del Conocimiento	8/07/2025	Envío de Circular 0024/2024 - lineamientos para prevenir la configuración del contrato realidad	Correo electrónico	Funcionarios que tienen a cargo la supervisión de contratos de prestación de servicios profesionales suscritos con persona natural y jefes de área	sandra Garzón Charum
5	Oficina Internacional	27/10/2025	Invitación: Industrial Technology Transformation Index (ITTI)	Correo electrónico	Funcionarios libre nombramiento	Fabio Leonardo Escobar

Ilustración 18. Muestra Comunicación Interna 2025

Con el fin de profundizar la verificación de los aspectos evaluados, se realizó un alcance al requerimiento de información No. 1, solicitando al proceso los expedientes completos de los cinco (5) trámites seleccionados en la muestra. Esta solicitud tuvo como objetivo validar el cumplimiento de las actividades definidas en el procedimiento Comunicación Interna CES-TIC-PR-001 y verificar la existencia de los soportes y registros correspondientes.

Como resultado de la revisión efectuada sobre la documentación remitida, se obtuvieron los siguientes resultados para cada uno de los trámites evaluados de la vigencia 2025:

- Área Solicitante Talento Humano- Tema - Consulta aquí todo lo que necesitas saber sobre el teletrabajo en el Ministerio TIC.

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
1	Recepción de la solicitud por parte de Talento Humano a la Oficina de Prensa.	Correo electrónico	En la evidencia remitida por el proceso no se observa la recepción de este correo electrónico.
2	Verificar la información que incluye la solicitud de divulgación, se adelanta el proceso de revisión por la OAP.	Notificación de recepción del formulario.	No se evidencia ningún tipo de registro al respecto.
3	Por parte de la OAP se toma la decisión de si la información está correctamente diligenciada y en su totalidad, en caso de que no se cuente con ello,	Correo electrónico según el caso, si presenta novedades sobre la información reportada.	En la evidencia suministrada no es posible evidenciarlo.

Informe de Auditoría

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
	se remite correo electrónico al solicitante para que inicie el proceso de solicitud nuevamente.		
4	Revisión y redacción de textos, Por parte de la OAP se envían al solicitante los textos ajustados para su verificación y aprobación.	Correo electrónico y carpeta de evidencias.	No se observa la trazabilidad de estos correos en la evidencia suministrada.
5	Enviar para diseño y elegir el medio de comunicación, se escoge el medio de comunicación interna.	Correo electrónico	En la evidencia suministrada no se evidencia este correo.
6	Remitir la pieza Comunicativa, se envía al solicitante la pieza comunicativa para obtener la aprobación y definir el medio de publicación.	Correo electrónico	No se evidencia la trazabilidad de esta información en la evidencia suministrada.
7	Recibir aprobación por correo electrónico, se recibe aprobación por parte del área solicitante.	Correo electrónico	No se evidencia la trazabilidad de esta información en la evidencia suministrada.
8	Se toma la decisión si la información debe ser aprobada por el jefe de OAP, solo aplica cuando se trata de información sensible.	Correo electrónico	No se tiene evidencia al respecto.
9	Aprobar la pieza comunicativa final, Se verifican los datos, ortografía y se da la aprobación desde el correo de comunicación interna para el envío de la comunicación.	Correo electrónico	En la evidencia presentada se observa el envío de la comunicación desde la cuenta de la funcionaria Sa*** Ch*** a comunicación interna, y de comunicación interna a Ale*** Gu***, con copia a

Informe de Auditoría

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
			Je*** Ma*** Ar***, Sa*** Ch***, Fa*** Leo*** Es***, pero no se observan las aprobaciones a los mismos.
10	Publicar la pieza comunicativa final, se publica según el medio que se haya seleccionado.	Pieza Comunicativa publicada.	No se evidencia el correo de funcionarios en la evidencia presentada

De la revisión efectuada a la **evidencia No. 1**, se observó que el proceso remitió un documento en formato PDF que contiene dos correos electrónicos como soporte de la gestión realizada. No obstante, la información aportada no permite evidenciar de manera completa la trazabilidad del trámite, toda vez que no se identifican soportes que acrediten la recepción de la solicitud por parte del área de Talento Humano, ni los registros asociados a las aprobaciones requeridas durante el desarrollo del proceso.

Del mismo modo, no se evidenciaron los demás correos electrónicos o soportes documentales que permitan verificar el cumplimiento integral de las actividades y controles establecidos en el procedimiento Comunicación Interna CES-TIC-PR-001, particularmente en lo relacionado con la secuencia de validaciones, aprobaciones y gestión de la solicitud.

- ¡Área solicitante GIT SPI- Tema -! ¡CUIDADO CON EL PHISHING! Protejamos la información.

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
1	Recepción de la solicitud por parte de Talento Humano a la Oficina de Prensa.	Correo electrónico	En la evidencia remitida por el proceso sí se evidencia la solicitud de la información por parte del solicitante.
2	Verificar la información que incluye la solicitud de divulgación, se adelanta el	Notificación de recepción del formulario.	En la evidencia se observa la verificación de la información.

Informe de Auditoría

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
	proceso de revisión por la OAP.		
3	Por parte de la OAP se toma la decisión de si la información está correctamente diligenciada y en su totalidad, en caso de que no se cuente con ello, se remite correo electrónico al solicitante para que inicie el proceso de solicitud nuevamente.	Correo electrónico según el caso, si presenta novedades sobre la información reportada.	En la evidencia se observa la verificación de la información.
4	Revisión y redacción de textos, Por parte de la OAP se envían al solicitante los textos ajustados para su verificación y aprobación.	Correo electrónico y carpeta de evidencias.	No presentó cambios el documento.
5	Enviar para diseño y elegir el medio de comunicación, se escoge el medio de comunicación interna.	Correo electrónico	En la solicitud se mencionaba el medio de comunicación a través de mailing.
6	Remitir la pieza Comunicativa, se envía al solicitante la pieza comunicativa para obtener la aprobación y definir el medio de publicación.	Correo electrónico	No se evidencia la trazabilidad de esta información en la evidencia suministrada.
7	Recibir aprobación por correo electrónico, se recibe aprobación por parte del área solicitante.	Correo electrónico	No se evidencia la trazabilidad de esta información en la evidencia suministrada.
8	Se toma la decisión si la información debe ser aprobada por el jefe de OAP, solo aplica cuando se trata de información sensible.	Correo electrónico	No se tiene evidencia al respecto.
9	Aprobar la pieza comunicativa final, Se verifican los datos, ortografía y se da la	Correo electrónico	En la evidencia presentada se observa el envío de la

Informe de Auditoría

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
	aprobación desde el correo de comunicación interna para el envío de la comunicación.		comunicación desde la cuenta de la funcionaria Da*** Ga*** a Sa*** Ch*** y de Comunicación interna a Ad*** Isa*** Gu*** Dí***, con copia a Sa*** Lla***, Sa*** Ga***, Fa*** Es*** y Todos MinTIC, pero no se observan las aprobaciones a los mismos.
10	Publicar la pieza comunicativa final, se publica según el medio que se haya seleccionado.	Pieza Comunicativa publicada.	Se evidencia el correo todos MinTIC en la evidencia presentada.

De la revisión efectuada a la **evidencia No. 2**, se observó que el proceso remitió un documento en formato PDF que contiene cuatro correos electrónicos como soporte del trámite evaluado. A partir de la documentación suministrada, fue posible evidenciar la recepción de la solicitud por parte del GIT de Servicios para la Información (SPI), lo que permite identificar parcialmente la trazabilidad del proceso.

No obstante, no se evidenciaron los soportes correspondientes a las aprobaciones requeridas ni los registros que permitan verificar el cumplimiento de las validaciones establecidas en el procedimiento Comunicación Interna CES-TIC-PR-001. En consecuencia, la evidencia aportada no permite reconstruir de manera integral el flujo del trámite ni confirmar la totalidad de los controles aplicados durante su gestión.

- Area solicitante Talento Humano – Tema - No olvides consultar el Manual de Gestión del Talento Humano para trámites administrativos.

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
1	Recepción de la solicitud por parte de Talento	Correo electrónico	En la evidencia remitida por el proceso no se

Informe de Auditoría

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
	Humano a la Oficina de Prensa.		observa la recepción de este correo electrónico
2	Verificar la información que incluye la solicitud de divulgación, se adelanta el proceso de revisión por la OAP.	Notificación de recepción del formulario.	No se evidencia ningún tipo de registro al respecto.
3	Por parte de la OAP se toma la decisión de si la información está correctamente diligenciada y en su totalidad, en caso de que no se cuente con ello, se remite correo electrónico al solicitante para que inicie el proceso de solicitud nuevamente.	Correo electrónico según el caso, si presenta novedades sobre la información reportada.	En la evidencia suministrada no es posible evidenciarlo.
4	Revisión y redacción de textos, Por parte de la OAP se envían al solicitante los textos ajustados para su verificación y aprobación.	Correo electrónico y carpeta de evidencias.	No se observa la trazabilidad de estos correos en la evidencia suministrada.
5	Enviar para diseño y elegir el medio de comunicación, se escoge el medio de comunicación interna.	Correo electrónico	En la evidencia suministrada no se evidencia este correo.
6	Remitir la pieza Comunicativa, se envía al solicitante la pieza comunicativa para obtener la aprobación y definir el medio de publicación.	Correo electrónico	No se evidencia la trazabilidad de esta información en la evidencia suministrada.
7	Recibir aprobación por correo electrónico, se recibe aprobación por parte del área solicitante.	Correo electrónico	No se evidencia la trazabilidad de esta información en la evidencia suministrada.
8	Se toma la decisión si la información debe ser aprobada por el jefe de OAP, solo aplica cuando se	Correo electrónico	No se tiene evidencia al respecto.

Informe de Auditoría

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
	trata de información sensible.		
9	Aprobar la pieza comunicativa final, Se verifican los datos, ortografía y se da la aprobación desde el correo de comunicación interna para el envío de la comunicación.	Correo electrónico	No se puede observar en la evidencia presentada.
10	Publicar la pieza comunicativa final, se publica según el medio que se haya seleccionado.	Pieza Comunicativa publicada.	Se observa que el correo es remitido desde las comunicaciones internas a la funcionaria Adr*** Isa*** Gue***, con copia a Mig*** Á*** Ri***, San*** Cha***, Fab*** Esc*** y funcionarios planta.

De la revisión efectuada a la **evidencia No. 3**, se observó que el proceso remitió un documento en formato PDF que contiene únicamente un correo electrónico correspondiente a la publicación final realizada. Sin embargo, la documentación aportada no incluye los soportes asociados al inicio del trámite, tales como la solicitud original, ni los registros que permitan evidenciar el desarrollo de las actividades establecidas en el procedimiento.

En particular, no se observan los correos electrónicos relacionados con la recepción de la solicitud, las validaciones efectuadas, las aprobaciones requeridas ni los demás soportes que permitan verificar la ejecución de las actividades definidas en el procedimiento **Comunicación Interna CES-TIC-PR-001**.

- Área solicitante Oficina de Planeación- Tema- Envío de Circular 0024/2024 - lineamientos para prevenir la configuración del contrato realidad.

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
1	Recepción de la solicitud por parte de Talento	Correo electrónico	En la evidencia remitida por el

Informe de Auditoría

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
	Humano a la Oficina de Prensa.		proceso sí se observa la recepción del solicitante.
2	Verificar la información que incluye la solicitud de divulgación, se adelanta el proceso de revisión por la OAP.	Notificación de recepción del formulario.	Sí se valida la información enviada por el solicitante.
3	Por parte de la OAP se toma la decisión de si la información está correctamente diligenciada y en su totalidad, en caso de que no se cuente con ello, se remite correo electrónico al solicitante para que inicie el proceso de solicitud nuevamente.	Correo electrónico según el caso, si presenta novedades sobre la información reportada.	Sí se realiza, incluso se realiza solicitud al peticionario porque hace falta información a los que se debe comunicar.
4	Revisión y redacción de textos, Por parte de la OAP se envían al solicitante los textos ajustados para su verificación y aprobación.	Correo electrónico y carpeta de evidencias.	Sí se realiza por parte de la OAP.
5	Enviar para diseño y elegir el medio de comunicación, Se escoge el medio de comunicación interna.	Correo electrónico	Sí se realiza, incluso en la solicitud inicial menciona que es vía mailing.
6	Remitir la pieza Comunicativa, se envía al solicitante la pieza comunicativa para obtener la aprobación y definir el medio de publicación.	Correo electrónico	Sí se realiza por parte de la funcionaria Sa*** Ch***.
7	Recibir aprobación por correo electrónico, se recibe aprobación por parte del área solicitante.	Correo electrónico	Sí se realiza por parte de la funcionaria Sa*** L*** To***.
8	Se toma la decisión si la información debe ser aprobada por el jefe de OAP, solo aplica cuando se	Correo electrónico	No presenta contenido sensible.

Informe de Auditoría

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
	trata de información sensible.		
9	Aprobar la pieza comunicativa final, Se verifican los datos, ortografía y se da la aprobación desde el correo de comunicación interna para el envío de la comunicación.	Correo electrónico	Sí se presenta antes de enviar la publicación final.
10	Publicar la pieza comunicativa final, se publica según el medio que se haya seleccionado.	Pieza Comunicativa publicada.	Se observa el correo es remitido desde las comunicaciones internas a la funcionaria Ad*** Is*** Gu***, con copia al listado suministrado según el hilo de correos.

De la revisión efectuada a la **evidencia No. 4**, se observó que la documentación aportada por el proceso permite verificar la ejecución de las actividades, controles y registros establecidos en el procedimiento de Comunicación Interna CES-TIC-PR-001. De esta manera, se evidenció la trazabilidad del trámite y la existencia de los soportes requeridos para demostrar el cumplimiento de las etapas definidas en el procedimiento.

- Área solicitante Oficina Internacional -Tema- Invitación: Industrial Technology Transformation Index (ITTI).

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
1	Recepción de la solicitud por parte de Talento Humano a la Oficina de Prensa.	Correo electrónico	En la evidencia remitida por el proceso sí se observa la recepción del solicitante
2	Verificar la información que incluye la solicitud de divulgación, se adelanta el	Notificación de recepción del formulario.	Sí se valida la información

Informe de Auditoría

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
	proceso de revisión por la OAP.		enviada por el solicitante.
3	Por parte de la OAP se toma la decisión de si la información está correctamente diligenciada y en su totalidad, en caso de que no se cuente con ello, se remite correo electrónico al solicitante para que inicie el proceso de solicitud nuevamente.	Correo electrónico según el caso, si presenta novedades sobre la información reportada.	Sí se realiza por parte de la OAP.
4	Revisión y redacción de textos, Por parte de la OAP se envían al solicitante los textos ajustados para su verificación y aprobación.	Correo electrónico y carpeta de evidencias	Sí se realiza por parte de la OAP y se recibe retroalimentación.
5	Enviar para diseño y elegir el medio de comunicación, se escoge el medio de comunicación interna.	Correo electrónico	Sí se realiza, incluso en la solicitud inicial menciona que es vía mailing.
6	Remitir la pieza Comunicativa, se envía al solicitante la pieza comunicativa para obtener la aprobación y definir el medio de publicación.	Correo electrónico	Sí se realiza por parte de la funcionaria Sa*** Ch***.
7	Recibir aprobación por correo electrónico, se recibe aprobación por parte del área solicitante.	Correo electrónico	Sí se realiza por parte de la funcionaria Pa*** Ca***.
8	Se toma la decisión si la información debe ser aprobada por el jefe de OAP, solo aplica cuando se trata de información sensible.	Correo electrónico	No presenta contenido sensible.
9	Aprobar la pieza comunicativa final, Se verifican los datos, ortografía y se da la aprobación desde el correo	Correo electrónico	Sí se presenta antes de enviar la publicación final.

Informe de Auditoría

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
	de comunicación interna para el envío de la comunicación.		
10	Publicar la pieza comunicativa final, se publica según el medio que se haya seleccionado.	Pieza Comunicativa publicada.	Se observa el correo es remitido desde las comunicaciones internas a la funcionaria Pa*** Ca*** Zam***, con copia Sa*** Cha*** y con copia al listado de funcionarios de libre nombramiento y remoción.

De la revisión efectuada a la **evidencia No. 5**, se observó que la documentación aportada por el proceso permite evidenciar el cumplimiento de las actividades, controles y registros establecidos en el procedimiento de Comunicación Interna CES-TIC-PR-001. Asimismo, se verificó la existencia de los soportes requeridos y la trazabilidad de las actuaciones desarrolladas durante la gestión del trámite.

4.1.1 Comunicación Interna 2026

Con base en la información suministrada por el proceso para la vigencia 2026, y considerando el volumen de solicitudes gestionadas, la Oficina de Control Interno definió una muestra de cinco (5) expedientes para revisión. La selección se realizó tomando como criterio los diferentes medios de comunicación utilizados para la publicación y difusión de la información, tales como correo electrónico, pantallas institucionales, Microsoft Teams, medios presenciales o virtuales y WhatsApp.

La muestra seleccionada tiene como finalidad verificar el cumplimiento de las actividades, controles y evidencias establecidos en el procedimiento **Comunicación Interna CES-TIC-PR-001**, cuyos resultados se presentan a continuación:

COMUNICACIONES INTERNAS 2026					
DEPENDENCIA SOLICITANTE	FECHA PUBLICACIÓN	TEMA	MEDIOS UTILIZADOS	SOLO PLAN	RESPONSABI
Talento Humano	11/02/2026	Circular 0010 de 2026 - Lineamientos para la autorización del descanso compensado en Semana Santa	Correo electrónico	x	Melanie Pérez
Oficina de Planeación	29/01/2026	Invitación a la realización Curso MIG 2026	Pantallas TV		Melanie Pérez
Oficina de Planeación	26/02/2026	Publicación Virnes del Conocimiento 27 de febrero	Teams		Sandra Garzón
Oficina Asesora de Prensa	2/03/2026	Seguimiento actividades de comunicación interna con el equipo y envío de ayuda de memoria	presencial y virtual		Martha Avila
Oficina Asesora de Prensa	7/04/2026	Envío de notas a áreas para aprobación y publicación en boletín semanal	Whatsapp y correo electrónico		Martha Avila

Ilustración 19. Muestra Comunicación Interna 2026

Informe de Auditoría

Con el fin de profundizar la verificación de los aspectos evaluados, se efectuó un alcance al requerimiento de información No. 1, solicitando al proceso los expedientes completos de los cinco (5) trámites seleccionados para la vigencia 2026. Esta actividad tuvo como finalidad validar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el procedimiento Comunicación Interna CES-TIC-PR-001.

Con base en la documentación remitida y la validación realizada por la Oficina de Control Interno, se presentan a continuación los resultados obtenidos para cada uno de los trámites objeto de la muestra seleccionada.

- Área solicitante Talento Humano – Tema - Circular 0010 de 2026 - Lineamientos para la autorización del descanso compensado en Semana Santa

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
1	Recepción de la solicitud por parte de Talento Humano a la Oficina de Prensa.	Correo electrónico	Se evidencia la solicitud por parte de Talento Humano mediante correo electrónico.
2	Verificar la información que incluye la solicitud de divulgación, se adelanta el proceso de revisión por la OAP.	Notificación de recepción del formulario.	Se evidencia la verificación por parte del equipo de la OAP.
3	Por parte de la OAP se toma la decisión de si la información está correctamente diligenciada y en su totalidad, en caso de que no se cuente con ello, se remite correo electrónico al solicitante para que inicie el proceso de solicitud nuevamente.	Correo electrónico según el caso, si presenta novedades sobre la información reportada.	Se procede con la información enviada por el solicitante.
4	Revisión y redacción de textos, Por parte de la OAP se envían al solicitante los textos ajustados para su verificación y aprobación.	Correo electrónico y carpeta de evidencias.	No se observa la trazabilidad de estos correos en la evidencia suministrada.
5	Enviar para diseño y elegir el medio de comunicación, se escoge el medio de comunicación interna.	Correo electrónico	En la evidencia suministrada no se evidencia este correo, ni se

Informe de Auditoría

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
			menciona el tipo de medio de comunicación.
6	Remitir la pieza Comunicativa, se envía al solicitante la pieza comunicativa para obtener la aprobación y definir el medio de publicación.	Correo electrónico	No se evidencia la trazabilidad de esta información en la evidencia suministrada.
7	Recibir aprobación por correo electrónico, se recibe aprobación por parte del área solicitante.	Correo electrónico	No se evidencia la trazabilidad de esta información en la evidencia suministrada.
8	Se toma la decisión si la información debe ser aprobada por el jefe de OAP, solo aplica cuando se trata de información sensible.	Correo electrónico	Este trámite no tiene información sensible.
9	Aprobar la pieza comunicativa final, Se verifican los datos, ortografía y se da la aprobación desde el correo de comunicación interna para el envío de la comunicación.	Correo electrónico	En la evidencia presentada se observa el envío de la comunicación desde la cuenta de la Me*** Pa*** Pe***, a Es*** Ei***, Lo*** Fo*** con copia a comunicación interna, pero no se evidencia la aprobación.
10	Publicar la pieza comunicativa final, se publica según el medio que se haya seleccionado.	Pieza Comunicativa publicada.	No se evidencia el correo de funcionarios en la evidencia presentada.

De la revisión efectuada a la **evidencia No. 1**, se observó que el proceso remitió un documento en formato PDF que contiene la trazabilidad parcial de correos electrónicos asociados al trámite evaluado. No obstante, del análisis realizado no

Informe de Auditoría

fue posible evidenciar los soportes correspondientes a las aprobaciones por parte del área solicitante, conforme a lo establecido en el procedimiento Comunicación Interna CES-TIC-PR-001.

- Área solicitante Oficina de Planeación – Tema - Invitación a la realización Curso MIG 2026

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
1	Recepción de la solicitud por parte de Talento Humano a la Oficina de Prensa.	Correo electrónico	En la evidencia remitida por el proceso si se observa una trazabilidad de correos al respecto, pero la solicitud inicial por parte del solicitante no se evidencia.
2	Verificar la información que incluye la solicitud de divulgación, se adelanta el proceso de revisión por la OAP.	Notificación de recepción del formulario.	Si se valida la información enviada por el solicitante.
3	Por parte de la OAP se toma la decisión de si la información está correctamente diligenciada y en su totalidad, en caso de que no se cuente con ello, se remite correo electrónico al solicitante para que inicie el proceso de solicitud nuevamente.	Correo electrónico según el caso, si presenta novedades sobre la información reportada.	Si se realiza por parte de la OAP.
4	Revisión y redacción de textos, Por parte de la OAP se envían al solicitante los textos ajustados para su verificación y aprobación.	Correo electrónico y carpeta de evidencias	Sí se realiza por parte de la OAP.
5	Enviar para diseño y elegir el medio de comunicación, se escoge el medio de comunicación interna.	Correo electrónico	Sí se realiza, incluso en la solicitud inicial menciona el medio de comunicación.

Informe de Auditoría

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
6	Remitir la pieza Comunicativa, se envía al solicitante la pieza comunicativa para obtener la aprobación y definir el medio de publicación.	Correo electrónico	Sí se realiza por parte de la OAP.
7	Recibir aprobación por correo electrónico, se recibe aprobación por parte del área solicitante.	Correo electrónico	Si se realiza por parte de la funcionaria Gi*** Ar***.
8	Se toma la decisión si la información debe ser aprobada por el jefe de OAP, solo aplica cuando se trata de información sensible.	Correo electrónico	No presenta contenido sensible.
9	Aprobar la pieza comunicativa final, Se verifican los datos, ortografía y se da la aprobación desde el correo de comunicación interna para el envío de la comunicación.	Correo electrónico	Sí se presenta antes de enviar la publicación final.
10	Publicar la pieza comunicativa final, se publica según el medio que se haya seleccionado.	Pieza Comunicativa publicada.	Se observa el correo es remitido desde las comunicaciones internas a la funcionaria Lo*** Pa*** Fo***, con copia a Es*** El***, Y*** Ma*** Ch***, pero no se evidencia el listado de contratistas.

De la revisión efectuada a la **evidencia No. 2**, se observó que el proceso remitió un documento en formato PDF que contiene la trazabilidad de los correos electrónicos asociados al trámite evaluado. No obstante, al analizar la evidencia correspondiente a la publicación final de la comunicación, no se identificó el listado de destinatarios o los correos electrónicos de los contratistas a quienes debía dirigirse la información.

Informe de Auditoría

- Área solicitante Oficina de Planeación – Tema - Publicación Viernes del Conocimiento 27 de febrero

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
1	Recepción de la solicitud por parte de Talento Humano a la Oficina de Prensa.	Correo electrónico	Se evidencia la solicitud por parte del área de Oficina de Planeación desde el correo de Gestión del Conocimiento.
2	Verificar la información que incluye la solicitud de divulgación, se adelanta el proceso de revisión por la OAP.	Notificación de recepción del formulario.	No se evidencia la verificación por parte del equipo de la OAP.
3	Por parte de la OAP se toma la decisión de si la información está correctamente diligenciada y en su totalidad, en caso de que no se cuente con ello, se remite correo electrónico al solicitante para que inicie el proceso de solicitud nuevamente.	Correo electrónico según el caso, si presenta novedades sobre la información reportada.	No se evidencia este ítem en el correo electrónico.
4	Revisión y redacción de textos, Por parte de la OAP se envían al solicitante los textos ajustados para su verificación y aprobación.	Correo electrónico y carpeta de evidencias	No se observa la trazabilidad de estos correos en la evidencia suministrada.
5	Enviar para diseño y elegir el medio de comunicación, se escoge el medio de comunicación interna.	Correo electrónico	En la evidencia suministrada no se evidencia este correo, ni se menciona el tipo de medio de comunicación.
6	Remitir la pieza Comunicativa, se envía al solicitante la pieza comunicativa para obtener la aprobación y definir el medio de publicación.	Correo electrónico	No se evidencia la trazabilidad de esta información en la evidencia suministrada.

Informe de Auditoría

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
7	Recibir aprobación por correo electrónico, se recibe aprobación por parte del área solicitante.	Correo electrónico	No se evidencia la trazabilidad de esta información en la evidencia suministrada.
8	Se toma la decisión si la información debe ser aprobada por el jefe de OAP, solo aplica cuando se trata de información sensible.	Correo electrónico	Este trámite no tiene información sensible.
9	Aprobar la pieza comunicativa final, Se verifican los datos, ortografía y se da la aprobación desde el correo de comunicación interna para el envío de la comunicación.	Correo electrónico	En la evidencia presentada se observa el envío de la comunicación desde la cuenta Comunicación interna a Lo*** Fo*** con copia a Es*** El***, pero no se evidencia la aprobación.
10	Publicar la pieza comunicativa final, se publica según el medio que se haya seleccionado.	Pieza Comunicativa publicada.	No se evidencia el correo de funcionarios en la evidencia presentada, pero si una captura de pantalla de las publicaciones de la compañera Sa*** Ch***.

De la revisión efectuada al expediente correspondiente a la **evidencia No. 3**, se observó que el proceso remitió un documento en formato PDF que contiene la trazabilidad de correos electrónicos relacionados con la solicitud de publicación de la comunicación. No obstante, del análisis realizado no fue posible evidenciar los soportes correspondientes a las aprobaciones requeridas ni la documentación asociada a los ajustes efectuados durante el trámite, conforme a los controles definidos en el procedimiento Comunicación Interna CES-TIC-PR-001.

Informe de Auditoría

Adicionalmente, en la evidencia correspondiente a la publicación final no se identificó el listado de correos electrónicos de los funcionarios destinatarios de la comunicación, por lo que no fue posible verificar de manera completa su divulgación al público objetivo definido.

Sin perjuicio de lo anterior, se evidenció como soporte una captura de pantalla de la publicación realizada a través de Microsoft Teams por parte de la funcionaria Sa*** Ch***, lo que permite constatar parcialmente la ejecución de la actividad de divulgación.

En consecuencia, la documentación aportada permite evidenciar algunas actuaciones asociadas al trámite; sin embargo, presenta limitaciones en cuanto a la trazabilidad de las aprobaciones, la documentación de los ajustes realizados y la verificación de los destinatarios finales de la comunicación, aspectos que dificultan validar integralmente el cumplimiento de las actividades y controles establecidos en el procedimiento Comunicación Interna CES-TIC-PR-001.

- Área solicitante Oficina Asesora de Prensa -Tema - Seguimiento actividades de comunicación interna con el equipo y envío de ayuda de memoria.

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
1	Recepción de la solicitud por parte de Talento Humano a la Oficina de Prensa.	Correo electrónico	En la evidencia remitida por el proceso se observa la recepción del solicitante sobre una reunión y la ayuda de memoria sobre el tema.
2	Verificar la información que incluye la solicitud de divulgación, se adelanta el proceso de revisión por la OAP.	Notificación de recepción del formulario.	En la evidencia enviada no se observa esta verificación.
3	Por parte de la OAP se toma la decisión de si la información está correctamente diligenciada y en su totalidad, en caso de que no se cuente con ello, se remite correo electrónico al solicitante para que inicie	Correo electrónico según el caso, si presenta novedades sobre la información reportada.	En la evidencia enviada no se observa esta información.

Informe de Auditoría

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
	el proceso de solicitud nuevamente.		
4	Revisión y redacción de textos, Por parte de la OAP se envían al solicitante los textos ajustados para su verificación y aprobación.	Correo electrónico y carpeta de evidencias	En la evidencia enviada no se observa esta información.
5	Enviar para diseño y elegir el medio de comunicación, se escoge el medio de comunicación interna.	Correo electrónico	En la evidencia enviada no se observa esta información.
6	Remitir la pieza Comunicativa, se envía al solicitante la pieza comunicativa para obtener la aprobación y definir el medio de publicación.	Correo electrónico	Si se realiza por parte de la funcionaria Sa*** Ch***
7	Recibir aprobación por correo electrónico, se recibe aprobación por parte del área solicitante.	Correo electrónico	En la evidencia enviada no se observa esta información.
8	Se toma la decisión si la información debe ser aprobada por el jefe de OAP, solo aplica cuando se trata de información sensible.	Correo electrónico	No presenta contenido sensible
9	Aprobar la pieza comunicativa final, Se verifican los datos, ortografía y se da la aprobación desde el correo de comunicación interna para el envío de la comunicación.	Correo electrónico	En la evidencia enviada no se observa esta información.
10	Publicar la pieza comunicativa final, se publica según el medio que se haya seleccionado.	Pieza Comunicativa publicada	Se observa el correo es remitido desde la cuenta de la funcionaria M*** Pa*** Áv*** a algunos funcionarios del área de la OAP

Informe de Auditoría

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
			sobre la reunión y el acta de ayuda de memoria.

Con relación a la **evidencia No. 4**, el proceso remitió un documento en formato PDF que contiene un hilo de correos electrónicos asociados al trámite evaluado. No obstante, una vez realizada la revisión de la documentación aportada, no se evidenciaron soportes que permitan verificar las aprobaciones requeridas ni los registros de seguimiento efectuados por la Oficina Asesora de Prensa, conforme a lo establecido en el procedimiento Comunicación Interna CES-TIC-PR-001.

En consecuencia, la evidencia suministrada no permite validar de manera integral la ejecución de las actividades de revisión, aprobación y seguimiento definidas en el procedimiento, dado que no se cuenta con la trazabilidad documental que soporte dichas actuaciones. Esta situación limita la verificación de los controles aplicados y el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la gestión de las comunicaciones internas.

- Área solicitante Oficina Asesora de Prensa- Tema - Envío de notas a áreas para aprobación y publicación en boletín semanal.

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
1	Recepción de la solicitud por parte de Talento Humano a la Oficina de Prensa.	Correo electrónico	En la evidencia remitida por el proceso sí se observa la recepción del solicitante.
2	Verificar la información que incluye la solicitud de divulgación, se adelanta el proceso de revisión por la OAP.	Notificación de recepción del formulario	Sí se valida la información enviada por el solicitante.
3	Por parte de la OAP se toma la decisión de si la información está correctamente diligenciada y en su totalidad, en caso de que no se cuente con ello, se remite correo electrónico al solicitante para que inicie	Correo electrónico según el caso, si presenta novedades sobre la información reportada	Sí se realiza por parte de la OAP.

Informe de Auditoría

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
	el proceso de solicitud nuevamente.		
4	Revisión y redacción de textos, Por parte de la OAP se envían al solicitante los textos ajustados para su verificación y aprobación.	Correo electrónico y carpeta de evidencias	Sí se realiza por parte de la OAP y se recibe retroalimentación.
5	Enviar para diseño y elegir el medio de comunicación, se escoge el medio de comunicación interna.	Correo electrónico	Sí se realiza, incluso en la solicitud inicial menciona que es vía boletín de esa semana.
6	Remitir la pieza Comunicativa, se envía al solicitante la pieza comunicativa para obtener la aprobación y definir el medio de publicación.	Correo electrónico	Sí se realiza por parte de la OAP.
7	Recibir aprobación por correo electrónico, se recibe aprobación por parte del área solicitante.	Correo electrónico	Sí se realiza por parte de la OAP.
8	Se toma la decisión si la información debe ser aprobada por el jefe de OAP, solo aplica cuando se trata de información sensible.	Correo electrónico	No presenta contenido sensible.
9	Aprobar la pieza comunicativa final, Se verifican los datos, ortografía y se da la aprobación desde el correo de comunicación interna para el envío de la comunicación.	Correo electrónico	Sí se presenta antes de enviar la publicación final.
10	Publicar la pieza comunicativa final, se publica según el medio que se haya seleccionado.	Pieza Comunicativa publicada	Se observa el correo es remitido desde el correo Ministerio TIC para publicación.

Informe de Auditoría

De la revisión efectuada a la **evidencia No. 5**, se observó que la documentación aportada por el proceso permite verificar el cumplimiento de las actividades, controles y registros establecidos en el procedimiento de Comunicación Interna CES-TIC-PR-001. Por lo tanto, se evidenció la trazabilidad del trámite, incluyendo los soportes necesarios para validar la gestión realizada y la ejecución de la actividad de divulgación.

En consecuencia, la evidencia evaluada se considera conforme frente a los lineamientos, actividades y mecanismos de control definidos en el procedimiento Comunicación Interna CES-TIC-PR-001, al contar con la documentación y los soportes requeridos para demostrar su adecuada ejecución.

Durante la revisión se identificó una posible **inconsistencia** en la secuencia de actividades, toda vez que, si la información requiere aprobación por parte del jefe de la Oficina Asesora de Prensa, el flujo debería conducir a la actividad correspondiente a dicha aprobación; mientras que, si no requiere esta validación, debería continuar directamente hacia la actividad de publicación final. Sin embargo, la redacción y representación actual del procedimiento no permiten identificar con claridad la ruta que debe seguirse en cada caso.

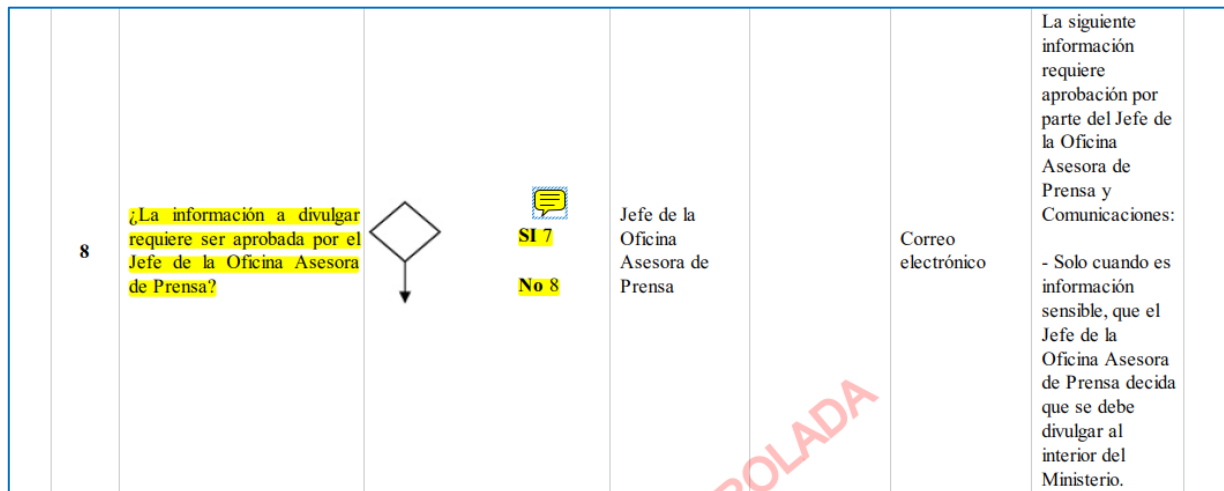


Ilustración 20. Extracto del procedimiento CES-TIC-PR-001

5. Comunicación Externa

Con el requerimiento de información No. 1, se solicitó al proceso la remisión de información, registros y evidencias relacionadas con la ejecución del procedimiento de Comunicación Externa CES-TIC-PR-002, con el propósito de verificar el cumplimiento de las actividades, controles y lineamientos establecidos en dicho procedimiento.

Informe de Auditoría

La documentación suministrada fue objeto de revisión y análisis por parte de la Oficina de Control Interno, con el fin de validar la ejecución de las actividades definidas, la existencia de los soportes correspondientes y la adecuada aplicación de los mecanismos de control previstos en el procedimiento.

A continuación, se relaciona la información requerida y los resultados obtenidos a partir de su evaluación:

5.1 Relación completa en Excel de solicitudes de:

- Comunicados emitidos.
- Publicaciones realizadas.
- Solicitudes recibidas.

En atención al requerimiento de información No. 1, el proceso remitió un archivo en formato Excel. Una vez realizada la revisión por parte de la Oficina de Control Interno, se evidenció que dicho documento corresponde a un consolidado de los trámites gestionados, el cual incluye la relación de los comunicados emitidos y las publicaciones realizadas durante el período evaluado.

No obstante, la información suministrada presenta un carácter consolidado y descriptivo de las actividades ejecutadas, sin que se evidencien en este documento los soportes documentales asociados a cada trámite, tales como solicitudes, validaciones, aprobaciones, revisiones y demás registros requeridos para verificar el cumplimiento integral de las actividades establecidas en el procedimiento Comunicación Externa CES-TIC-PR-002.

Por lo anterior, el archivo remitido constituye una fuente de información para identificar los trámites gestionados y seleccionar la muestra objeto de revisión; sin embargo, para efectos de validar el cumplimiento de las actividades y controles definidos en el procedimiento, se requiere la revisión de los expedientes y soportes específicos correspondientes a cada caso.

A continuación, se adjunta la evidencia correspondiente al consolidado suministrado por el proceso.

Informe de Auditoría

	Mes	Comunicados emitidos	Publicaciones realizadas
2025	Enero	10	158
	Febrero	20	119
	Marzo	25	115
	Abril	22	424
	Mayo	31	635
	Junio	43	599
	Julio	67	847
	Agosto	70	907
	Septiembre	88	1.581
	Octubre	104	1.022
	Noviembre	104	780
	Diciembre	36	889
2026	Enero	0	475
	Febrero	15	597
	Marzo	25	1.156
	Abril	25	788
	Mayo	30	1.064
	Junio	30	838
	Julio	28*	862*
*Corte julio 27 de 2026			

Ilustración 21. Evidencia respuesta del proceso Comunicación Externa

Teniendo en cuenta que la información inicialmente remitida por el proceso no permitía realizar la validación de las actividades definidas en el procedimiento Comunicación Externa CES-TIC-PR-002, el 30 de julio se efectuó un alcance al requerimiento de información, con el fin de precisar y complementar la documentación necesaria para el desarrollo de la auditoría.

Lo anterior obedeció a que el archivo suministrado correspondía a un consolidado general de comunicados y publicaciones, el cual no contenía el nivel de detalle requerido para identificar plenamente el universo de trámites gestionados ni los soportes documentales asociados a cada uno de ellos. En consecuencia, la información remitida resultaba insuficiente para definir una muestra representativa y efectuar la validación del cumplimiento de las actividades, controles y registros establecidos en el procedimiento.

En este sentido, se solicitó al proceso información adicional que permitiera identificar y verificar los trámites gestionados, así como los expedientes y evidencias correspondientes, con el propósito de contar con elementos suficientes para la selección de la muestra y el desarrollo de las pruebas de auditoría.

Para tal efecto, se requirió la siguiente información:

Informe de Auditoría

“En consecuencia, agradezco remitir el universo de las solicitudes o trámites de Comunicación Externa, con un nivel de detalle similar al suministrado para Comunicación Interna, incluyendo, como mínimo, la siguiente información:

- Número o consecutivo del trámite.*
- Dependencia solicitante o interesado.*
- Fecha de publicación.*
- Tema o asunto.*
- Medio(s) de divulgación utilizado(s) (sitio web, redes sociales u otros canales institucionales, cuando aplique).*

La información anterior permitirá seleccionar la muestra correspondiente y verificar la aplicación de los controles, así como los soportes que hacen parte integral del procedimiento auditado.”

De esta solicitud el día 5 de agosto de 2026 el proceso responde lo siguiente:

“En relación con el numeral anterior, se informa al equipo auditor que la gestión de las comunicaciones externas, particularmente la relacionada con la elaboración y publicación de comunicados, notas de prensa, boletines y demás productos informativos, se desarrolla a través del correo electrónico institucional del Ministerio TIC, el cual constituye el canal habitual para la coordinación y atención de estos requerimientos.

Este esquema de trabajo responde a la naturaleza y dinámica propia de la comunicación externa institucional, en la que la oportunidad y pertinencia de la información representan factores determinantes para el cumplimiento de los objetivos de divulgación y posicionamiento de la Entidad. En consecuencia, la gestión se orienta a garantizar que los contenidos sean atendidos, coordinados y publicados de manera oportuna, de acuerdo con las necesidades de comunicación de la alta dirección y de las diferentes dependencias o grupos de interés.

En ese sentido, algunas publicaciones se generan a partir de requerimientos recibidos por los canales establecidos, mientras que otras obedecen a iniciativas propias de la Oficina Asesora de Prensa en ejercicio de sus competencias funcionales. Tal es el caso de los contenidos asociados a la agenda del señor Ministro, los cuales se gestionan directamente por la OAP con el propósito de asegurar la adecuada divulgación de la gestión institucional.

Si bien actualmente no se cuenta con una base de datos consolidada para la administración de estos trámites de comunicación externa, los requerimientos y las evidencias de gestión se encuentran soportados a través de los canales institucionales utilizados para su atención. Lo anterior ha permitido dar cumplimiento al propósito estratégico del proceso, garantizando la publicación y divulgación oportuna de la información institucional requerida por el ministerio.

Informe de Auditoría

Adicionalmente, el proceso de comunicación estratégica actualmente cuenta con dos controles de gestión; el 5 y el 7 sobre el esquema de publicaciones, en los cuales el gestor de proceso guarda las respectivas evidencias.”

Una vez revisada la respuesta suministrada por el proceso y la información remitida, la Oficina de Control Interno evidenció que no era posible evaluar el cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento **Comunicación Externa CES-TIC-PR-002**, toda vez que la documentación aportada no permitía identificar la trazabilidad de los trámites gestionados ni verificar las actividades, controles y registros definidos en dicho procedimiento.

Adicionalmente, el proceso manifestó que: *“Si bien actualmente no se cuenta con una base de datos consolidada para la administración de estos trámites de comunicación externa”*. Esta situación limita la disponibilidad de información estructurada y dificulta la identificación del universo de trámites susceptibles de revisión, así como la verificación de la gestión realizada por el proceso.

Debido a lo anterior, y con el propósito de obtener evidencia suficiente para validar la aplicación del procedimiento CES-TIC-PR-002, mediante el requerimiento de información No. 2 se solicitó al proceso: *“Remitir los cinco (5) últimos trámites de solicitud de Comunicación Externa gestionados por el proceso, correspondientes a solicitudes en las cuales se haya requerido al área de Prensa la elaboración y/o publicación de contenidos”*.

En atención a este requerimiento, el proceso remitió mediante correo electrónico, el día 20 de agosto, la información correspondiente a los cinco (5) trámites solicitados, los cuales fueron tomados como muestra para efectuar la validación del cumplimiento de las actividades, controles y registros establecidos en el procedimiento Comunicación Externa CES-TIC-PR-002.

A continuación, se relacionan los trámites suministrados por el proceso para su respectiva revisión y análisis:

- 5.1.1 Cerca de 600 servidores
- 5.1.2 Acuerdos claves
- 5.1.3 Nota Decreto
- 5.1.4 Publicación nota
- 5.1.5 Televisión pública

➤ 5.1.1 Cerca de 600 servidores

Una vez recibida la documentación correspondiente a los expedientes remitidos por el proceso, la Oficina de Control Interno procedió a efectuar la revisión y validación de la información contenida en cada uno de ellos, contrastando las evidencias

Informe de Auditoría

aportadas con las actividades, controles y registros establecidos en el procedimiento Comunicación Externa CES-TIC-PR-002.

Como resultado del análisis realizado, se identificaron las siguientes situaciones relacionadas con el cumplimiento de las actividades definidas en el procedimiento:

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
1	Recibir solicitud	Solicitud por el medio que se presente, vía telefónica, correo, fax, carta, petición verbal.	No se evidencia el medio de recepción de la solicitud.
2	Analizar la solicitud	Comunicado de prensa, escoger el medio idóneo para realizar la comunicación.	Según la evidencia se publicó en la página web en sala de prensa.
3	Recibir información	Correo electrónico de información a divulgar, se recibe por parte del área solicitante.	No se evidencia este correo electrónico.
4	Redactar comunicados de prensa	Comunicado de prensa, con la información recibida se redacta el comunicado de prensa.	Se observa las correcciones realizadas al documento.
5	Aprobar los comunicados de prensa	Correo electrónico, cuando se cuente por aprobación por correo electrónico, debe contar con la aprobación del jefe de la dependencia solicitante y jefe de la oficina de prensa.	En la evidencia presentada no se observa la aprobación.

Informe de Auditoría

6	Enviar para la publicación de los comunicados de prensa	Comunicado de prensa, pueden ser publicados en diferentes medios, canales propios, página web, redes sociales.	Se observa la evidencia de publicación en la página web en sala de prensa.
7	Hacer seguimiento a los contenidos publicados por el MinTIC.	Reporte de monitoreo de medios, se recibe el reporte diario del monitoreo de medios y se envía a través de correo electrónico o WhatsApp.	En los documentos enviados se observa los informes de medios semanales del 27 de julio al 2 de agosto y del 3 al 9 de agosto, pero no se evidencia envío al ministro o servidores a través de correo electrónico o WhatsApp según lo expresado en el procedimiento.

En relación con el trámite denominado **“Cerca de 600 servidores”**, y una vez realizada la validación frente a las actividades establecidas en el procedimiento Comunicación Externa CES-TIC-PR-002, se observó que no fue posible evidenciar el cumplimiento de varios de los controles y registros definidos en dicho procedimiento.

Particularmente, no se identificaron soportes que permitan verificar la recepción formal de la solicitud por parte del área responsable, el correo electrónico mediante el cual se recibió la información, las aprobaciones requeridas por las instancias correspondientes ni los registros asociados al seguimiento efectuado sobre la gestión realizada. De igual manera, no se evidenció la recepción o gestión de reportes diarios de monitoreo de medios, ni los soportes relacionados con el envío de información a través de correo electrónico o WhatsApp, según corresponda a las actividades descritas en el procedimiento.

➤ 5.1.2 Acuerdos clave

Informe de Auditoría

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
1	Recibir solicitud	Solicitud por el medio que se presente, vía telefónica, correo, fax, carta, petición verbal.	No se evidencia el medio de recepción de la solicitud.
2	Analizar la solicitud	Comunicado de prensa, escoger el medio idóneo para realizar la comunicación.	Según la evidencia se publicó en la página web en sala de prensa.
3	Recibir información	Correo electrónico de información a divulgar, se recibe por parte del área solicitante.	No se evidencia este correo electrónico.
4	Redactar comunicados de prensa	Comunicado de prensa, con la información recibida se redacta el comunicado de prensa.	Se observa las correcciones realizadas al documento.
5	Aprobar los comunicados de prensa	Correo electrónico, cuando se cuente por aprobación por correo electrónico, debe contar con la aprobación del jefe de la dependencia solicitante y jefe de la oficina de prensa.	En la evidencia presentada no se observa la aprobación.
6	Enviar para la publicación de los comunicados de prensa	Comunicado de prensa, pueden ser publicados en diferentes medios, canales propios, página web, redes sociales.	Se observa la evidencia de publicación en la página web en sala de prensa.

Informe de Auditoría

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
7	Hacer seguimiento a los contenidos publicados por el MinTIC.	Reporte de monitoreo de medios, se recibe el reporte diario del monitoreo de medios y se envía a través de correo electrónico o WhatsApp.	En los documentos enviados se observa los informes de medios semanales del 27 de julio al 2 de agosto y del 3 al 9 de agosto y un documento en Word con el pantallazo de la publicación del canal caracol con el enlace de la noticia, pero no se evidencia envío al ministro o servidores a través de correo electrónico o WhatsApp según lo expresado en el procedimiento.

En relación con el trámite denominado “**Acuerdos clave**”, y una vez realizada la validación de las actividades establecidas en el procedimiento Comunicación Externa CES-TIC-PR-002, se observó que no fue posible evidenciar el cumplimiento de varios de los controles y registros definidos en dicho procedimiento.

En particular, no se identificaron soportes que permitan verificar la recepción formal de la solicitud por parte del área responsable, el correo electrónico mediante el cual se remitió la información para su gestión, ni las aprobaciones correspondientes por las instancias que intervienen en el proceso. Por lo tanto, no se evidenciaron registros que permitan validar las actividades de seguimiento contempladas en el procedimiento.

Si bien dentro de la documentación aportada se presenta una noticia relacionada con el tema, publicada por el canal Caracol, como evidencia asociada al monitoreo de medios, esta no permite verificar el cumplimiento integral de las actividades establecidas en el procedimiento. En particular, no se evidencian los soportes correspondientes al envío y recepción de los reportes de monitoreo a través de

Informe de Auditoría

correo electrónico o WhatsApp, según el mecanismo definido para la gestión y comunicación de estos resultados.

➤ 5.1.3 Nota decreto

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
1	Recibir solicitud	Solicitud por el medio que se presente, vía telefónica, correo, fax, carta, petición verbal.	No se evidencia el medio de recepción de la solicitud.
2	Analizar la solicitud	Comunicado de prensa, escoger el medio idóneo para realizar la comunicación.	Según la evidencia se publicó en la página web en sala de prensa.
3	Recibir información	Correo electrónico de información a divulgar, se recibe por parte del área solicitante.	No se evidencia este correo electrónico.
4	Redactar comunicados de prensa	Comunicado de prensa, con la información recibida se redacta el comunicado de prensa.	Se observa las correcciones realizadas al documento.
5	Aprobar los comunicados de prensa	Correo electrónico, cuando se cuente por aprobación por correo electrónico, debe contar con la aprobación del jefe de la dependencia solicitante y jefe de la oficina de prensa.	En la evidencia presentada no se observa la aprobación.

Informe de Auditoría

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
6	Enviar para la publicación de los comunicados de prensa	Comunicado de prensa, pueden ser publicados en diferentes medios, canales propios, página web, redes sociales.	Se observa la evidencia de publicación en la página web en sala de prensa.
7	Hacer seguimiento a los contenidos publicados por el MinTIC.	Reporte de monitoreo de medios, se recibe el reporte diario del monitoreo de medios y se envía a través de correo electrónico o WhatsApp.	En los documentos enviados se observa los informes de medios semanales del 27 de julio al 2 de agosto y del 3 al 9 de agosto y un documento en Word con el pantallazo de la publicación del periódico Extra con el enlace de la noticia, pero no se evidencia envío al ministro o servidores a través de correo electrónico o WhatsApp según lo expresado en el procedimiento.

En relación con el trámite denominado “**Nota decreto**”, y una vez realizada la validación de las actividades establecidas en el procedimiento Comunicación Externa CES-TIC-PR-002, se observó que no fue posible evidenciar el cumplimiento de varios de los controles y registros definidos en dicho procedimiento.

Particularmente, no se identificaron soportes que permitan verificar la recepción formal de la solicitud por parte del área responsable, el correo electrónico mediante el cual se remitió la información para su gestión, las aprobaciones requeridas por las instancias correspondientes ni los registros asociados al seguimiento de la actividad desarrollada.

Informe de Auditoría

Adicionalmente, si bien dentro de la documentación suministrada se presenta una publicación relacionada con el tema en el periódico *Extra*, utilizada como evidencia de monitoreo de medios, esta no permite demostrar el cumplimiento integral de las actividades contempladas en el procedimiento. En especial, no se evidenciaron los soportes correspondientes al envío, recepción o socialización del monitoreo de medios a través de correo electrónico o WhatsApp, conforme a los mecanismos definidos en el procedimiento para la gestión y seguimiento de este tipo de comunicaciones.

➤ 5.1.4 Publicación nota

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
1	Recibir solicitud	Solicitud por el medio que se presente, vía telefónica, correo, fax, carta, petición verbal.	Sí se evidencia el medio de recepción de la solicitud.
2	Analizar la solicitud	Comunicado de prensa, escoger el medio idóneo para realizar la comunicación.	Según la evidencia se publicó en la página web en sala de prensa.
3	Recibir información	Correo electrónico de información a divulgar, se recibe por parte del área solicitante.	Sí se evidencia este correo electrónico y el adjunto que contiene la información.
4	Redactar comunicados de prensa	Comunicado de prensa, con la información recibida se redacta el comunicado de prensa.	Se observa las correcciones realizadas al documento.
5	Aprobar los comunicados de prensa	Correo electrónico, cuando se cuente por aprobación por correo electrónico, debe contar con la aprobación del jefe de la	En la evidencia presentada no se observa la aprobación.

Informe de Auditoría

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
		dependencia solicitante y jefe de la oficina de prensa.	
6	Enviar para la publicación de los comunicados de prensa	Comunicado de prensa, pueden ser publicados en diferentes medios, canales propios, página web, redes sociales.	Se observa la evidencia de publicación en la página web en sala de prensa.
7	Hacer seguimiento a los contenidos publicados por el MinTIC.	Reporte de monitoreo de medios, se recibe el reporte diario del monitoreo de medios y se envía a través de correo electrónico o WhatsApp.	En los documentos enviados se observa los informes de medios semanales del 27 de julio al 2 de agosto y del 3 al 9 de agosto y un documento en Word con el pantallazo de la publicación de la página web ACIS donde se evidencia la noticia, pero no se evidencia el envío al ministro o servidores a través de correo electrónico o WhatsApp según lo expresado en el procedimiento.

En relación con el trámite denominado “Nota decreto”, una vez realizada la validación frente a las actividades establecidas en el procedimiento Comunicación Externa CES-TIC-PR-002, se observó que no fue posible evidenciar el cumplimiento de algunos de los controles y registros definidos en dicho procedimiento, particularmente en lo relacionado con las aprobaciones requeridas por las partes intervinientes y las actividades de seguimiento posteriores a la publicación.

Informe de Auditoría

Si bien dentro de la documentación aportada se evidenció una publicación del contenido en la página web de la Asociación Colombiana de Ingenieros de Sistemas (ACIS), presentada como soporte del monitoreo de medios, no se identificaron registros que permitan verificar el cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento respecto al envío, recepción o socialización de los resultados del monitoreo a través de correo electrónico o WhatsApp, según corresponda.

➤ 5.1.5 Televisión pública

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
1	Recibir solicitud	Solicitud por el medio que se presente, vía telefónica, correo, fax, carta, petición verbal.	Si se evidencia el medio de recepción de la solicitud.
2	Analizar la solicitud	Comunicado de prensa, escoger el medio idóneo para realizar la comunicación.	Según la evidencia se publicó en la página web en sala de prensa.
3	Recibir información	Correo electrónico de información a divulgar, se recibe por parte del área solicitante.	Si se evidencia este correo electrónico y el adjunto que contiene la información.
4	Redactar comunicados de prensa	Comunicado de prensa, con la información recibida se redacta el comunicado de prensa.	Se observa las correcciones realizadas al documento.
5	Aprobar los comunicados de prensa	Correo electrónico, cuando se cuente por aprobación por correo electrónico, debe contar con la aprobación del jefe de la dependencia	En la evidencia presentada no se observa la aprobación.

Informe de Auditoría

N° Actividad	Descripción	Evidencia	Observación
		solicitante y jefe de la oficina de prensa.	
6	Enviar para la publicación de los comunicados de prensa	Comunicado de prensa, pueden ser publicados en diferentes medios, canales propios, página web, redes sociales.	Se observa la evidencia de publicación en la página web en sala de prensa.
7	Hacer seguimiento a los contenidos publicados por el MinTIC.	Reporte de monitoreo de medios, se recibe el reporte diario del monitoreo de medios y se envía a través de correo electrónico o WhatsApp.	En los documentos enviados se observa los informes de medios semanales del 27 de julio al 2 de agosto y del 3 al 9 de agosto y un documento en Word con el pantallazo de la publicación de la página web Confidencial Noticias donde se evidencia la noticia, pero no se evidencia el envío al ministro o servidores a través de correo electrónico o WhatsApp según lo expresado en el procedimiento.

En relación con el trámite denominado “Televisión pública”, y una vez realizada la validación de las actividades establecidas en el procedimiento Comunicación Externa CES-TIC-PR-002, se observó que no fue posible evidenciar el cumplimiento de algunos de los controles y registros definidos en dicho procedimiento, particularmente en lo relacionado con las aprobaciones requeridas por las partes intervinientes y las actividades de seguimiento posteriores a la publicación.

Informe de Auditoría

Si bien dentro de la documentación aportada se evidenció una publicación relacionada con el tema en la página web de *Confidencial Noticias*, presentada como soporte de monitoreo de medios, no se identificaron registros que permitan verificar el cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento respecto al envío, recepción o socialización de los resultados del monitoreo a través de correo electrónico o WhatsApp, según corresponda.

Realizando la validación de los documentos enviados por el proceso, se observa que en relación con la actividad No. 5 del procedimiento Comunicación Externa CES-TIC-PR-002, denominada "Aprobar los comunicados de prensa", se establece como registro la "Comunicación externa de aprobación - Correos electrónicos". Además, en el apartado de observaciones se indica que, una vez se cuente con la aprobación por correo electrónico, este debe evidenciar, como mínimo, las siguientes autorizaciones:

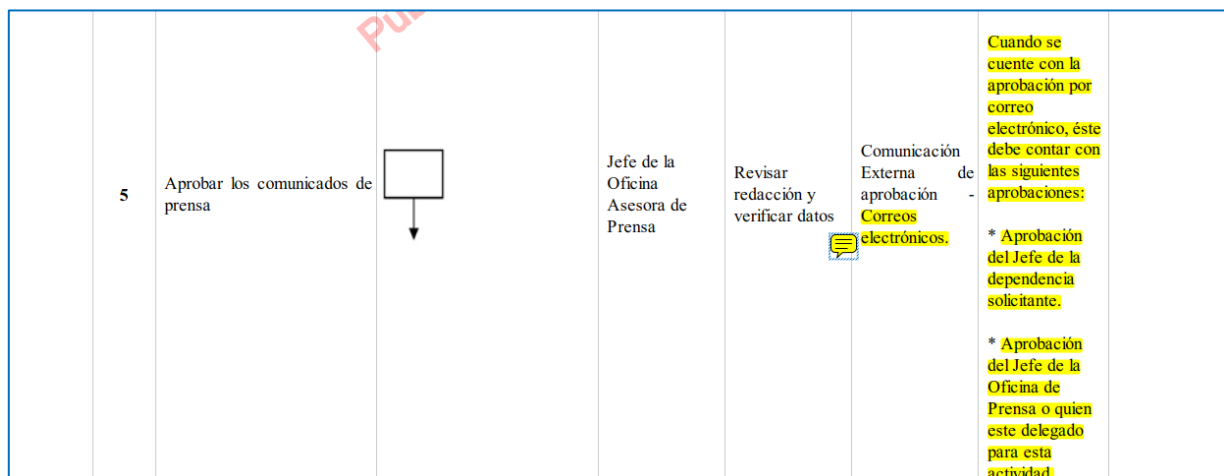


Ilustración 22. Extracto procedimiento Comunicación Externa CES-TIC-PR-002

No obstante, el procedimiento incluye la siguiente nota: "La mayoría de las aprobaciones se realizan de manera verbal, por lo que es necesario resaltar que una vez se solicita la publicación o se envían a medios de comunicación, estos ya cuentan con la aprobación del jefe de la Oficina Asesora de Prensa".

Al respecto, se evidencia una posible **inconsistencia** entre lo definido en el procedimiento y la práctica descrita en la citada nota. Mientras el procedimiento establece como evidencia de la aprobación los correos electrónicos correspondientes, la nota señala que la mayoría de las aprobaciones se realizan de manera verbal, lo cual podría afectar la trazabilidad, verificabilidad y conservación de la evidencia requerida para demostrar el cumplimiento de la actividad.

En este sentido, y con el propósito de fortalecer los mecanismos de control, seguimiento y monitoreo del procedimiento, se considera pertinente evaluar la conveniencia de formalizar las aprobaciones mediante correo electrónico u otro

Informe de Auditoría

medio documental equivalente que permita conservar el soporte de las autorizaciones efectuadas. Lo anterior contribuiría a garantizar la trazabilidad de las actuaciones, la adecuada gestión documental y la verificación del cumplimiento de los controles establecidos en el procedimiento.

6. Actualización página web y esquema de publicación

Con la solicitud de información 1, se solicitó al proceso la siguiente información.

6.1 Esquema de Publicación vigente.

6.2 Actas Comité MIG 2025 a la fecha.

6.3 Relación en Excel de solicitudes de publicación web 2025 a la fecha.

En atención al requerimiento realizado por la auditoría, el proceso remitió un documento en formato Word como soporte de respuesta. En dicho documento se suministra el enlace de consulta del Esquema de Publicación de Información del Ministerio, el cual se encuentra publicado para consulta pública a través de los canales institucionales en el siguiente enlace: [Esquema de Publicación](https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Transparencia/135890:Esquema-de-Publicacion).



Ilustración 23. Evidencia de actualización Esquema de Publicación

Al verificar el Esquema de Publicación de Información correspondiente a la vigencia 2025, se evidenció que este se encuentra dispuesto en un archivo en formato Excel, en el cual se relacionan los diferentes ítems que conforman el esquema de publicación de la entidad.

Informe de Auditoría

De la revisión realizada, se observó que el documento contiene el detalle de la información objeto de publicación y los elementos definidos por el Ministerio para su divulgación.

Respecto al numeral 6.2, relacionado con las actas del Comité MIG, el proceso remitió las actas correspondientes, incluyendo aquellas generadas en los comités primarios, evidenciándose el suministro de la información requerida para efectos de la auditoría.

Sobre el punto 6.3 Relación en Excel de solicitudes de publicación web 2025 a la fecha, el proceso manifestó lo siguiente:

“N/A. Con respecto a "Relación en Excel de solicitudes de publicación web 2025 a la fecha." nuestro esquema de control se basa en el correo electrónico para el seguimiento de los requerimientos y sus respectivas respuestas, no usamos archivo de Excel por el volumen de requerimientos y porque no gestionamos un solo portal, para la auditoria presentamos los soportes desde el correo electrónico, y su respaldo a la lista publicacion@mintic.gov.co.”

Al evidenciarse que no se contaba con un documento en Excel consolidado de todos los tramites del proceso CES-TIC-PR-007 Actualización de la página Web y Esquema de Publicación, se realizó una nueva solicitud de información con el requerimiento dos, donde se solicitó remitir los últimos 5 trámites Gestionados por la Oficina Asesora de Prensa, relacionados con la actualización de la página web y/o el esquema de publicación, con el propósito de verificar el cumplimiento de las actividades, requisitos y controles establecidos en el procedimiento correspondiente.

En atención al requerimiento efectuado por la auditoría, el proceso remitió por correo electrónico la relación de los cinco (5) últimos trámites gestionados con corte al 31 de julio, los cuales fueron tomados como muestra para verificar el cumplimiento de las actividades, registros y controles establecidos en el procedimiento. A continuación, se relacionan los trámites objeto de validación:

- 6.3.1 Solicitud ajuste sede electrónica numerales 2.1.5 y 2.1.6 – Actualización ITA (26 a 28/07/2026).
- 6.3.2 Solicitud ajuste enlaces Plan Anual de Adquisiciones – Actualización ITA (26 a 28/07/2026).
- 6.3.3 Solicitud Publicación PTEP en Transparencia (29 a 30/07/2026).
- 6.3.4 Publicación PTEP V2 (29 a 30/07/2026)
- 6.3.5 Solicitud publicación informe RdC (29 a 30/07/2026)

El auditor procedió a verificar cada uno de los trámites remitidos por el proceso, contrastando las evidencias aportadas con las actividades y controles establecidos

Informe de Auditoría

en el procedimiento. Como resultado de esta revisión, se presentan a continuación los hallazgos y observaciones identificados para cada expediente evaluado.

6.3.1 Solicitud ajuste sede electrónica numerales 2.1.5 y 2.1.6 – Actualización ITA



Ilustración 24. Evidencia actualización trámite

Se realiza la validación del procedimiento y de las actividades mencionadas en él, así mismo el cumplimiento de la documentación como lo son los correos electrónicos y las aprobaciones, la verificación de la información publicada y su correspondiente actualización en la página web con fecha del 30 de julio de 2026.

6.3.2 Solicitud ajuste enlaces Plan Anual de Adquisiciones – Actualización ITA

Informe de Auditoría



Ilustración 25. Evidencia actualización trámite

Se realiza la validación del procedimiento y de las actividades mencionadas en él, así mismo el cumplimiento de la documentación como lo son los correos electrónicos y las aprobaciones, la verificación de la información publicada y su correspondiente actualización en la página web con fecha del 31 de julio de 2026.

6.3.3 Solicitud Publicación PTEP en Transparencia



Ilustración 26. Evidencia actualización trámite

Se realiza la validación del procedimiento y de las actividades mencionadas en él, así mismo el cumplimiento de la documentación como lo son los correos electrónicos y las aprobaciones, la verificación de la información publicada y su correspondiente actualización en la página web con fecha del 31 de julio de 2026.

Informe de Auditoría

6.3.4 Publicación PTEP V2 (29 a 30/07/2026).



Ilustración 27. Evidencia actualización trámite

Se realiza la validación del procedimiento y de las actividades mencionadas en él, así mismo el cumplimiento de la documentación como lo son los correos electrónicos y las aprobaciones, la verificación de la información publicada y su correspondiente actualización en la página web con fecha del 3 de agosto de 2026

6.3.5 Solicitud publicación informe RdC



Ilustración 28. Evidencia actualización trámite

Se realiza la validación del procedimiento y de las actividades mencionadas en él, así mismo el cumplimiento de la documentación como lo son los correos electrónicos y las aprobaciones, la verificación de la información publicada y su correspondiente actualización en la página web con fecha del 3 de agosto de 2026.

Informe de Auditoría

7. Redes Sociales y Comunicación Digital

Con relación a este componente, mediante el requerimiento de información No. 1 se solicitó al proceso la remisión de los reportes de seguimiento y monitoreo de redes sociales, los informes de posicionamiento y reputación digital, así como las parrillas de contenido utilizadas para la gestión de las comunicaciones digitales. En respuesta, el proceso suministró la documentación requerida, la cual fue objeto de revisión por parte de la Oficina de Control Interno.

Como resultado de la validación realizada, se evidenció la existencia de reportes consolidados mensuales para las diferentes redes sociales institucionales, así como de los informes de posicionamiento, reputación digital y demás documentos asociados al seguimiento de la estrategia de comunicaciones digitales.

Adicionalmente, durante las reuniones presenciales y virtuales realizadas los días 5 y 6 de agosto, se aplicó un cuestionario a los responsables del proceso con el propósito de conocer los mecanismos implementados para la gestión, seguimiento y evaluación de las comunicaciones digitales y de la presencia institucional en redes sociales.

Como resultado de estas entrevistas, el proceso informó que la construcción de las parrillas de contenido se realiza de manera articulada entre las áreas solicitantes y la Oficina Asesora de Prensa. Para ello, se definen los temas a divulgar, se elaboran las piezas gráficas y textos correspondientes, y posteriormente el contenido es remitido al área responsable para su validación y aprobación antes de su publicación.

De igual forma, se indicó que la divulgación de contenidos en redes sociales se desarrolla conforme a la Estrategia de Comunicaciones institucional y a los lineamientos definidos para la gestión de contenidos, considerando aspectos como el uso de lenguaje claro, la definición de mensajes clave, la identificación de públicos objetivo y los lineamientos establecidos para la comunicación institucional. De acuerdo con lo manifestado por el proceso, las publicaciones son revisadas y aprobadas por las áreas responsables, conforme a la programación definida en las parrillas de contenido y los canales de comunicación seleccionados.

Respecto a la medición y seguimiento de resultados, el proceso manifestó que mensualmente se elaboran informes de desempeño para las diferentes redes sociales institucionales, los cuales incluyen indicadores relacionados con alcance, visualizaciones, tiempo de reproducción de contenidos, número de publicaciones, interacciones generadas y comportamiento de las audiencias.

Adicionalmente, estos informes permiten analizar variables asociadas a la percepción y participación de la ciudadanía, tales como características demográficas de los usuarios, reacciones a las publicaciones, número de

Informe de Auditoría

contenidos compartidos, contenidos guardados, visualizaciones de transmisiones en vivo y demás métricas disponibles en las plataformas digitales. De igual forma, el proceso indicó que cuenta con la capacidad de generar reportes específicos sobre campañas o temas puntuales cuando estos son requeridos para el seguimiento y análisis de resultados.

Durante la aplicación del cuestionario se indagó al proceso sobre los mecanismos implementados para la gestión de comentarios negativos, críticas o situaciones sensibles identificadas en las redes sociales institucionales. Al respecto, el proceso manifestó que no existe una regla general de respuesta para todos los casos, dado que cada interacción es analizada de acuerdo con su contexto, alcance e impacto potencial.

Según lo informado, la atención de este tipo de situaciones depende de la relevancia del comentario, la naturaleza del contenido publicado y el perfil de quien lo emite. En aquellos casos en que las observaciones provienen de actores con alta visibilidad o capacidad de influencia, tales como influenciadores, líderes de opinión, medios de comunicación o espacios de amplia difusión, se realiza un análisis específico con el fin de determinar las acciones que correspondan y, de ser necesario, emitir una respuesta institucional.

Adicionalmente, el proceso señaló que determinadas interacciones pueden ser gestionadas a través del mecanismo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), aplicando los términos y procedimientos establecidos en la normatividad vigente para su atención y respuesta.

De igual manera, se informó que se realiza un proceso de análisis y clasificación de las interacciones recibidas a través de las redes sociales institucionales, con el propósito de identificar su naturaleza, alcance y nivel de relevancia. En dicho ejercicio se evalúa si la interacción corresponde a una consulta, solicitud de información, manifestación de inconformidad, comentario de opinión o cualquier otro tipo de comunicación, permitiendo determinar el tratamiento que debe darse en cada caso. Del mismo modo, se analiza la intención y el contexto del comentario como insumo para la toma de decisiones frente a la gestión y eventual respuesta institucional.

Sobre este aspecto, y una vez revisado el Manual de Lineamientos de Comunicación Estratégica CES-TIC-MA-010, específicamente en su numeral 8 “Normas de uso de las cuentas en redes sociales”, se evidenció que dicho documento establece como lineamiento la interacción activa con la ciudadanía a través de los canales digitales institucionales.

En particular, el manual señala la importancia de brindar respuesta a las inquietudes, comentarios y requerimientos formulados por los ciudadanos en redes sociales, promoviendo una comunicación cercana, oportuna y orientada al servicio.

Informe de Auditoría

Además, se establecen lineamientos relacionados con la personalización de las respuestas, el uso de un lenguaje adecuado, la identificación del ciudadano por su nombre y la generación de espacios de interacción que fortalezcan la relación entre la entidad y sus grupos de interés.

No obstante, durante las entrevistas realizadas, el proceso manifestó que la atención de comentarios negativos o sensibles se realiza de manera selectiva, atendiendo criterios como la relevancia del tema, el impacto potencial de la publicación o el perfil de la persona que emite el comentario. En este sentido, se identificó una posible diferencia entre la práctica descrita por el proceso y los lineamientos consignados en el Manual de Lineamientos de Comunicación Estratégica CES-TIC-MA-010, particularmente en lo relacionado con la gestión e interacción frente a los comentarios recibidos a través de las redes sociales institucionales.

Por lo anterior, se considera pertinente que el proceso evalúe la alineación entre las prácticas actualmente implementadas y las disposiciones establecidas en el manual vigente, con el fin de garantizar la aplicación uniforme de los lineamientos institucionales, fortalecer la interacción con la ciudadanía y asegurar la trazabilidad de las actuaciones realizadas en los canales digitales de la entidad

Normas de Uso de las Cuentas en Redes Sociales Escucha Activa Los canales de comunicación digital del Ministerio TIC, permiten que los ciudadanos interactúen con ella de una forma directa. Estas son algunas recomendaciones para gestionar adecuadamente las peticiones ciudadanas recibidas a través de los canales digitales de la entidad • Responder siempre y estar dispuestos a brindar una respuesta al ciudadano. • Crear, organizar y actualizar un propio banco de preguntas frecuentes. • Personalizar la respuesta a cada ciudadano. Esta es la oportunidad de generar cercanía: identificar y llamarlo por su nombre es primordial. • Utilizar un lenguaje claro y fácil de comprender para el ciudadano. Se debe evitar los tecnicismos y si son absolutamente necesarios, es ideal contextualizar la respuesta.	
--	--

Ilustración 29. Extracto Manual de lineamientos de Comunicación Estratégica CES-TIC-MA-010

Adicionalmente, la Oficina de Control Interno realizó una verificación aleatoria de publicaciones efectuadas por el Ministerio TIC en diferentes plataformas de redes sociales, con el propósito de observar la interacción generada con los ciudadanos y contrastar las prácticas identificadas con los lineamientos establecidos en el Manual de Lineamientos de Comunicación Estratégica CES-TIC-MA-010.

Como resultado de esta revisión, se evidenció la existencia de diversos comentarios, consultas y manifestaciones realizadas por los usuarios en las publicaciones y contenidos audiovisuales analizados. No obstante, en varios de los casos revisados no se observó respuesta o interacción institucional frente a las inquietudes, preguntas o comentarios efectuados por la ciudadanía.

Esta situación cobra relevancia al considerar que el Manual de Lineamientos de Comunicación Estratégica CES-TIC-MA-010 establece directrices orientadas a

Informe de Auditoría

promover la interacción con los ciudadanos a través de los canales digitales institucionales, incluyendo la atención y respuesta a las comunicaciones recibidas por estos medios.

En consecuencia, se identifica una oportunidad de mejora para fortalecer los mecanismos de gestión y seguimiento de las interacciones en redes sociales, con el fin de garantizar una mayor alineación entre las prácticas implementadas por el proceso y los lineamientos institucionales definidos para la atención e interacción con la ciudadanía en los entornos digitales.

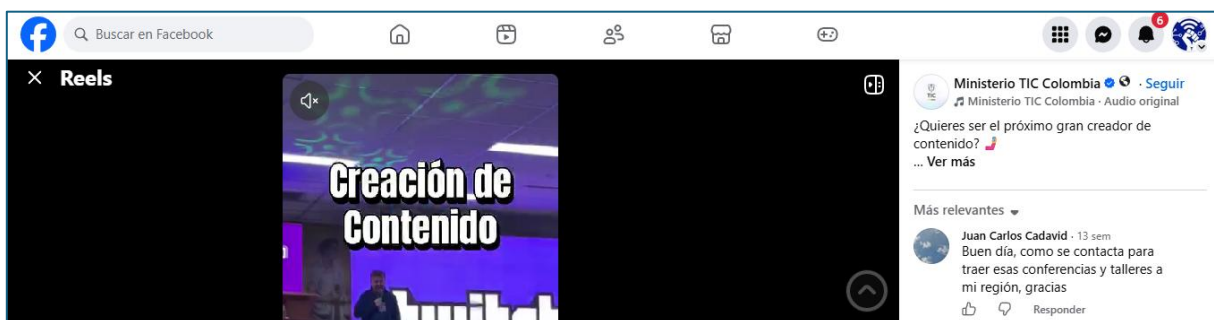


Ilustración 30. Evidencia seguimiento Facebook.

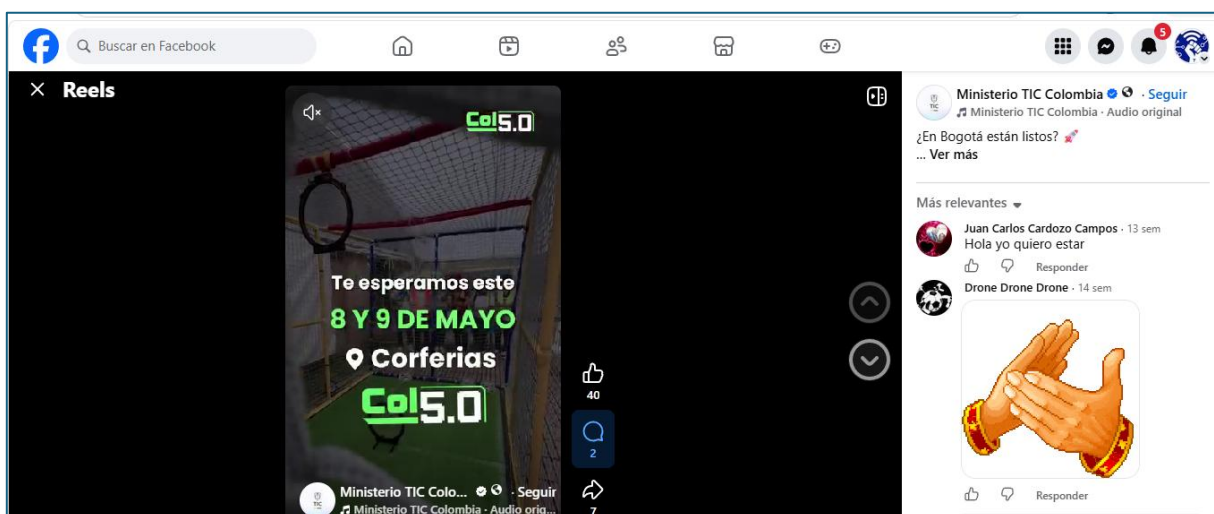


Ilustración 31. Evidencia de seguimiento Facebook.

Informe de Auditoría

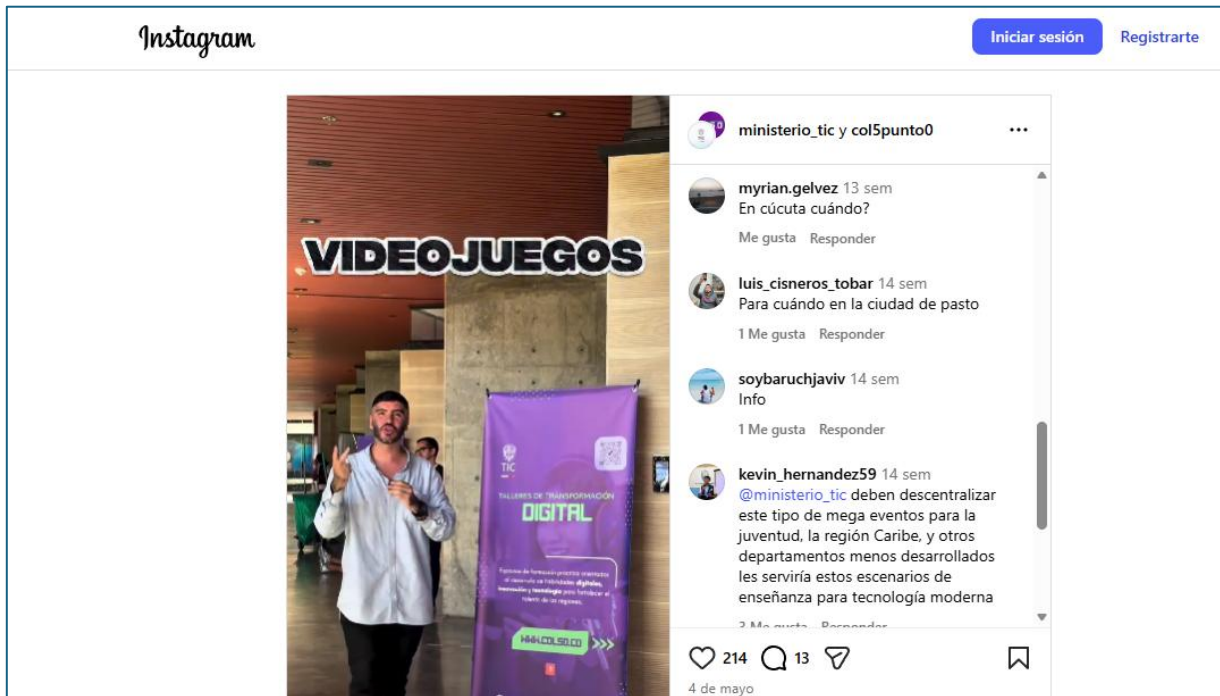


Ilustración 32. Evidencia de seguimiento Instagram.

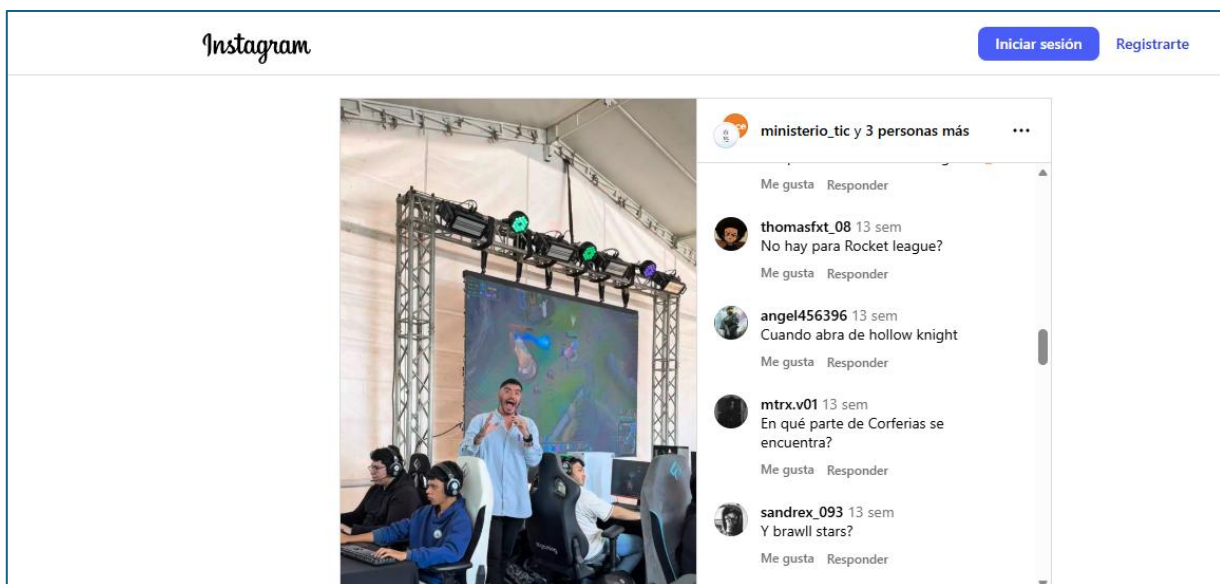


Ilustración 33. Evidencia de seguimiento Instagram.

Informe de Auditoría

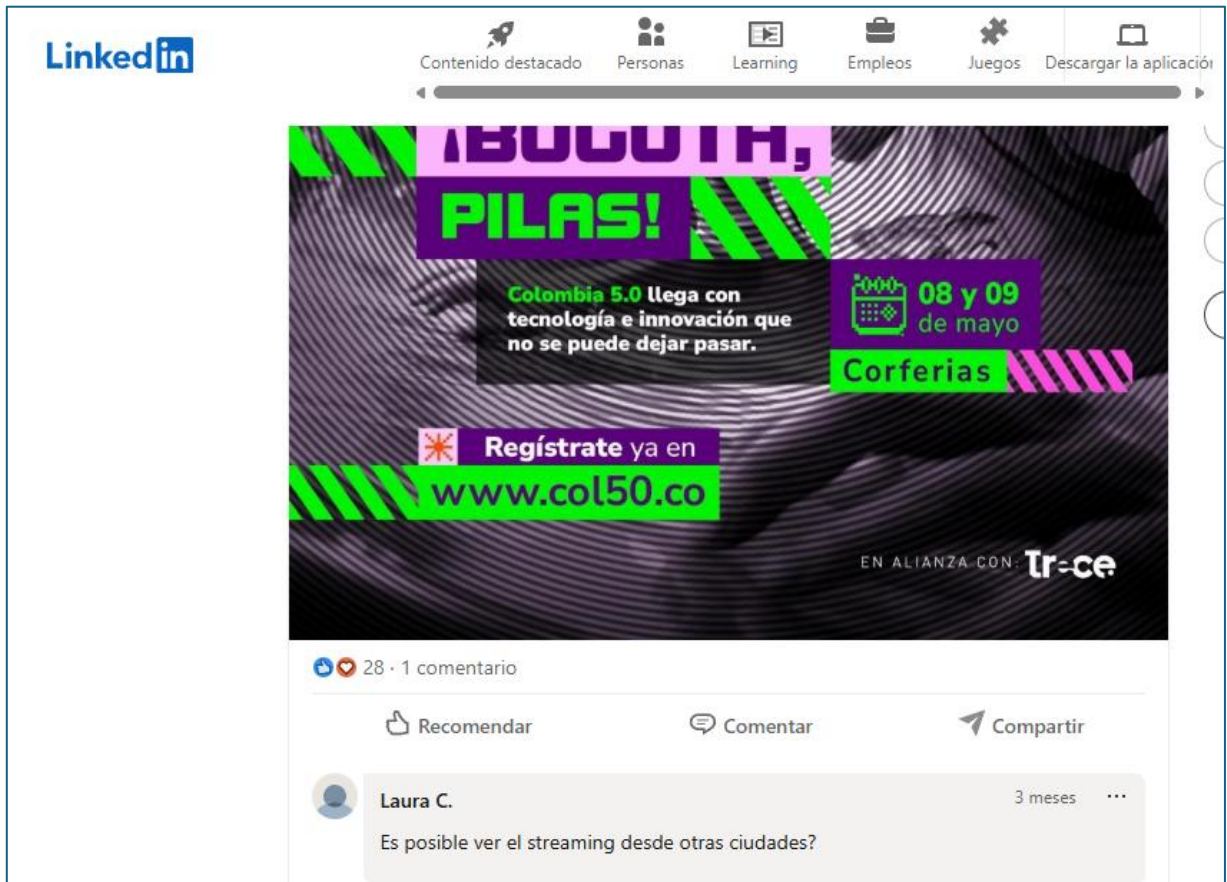


Ilustración 34. Evidencia de seguimiento LinkedIn

Informe de Auditoría

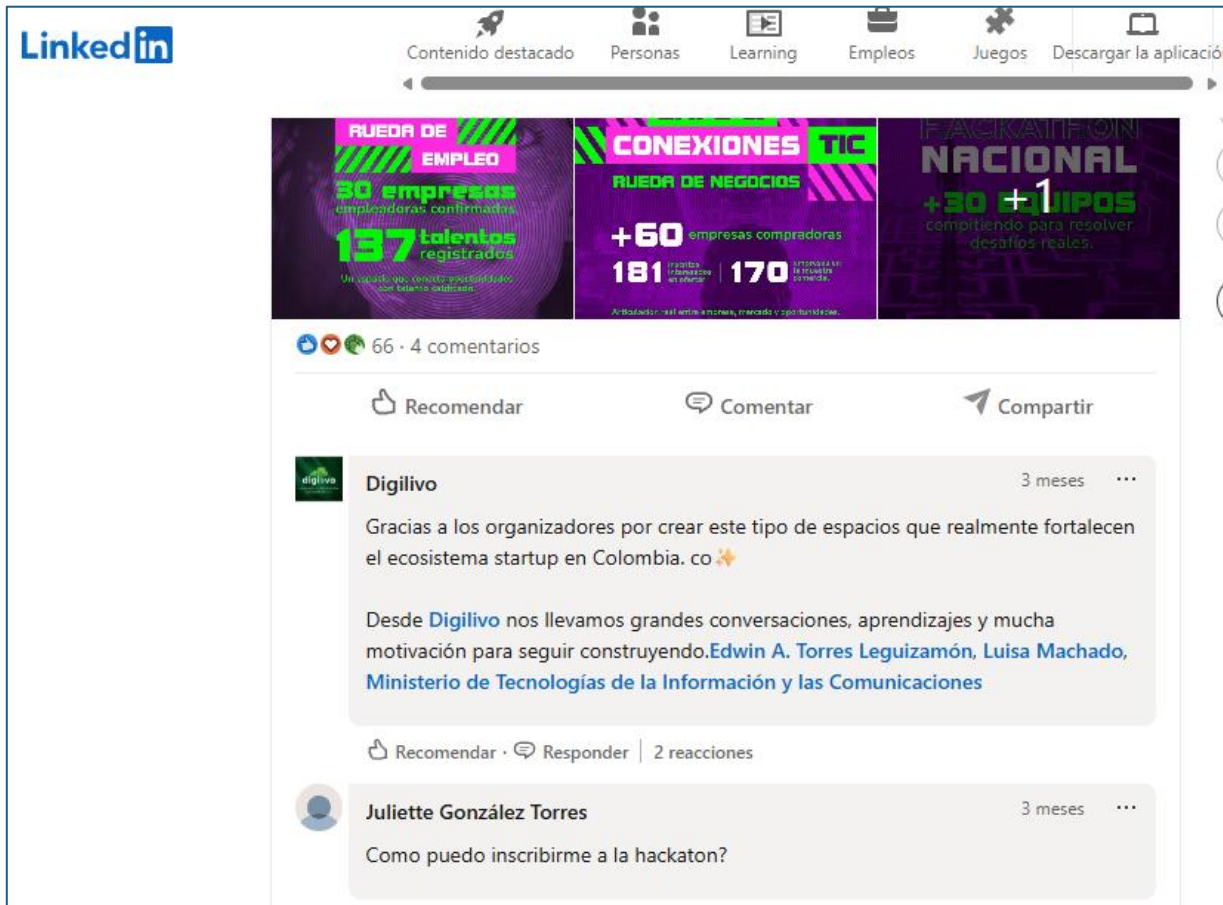


Ilustración 35. Evidencia de seguimiento LinkedIn

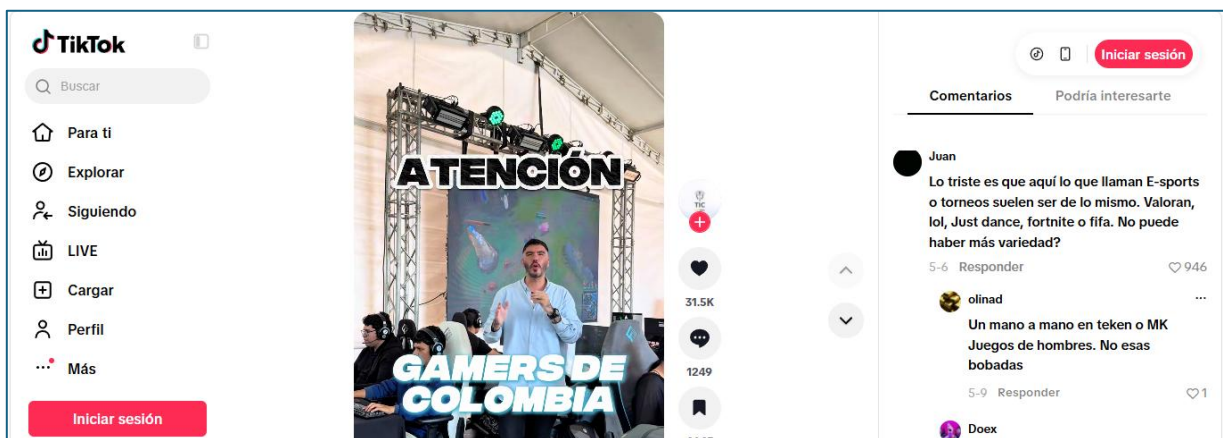


Ilustración 36. Evidencia de seguimiento Tiktok

Informe de Auditoría

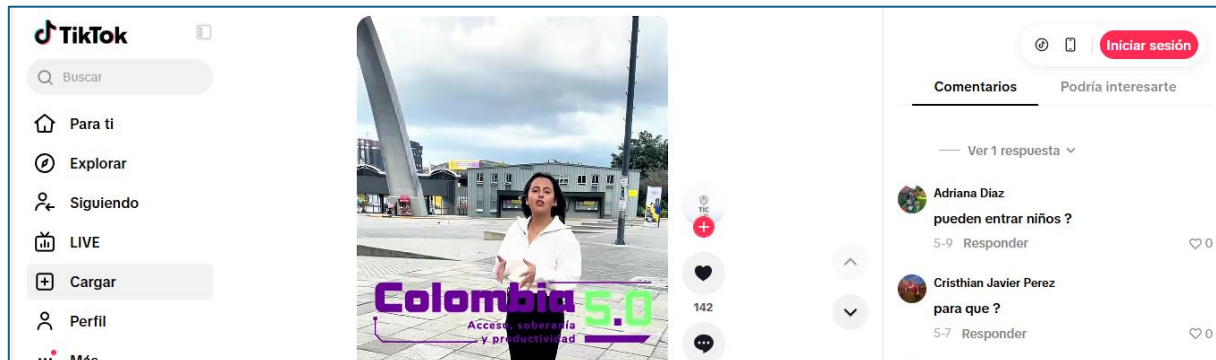


Ilustración 37. Evidencia de seguimiento Tiktok

Durante las entrevistas realizadas, se consultó al proceso sobre el mecanismo utilizado para atender y responder las solicitudes, comentarios o requerimientos realizados por la ciudadanía a través de los diferentes canales de comunicación. Al respecto, se informó que, dependiendo de la temática planteada, la solicitud es remitida al líder responsable de la dependencia correspondiente, quien suministra los insumos necesarios para la elaboración de la respuesta. En los casos que así lo requieren, la gestión se articula con el procedimiento de PQRSD, observando los términos y tiempos de respuesta establecidos en la normatividad vigente.

Adicionalmente, el proceso manifestó que la Oficina Asesora de Prensa cuenta con equipos de trabajo organizados por líneas de gestión, cada uno con un líder responsable de coordinar las actividades, asignar responsabilidades y realizar el seguimiento correspondiente. De esta forma, se indicó que la aprobación de los mensajes institucionales es realizada por el Jefe de la Oficina Asesora de Prensa o por el servidor designado para ejercer dicha función.

Por otra parte, se indagó sobre los mecanismos utilizados para identificar los grupos de interés a los cuales se dirigen las comunicaciones institucionales. Frente a este aspecto, el proceso manifestó que los grupos de interés se encuentran definidos en la Estrategia de Comunicaciones, la cadena de valor y la carta descriptiva del proceso, documentos que orientan la planificación y ejecución de las acciones comunicacionales.

Respecto a la segmentación de los públicos objetivo, el proceso señaló que esta se realiza de acuerdo con las características de cada comunicación, los objetivos de la campaña o publicación y el alcance esperado. En consecuencia, la definición del público se ajusta a factores como la temática, el programa institucional involucrado, la cobertura territorial requerida y el canal de comunicación utilizado, pudiendo estar orientada a públicos regionales, comunidades específicas o usuarios de determinadas plataformas digitales.

De igual forma, al consultar sobre los lineamientos aplicados para la clasificación y adecuación de los contenidos, el proceso manifestó que estos dependen de las características del público objetivo al que se dirige la comunicación. En ese sentido,

Informe de Auditoría

aspectos como la edad, el contexto cultural, la ubicación geográfica y el perfil de la audiencia son considerados al momento de definir el lenguaje, el enfoque y los formatos a utilizar para la difusión de la información.

Finalmente, en relación con la priorización de mensajes y comunicaciones institucionales, el proceso indicó que la Oficina Asesora de Prensa actúa como ejecutora de las estrategias y acciones de comunicación definidas por las áreas responsables. En este sentido, la priorización de los contenidos es realizada por las dependencias solicitantes, los responsables de los programas respectivos o, según la relevancia del asunto, por el Despacho del ministro. No obstante, se indicó que dichas definiciones deben mantenerse alineadas con la Estrategia de Comunicaciones y los objetivos institucionales de la Entidad.

8. Identificación de riesgos de Eventos BTL

Mediante el requerimiento de información No. 1, se solicitó al proceso el universo de trámites relacionados con la identificación y gestión de riesgos en eventos BTL correspondientes a las vigencias 2025 y 2026, con el propósito de verificar el cumplimiento de las actividades y controles asociados a este componente.

Una vez revisada la información inicialmente remitida, la Oficina de Control Interno realizó un alcance al requerimiento, definiendo una muestra de cinco (5) trámites por cada vigencia para su evaluación. En consecuencia, se solicitó al proceso la remisión de los expedientes y soportes documentales correspondientes a los casos seleccionados, con el fin de validar las actuaciones realizadas y la evidencia asociada a la identificación, análisis y tratamiento de los riesgos en los eventos BTL.

En atención a lo requerido, el proceso remitió la documentación correspondiente para su revisión. Adicionalmente, mediante correo electrónico de fecha 4 de agosto de 2026, realizó una serie de precisiones y salvedades respecto de los documentos suministrados y de la información aportada para la validación de los trámites seleccionados.

Entre las salvedades importantes manifestadas por el proceso se menciona que “*Se adjuntan los formatos CES-TIC-FM-004 correspondientes a la muestra remitida. Es importante precisar que dicho formato únicamente se diligencia para las agendas regionales y eventos desarrollados fuera de la ciudad de Bogotá, de conformidad con los lineamientos establecidos para este tipo de desplazamientos y actividades institucionales. En consecuencia, se anexan exclusivamente los formatos aplicables a los eventos que cumplen con dicha condición.*”

Para los puntos 8.3, 8.5, 8.8, 8.9, 8.10, se menciona “*Respecto de los numerales anteriormente relacionados, nos permitimos informar que la documentación correspondiente se encuentra consolidada y organizada por cada uno de los eventos incluidos en la muestra remitida. En ese sentido, se adjuntan documentos*

Informe de Auditoría

individuales en formato Word, los cuales contienen de manera integral la información asociada a cada evento, incluyendo el brief, las evidencias de coordinación del montaje, los soportes de ejecución, los reportes de incidentes o contingencias presentadas y las respectivas evaluaciones, informes de cierre y lecciones aprendidas. Lo anterior, con el propósito de facilitar la revisión documental y garantizar la trazabilidad de la información correspondiente a cada actividad desarrollada.”

Con relación al punto 8.4 el proceso manifestó “Respecto a este numeral, es importante precisar que las actividades relacionadas con la identificación, evaluación, análisis y gestión de riesgos asociados al transporte, las condiciones de orden público, la seguridad territorial, las contingencias climáticas y demás aspectos vinculados al desarrollo de las agendas regionales no hacen parte de las funciones asignadas al equipo BTL de la Oficina Asesora de Prensa... Dicha gestión corresponde, en el marco de las competencias institucionales, a los enlaces regionales adscritos a la Oficina de Fomento Regional, quienes son los responsables de la articulación territorial y de la coordinación operativa con las autoridades locales y demás actores involucrados en cada región...la evaluación de riesgos relacionados con la seguridad y los desplazamientos es asumida por el esquema de seguridad correspondiente, el cual determina los protocolos, medidas preventivas, condiciones de movilidad y requerimientos específicos para garantizar el adecuado desarrollo de la agenda institucional...En consecuencia, la Oficina Asesora de Prensa, a través de su equipo BTL, tiene como responsabilidad la conceptualización, producción, coordinación logística y ejecución comunicacional de los eventos, sin que dentro de sus competencias se encuentre la elaboración, administración o custodia de los análisis de riesgos asociados a aspectos de seguridad, orden público, transporte o condiciones climáticas.”

Del punto 8.6 con relación al Listado del personal técnico con soporte de afiliación vigente a la ARL se mencionó “Frente a este punto, es importante precisar que el Ministerio TIC ejecuta la operación logística de sus eventos a través del operador contratado, Teveandina., quien, a su vez, subcontrata a los proveedores encargados de suministrar el personal técnico y operativo requerido para cada actividad...En virtud de la relación contractual existente, corresponde exclusivamente al operador y a los proveedores garantizar el cumplimiento de las obligaciones laborales y del Sistema General de Riesgos Laborales, incluyendo la afiliación vigente del personal a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL).”

*Sobre el punto 8.7 manifestó el proceso “En concordancia con lo expuesto en el numeral anterior, la implementación, supervisión y cumplimiento de las medidas relacionadas con seguridad y salud en el trabajo corresponden al operador logístico y a los proveedores contratados para la ejecución de cada evento, quienes son responsables de garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de prevención de riesgos laborales, seguridad industrial y protección del personal vinculado a la operación...Finalmente, respecto de los eventos **"Avanza Fest –***

Informe de Auditoría

Universidad Santo Tomás", realizado en Bogotá, y "Cierre Tu Negocio en Línea", realizado en Sibundoy (Putumayo), correspondientes a la vigencia 2025, nos permitimos informar que no fue posible obtener la totalidad de la información solicitada, toda vez que los funcionarios y contratistas responsables de su ejecución ya no se encuentran vinculados al Ministerio TIC durante la presente vigencia."

Adicionalmente, mediante la aplicación del cuestionario se indagó al proceso sobre la ejecución de las actividades establecidas en el procedimiento CES-TIC-PR-008 "Identificación de Riesgos de Eventos BTL", con el fin de comprender la forma en que se desarrollan estos eventos y el alcance de las responsabilidades a cargo de la Oficina Asesora de Prensa. Durante las entrevistas realizadas, el proceso explicó el procedimiento seguido para evaluar la viabilidad de los eventos, indicando que para ello se consideran insumos como los análisis efectuados por el esquema de seguridad, la información suministrada por los enlaces regionales y otros criterios asociados a las condiciones particulares de cada actividad.

Por otra parte, el proceso manifestó que su responsabilidad se encuentra enfocada en la conceptualización, producción, coordinación logística y ejecución comunicacional de los eventos. No obstante, señaló que las actividades relacionadas con la identificación y análisis de riesgos, así como los aspectos de seguridad, orden público, transporte y demás condiciones operativas del evento, son gestionadas por terceros o por otras instancias de la entidad. En particular, se indicó que estas funciones son desarrolladas por el operador contratado, para el caso evaluado TV Andina, y por los responsables del esquema de seguridad y los enlaces regionales, quienes efectúan el seguimiento de aspectos asociados a seguridad, condiciones climáticas, movilidad y demás factores que puedan afectar la realización de los eventos.

Una vez analizada la información remitida por el proceso, incluidas las aclaraciones y salvedades comunicadas mediante correo electrónico, la Oficina de Control Interno procedió a verificar la aplicación del procedimiento CES-TIC-PR-008 "Identificación de Riesgos de Eventos BTL", tomando como base la muestra seleccionada para las vigencias 2025 y 2026.

Vigencia 2025

Informe de Auditoría

No.	Fecha	Evento	Ciudad	Tipo de Evento
1	15/01/2025	Anuncio y atención a medios con WOM	Bogotá / Domo Mintic	Rueda de prensa
11	8/04/2025	Avanza Fest U. Santo Tomás	Bogotá / Universidad Santo Tomás	Festival
19	23/05/2025	Cierre Tu negocio en línea	Sibundoy / Putumayo	Evento de cierre
30	11/10/2025	Agenda Regional	Yacopí / Cundinamarca	Agenda Regional / entrega CPE / Juntas de internet
31	4/11/2025	Colombia 4.0	Bogotá / Corferias	Lanzamiento

Ilustración 38. Muestra 2025 Eventos BTL

Vigencia 2026

No.	Fecha	Evento	Ciudad/Lugar	Tipo de evento
3	20/02/2026	Mesa de conectividad	Tierra Alta Córdoba	Mesa de trabajo
10	08/03/2026	Elecciones PMU CIPOL	Bogotá	PMU
12	08/03/2026	Entrega de Computadores para Educar y Juntas de Internet	San Luis de Gaceno, Boyacá	Entrega institucional
17	11/03/2026	Socialización de Conpes Educación Digital	Bucaramanga	Socialización
30	25/03/2026	Entrega CPE	Soledad Atlántico	Entrega institucional

Ilustración 39. Muestra 2026 Eventos BTL

Realizando la validación de la documentación presentada para cada uno de los tramites seleccionados en la muestra para el año 2025 se evidencia lo siguiente:

De la revisión efectuada a las evidencias números. 1, 4 y 5, se evidenció que la documentación aportada cumple con las actividades, controles y soportes establecidos en el procedimiento CES-TIC-PR-008 “Identificación de Riesgos de Eventos BTL”, teniendo en cuenta además el alcance de las responsabilidades del Grupo BTL manifestado por el proceso durante las entrevistas y la aplicación de los cuestionarios.

De igual forma, para el caso del evento realizado en el municipio de Yacopí, se observó la utilización del formato CES-TIC-FM-004, dispuesto por la entidad para la gestión y documentación de eventos desarrollados en territorio, evidenciándose su aplicación conforme a los lineamientos definidos en el procedimiento.

Informe de Auditoría

En consecuencia, las evidencias evaluadas se consideran conformes frente a los requisitos y controles establecidos para este tipo de eventos.

Para los casos correspondientes a las evidencias Nos. 2 y 3, se evidenció que no fue posible contar con la totalidad de los documentos y soportes asociados al procedimiento CES-TIC-PR-008 para efectos de su validación.

De acuerdo con la información suministrada por el propio proceso, esta situación se presentó para los eventos *“Avanza Fest – Universidad Santo Tomás”*, realizado en Bogotá, y *“Cierre Tu Negocio en Línea”*, realizado en Sibundoy (Putumayo), ambos correspondientes a la vigencia 2025. Al respecto, el proceso manifestó que no fue posible obtener la totalidad de la información requerida, debido a que los funcionarios y contratistas responsables de la ejecución de dichos eventos ya no se encuentran vinculados al Ministerio TIC.

Para los trámites seleccionados correspondientes a la vigencia 2026, se evidenció la entrega de la documentación requerida para su validación, incluyendo los soportes asociados a cada evento y la aplicación del formato CES-TIC-FM-004 en aquellos casos desarrollados en territorio.

De la revisión realizada, se observó que los expedientes cuentan con los registros y evidencias necesarios para verificar las actividades contempladas en el procedimiento CES-TIC-PR-008 “Identificación de Riesgos de Eventos BTL”. En consecuencia, y de acuerdo con los lineamientos y controles establecidos en dicho procedimiento, los trámites evaluados para la vigencia 2026 se consideran conformes.

7. TABLA DE HALLAZGOS IDENTIFICADOS

Como resultado del proceso de auditoría, se identificaron cuatro (4) hallazgos, que a continuación se detallan:

ítem	N. del Hallazgo	Resumen del Hallazgo	Riesgo identificado
1	Hallazgo No. 1. Incumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Crisis CES-TIC-MA-008 relacionados con la documentación y seguimiento de riesgos y crisis comunicacionales.	Durante la auditoría no se evidenciaron actas de comités de crisis, informes, registros de seguimiento, documentación de riesgos o alertas reputacionales, ni soportes que permitieran verificar las acciones implementadas frente a situaciones con potencial impacto comunicacional o reputacional gestionadas durante las vigencias 2025 y 2026. Lo anterior, pese a que el proceso informó la ocurrencia de eventos que requirieron intervención para evitar su escalamiento. Esta situación evidencia una desviación frente a los lineamientos establecidos en el Manual de Crisis CES-TIC-MA-008, el cual dispone la documentación periódica de los riesgos y crisis gestionados por la Oficina Asesora de Prensa,	Seguimiento y aplicación de los lineamientos establecidos por la entidad en los manuales del proceso de Comunicación Estratégica. (No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso).

Informe de Auditoría

ítem	N. del Hallazgo	Resumen del Hallazgo	Riesgo identificado
		limitando la trazabilidad, el seguimiento y la generación de lecciones aprendidas.	
2	Hallazgo No. 2. Debilidades en la conservación de evidencias y trazabilidad de las actividades definidas en el procedimiento Comunicación Interna CES-TIC-PR-001.	Durante la revisión de las muestras correspondientes a las vigencias 2025 y 2026 del procedimiento CES-TIC-PR-001 Comunicación Interna, se evidenció que varios trámites no contaban con la totalidad de los soportes definidos en el procedimiento, entre ellos solicitudes, validaciones, aprobaciones y evidencias de publicación. Esta situación limita la trazabilidad de las actuaciones realizadas, dificulta la verificación de la aplicación de los controles establecidos y afecta la capacidad de demostrar el cumplimiento integral del procedimiento, evidenciando debilidades en la conservación de evidencias y en los mecanismos de seguimiento documental del proceso.	Seguimiento y aplicación de los lineamientos establecidos por la entidad en los procedimientos del proceso de Comunicación Estratégica. (No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso).
3	Hallazgo No. 3. Debilidades en la trazabilidad documental y cumplimiento de controles definidos en el procedimiento Comunicación Externa CES-TIC-PR-002.	Durante la revisión de las muestras del procedimiento CES-TIC-PR-002 Comunicación Externa, no fue posible evidenciar de manera consistente la totalidad de los soportes definidos en el procedimiento, tales como solicitudes de comunicación, remisión de información por parte de las áreas solicitantes, aprobaciones requeridas y evidencias del monitoreo de medios. Adicionalmente, se identificó una inconsistencia en la Actividad 5 del procedimiento, debido a que se establece como evidencia de control la aprobación mediante correo electrónico, mientras que en las observaciones del mismo documento se indica que la mayoría de las aprobaciones se realizan de manera verbal. Esta situación limita la trazabilidad, verificabilidad y conservación de las evidencias del proceso, dificultando la validación del cumplimiento de los controles y actividades definidos para la gestión de las comunicaciones externas.	Seguimiento y aplicación de los lineamientos establecidos por la entidad en los manuales del proceso de Comunicación Estratégica. (No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso).
4	Hallazgo No. 4. Diferencia entre la práctica operativa observada y los lineamientos establecidos en el Manual de Lineamientos de Comunicación Estratégica CES-TIC-MA-010 respecto a la interacción con ciudadanos en redes sociales	Durante las entrevistas realizadas y la validación efectuada sobre publicaciones institucionales en redes sociales, se evidenció que la atención de comentarios, preguntas e inquietudes ciudadanas se realiza de manera selectiva y que en algunos casos no se genera respuesta institucional. Esta situación difiere de los lineamientos establecidos en el Manual de Lineamientos de Comunicación Estratégica CES-TIC-MA-010, el cual promueve la interacción activa, la atención de los requerimientos ciudadanos y la construcción de relaciones cercanas con los grupos de interés. Lo anterior limita la trazabilidad de la atención brindada a la ciudadanía y puede generar riesgos reputacionales asociados a la percepción de falta de seguimiento o acompañamiento frente a las inquietudes recibidas a través de los canales digitales institucionales.	Seguimiento y aplicación de los lineamientos establecidos por la entidad en los manuales del proceso de Comunicación Estratégica. (No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso).

Tabla 2. Hallazgos Identificados

Informe de Auditoría

Respuesta del proceso a las Observaciones presentadas:

Hallazgo 1 Incumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Crisis CES-TIC-MA-008 relacionados con la documentación y seguimiento de riesgos y crisis comunicacionales: *“La Oficina Asesora de Prensa, acepta la observación formulada por el Equipo Auditor. Se reconoce que, si bien durante las vigencias auditadas se adelantaron acciones de monitoreo y atención de situaciones con potencial impacto reputacional, no se cuenta con evidencia documental suficiente que permita demostrar el cumplimiento integral de los lineamientos establecidos en el Manual de Crisis CES-TIC-MA-008, relacionados con la documentación, seguimiento, evaluación y generación de lecciones aprendidas frente a riesgos y crisis comunicacionales.*

En consecuencia, el proceso de comunicación estratégica establecerá acciones orientadas a fortalecer la implementación del Manual de Crisis, garantizando la documentación de las situaciones gestionadas, la conservación de los soportes correspondientes, el desarrollo de los ejercicios de seguimiento previstos y la generación de registros que permitan evidenciar las decisiones adoptadas, las acciones implementadas y los resultados obtenidos”.

Por parte del Auditor se mantiene el hallazgo identificado.

Hallazgo 2 Debilidades en la conservación de evidencias y trazabilidad de las actividades definidas en el procedimiento Comunicación Interna CES-TIC-PR-001: *“Se acepta parcialmente y de manera respetuosa se solicita al Equipo Auditor su retiro como observación preliminar y que se reclasifique como una oportunidad de mejora.*

Lo anterior, teniendo en cuenta que la Oficina Asesora de Prensa suministró la información correspondiente a las muestras seleccionadas para las vigencias 2025 y 2026 mediante la carpeta compartida en SharePoint dispuesta para el desarrollo de la auditoría de gestión.

Frente a los casos específicos, citados en la observación (evidencias 1, 2 y 3 de 2025 y evidencias 1, 3 y 4 de 2026), se precisa que los soportes documentales correspondientes reposan en los expedientes electrónicos y/o digitales, que permiten evidenciar la trazabilidad de cada trámite desde la recepción de la solicitud hasta la publicación final de los contenidos. Lamentablemente en el proceso de cargue de evidencias a la carpeta (SharePointOAP), correspondiente a la muestra seleccionada, no se aportaron algunos numerales requeridos.

Informe de Auditoría

En consecuencia, la dependencia considera que existen evidencias suficientes para demostrar el cumplimiento del procedimiento y la conservación y trazabilidad de los trámites evaluados”.

Por parte del auditor se mantiene el hallazgo identificado: Desde la perspectiva de auditoría, las conclusiones y resultados deben fundamentarse en la evidencia efectivamente suministrada y disponible durante el desarrollo del trabajo de auditoría. En este sentido, la situación observada no se origina únicamente por la presunta existencia o inexistencia de los documentos, sino por la imposibilidad de verificar oportunamente la totalidad de los soportes requeridos para demostrar el cumplimiento de las actividades, controles y registros definidos en el procedimiento CES-TIC-PR-001.

Adicionalmente, el propio proceso reconoce que durante el cargue de evidencias no fueron aportados algunos de los documentos requeridos para la muestra seleccionada, situación que evidencia debilidades en los mecanismos de organización, conservación, disponibilidad y trazabilidad de la información utilizada para soportar la ejecución del procedimiento.

Por lo anterior, la observación trasciende la mera ausencia documental y se relaciona con la efectividad de los controles asociados a la gestión documental y a la conservación de evidencias del proceso, toda vez que la información requerida para acreditar la ejecución de las actividades no estuvo disponible de manera completa para efectos de verificación independiente. Esta situación limita la capacidad de reconstruir la trazabilidad de los trámites, verificar el cumplimiento de los controles establecidos y demostrar objetivamente la ejecución integral del procedimiento, razón por la cual se considera procedente mantener el hallazgo identificado.

Hallazgo 3 Debilidades en la trazabilidad documental y cumplimiento de controles definidos en el procedimiento Comunicación Externa CES-TIC-PR-002: *“Se acepta parcialmente y de manera respetuosa se solicita su retiro como observación preliminar y que se reclasifique como una oportunidad de mejora.*

La Oficina Asesora de Prensa reconoce que, para algunos de los expedientes revisados, no fue posible contar con la totalidad de los soportes documentales que permitan evidenciar de manera integral todas las actividades previstas en el procedimiento CES-TIC-PR-002.

No obstante, se precisa que los trámites de comunicación externa objeto de revisión fueron efectivamente gestionados y culminados, evidenciándose la elaboración y divulgación de los respectivos contenidos institucionales. En este sentido, la situación identificada corresponde principalmente a aspectos relacionados con la conservación de evidencias, organización documental y fortalecimiento de la trazabilidad de las actuaciones realizadas.

Informe de Auditoría

La acción de mejora podría estar orientada al fortalecimiento de los mecanismos de gestión documental, conservación de soportes y formalización de evidencias asociadas al procedimiento CES-TIC-PR-002.

Adicionalmente, la OAP acoge la necesidad de revisar la consistencia entre el mecanismo de aprobación definido en el procedimiento y los soportes requeridos para su adecuada trazabilidad, aspecto abordado en la oportunidad de mejora relacionada con la formalización de las aprobaciones”.

Por parte del auditor se mantiene el hallazgo identificado: Desde la perspectiva de auditoría, el cumplimiento de un procedimiento no se demuestra únicamente con la materialización del resultado final, en este caso la publicación del comunicado o contenido institucional, sino también mediante la evidencia verificable de la ejecución de las actividades, controles, validaciones y aprobaciones establecidas dentro del mismo. Durante la revisión realizada no fue posible evidenciar de manera consistente documentos asociados a la recepción de solicitudes, remisión de información por parte de las áreas solicitantes, aprobaciones requeridas ni soportes relacionados con el monitoreo de medios contemplado en el procedimiento. Esta situación impidió validar de forma integral el cumplimiento de los controles definidos para los trámites revisados.

Adicionalmente, la respuesta del proceso no desvirtúa la condición observada por auditoría, ya que reconoce la insuficiencia de soportes documentales y orienta sus acciones de mejora precisamente hacia el fortalecimiento de la conservación de evidencias, la organización documental y la formalización de mecanismos de aprobación. Lo anterior confirma la existencia de una debilidad en la trazabilidad documental del procedimiento y no únicamente una oportunidad de optimización.

Aunado a lo anterior, se mantiene la inconsistencia identificada en la Actividad 5 del procedimiento, donde se establece como evidencia de control la aprobación mediante correo electrónico, mientras que en las observaciones del mismo procedimiento se indica que la mayoría de las aprobaciones se realizan de manera verbal. Esta situación genera una brecha entre el control documentado y la práctica operativa, afectando la verificabilidad, trazabilidad y conservación de los registros que soportan una actividad clave del procedimiento.

En consecuencia, se considera procedente mantener el hallazgo, toda vez que la ausencia o insuficiencia de evidencias documentales limita la capacidad de verificar el cumplimiento integral de las actividades y controles definidos en el procedimiento CES-TIC-PR-002, afecta la trazabilidad de las actuaciones desarrolladas y dificulta la validación objetiva de la gestión realizada por el proceso frente a los requerimientos de comunicación externa.

Informe de Auditoría

Hallazgo 4 Diferencia entre la práctica operativa observada y los lineamientos establecidos en el Manual de Lineamientos de Comunicación Estratégica CES-TIC-MA-010 respecto a la interacción con ciudadanos en redes sociales:
“Se acepta la observación en los términos planteados por el Equipo Auditor”.

8. FORTALEZAS

1. Se evidenció que el proceso de Comunicación Estratégica cuenta con instrumentos formales de planeación que orientan la ejecución de las actividades de comunicación interna, externa y digital, tales como el Plan Estratégico de Comunicaciones, las Estrategias de Comunicación, los planes de trabajo y los lineamientos institucionales aplicables. Estos instrumentos permiten alinear la gestión comunicacional con los objetivos institucionales, las prioridades estratégicas definidas por la Alta Dirección y las necesidades de divulgación de los programas, proyectos e iniciativas del Ministerio, favoreciendo la coherencia de los mensajes institucionales y la articulación entre las diferentes dependencias de la entidad.
2. Se evidenció que el proceso dispone de mecanismos de monitoreo y seguimiento de los canales digitales y medios de comunicación, mediante el uso de herramientas que permiten realizar análisis de métricas, alcance, visualizaciones, interacciones, comportamiento de audiencias y percepción de los contenidos publicados. Asimismo, se observó una gestión permanente de relacionamiento y seguimiento de medios de comunicación nacionales y regionales, lo que contribuye al posicionamiento institucional, a la difusión de la gestión del Ministerio y a la identificación oportuna de situaciones con potencial impacto reputacional.
3. Se identificó que el proceso realiza actividades periódicas de seguimiento y evaluación a través de indicadores de gestión, informes de seguimiento, comités de revisión y encuestas de satisfacción de comunicación interna, las cuales permiten medir aspectos relacionados con el uso de los canales institucionales, la percepción de los usuarios internos y el cumplimiento de las actividades programadas. Estas herramientas aportan información relevante para la toma de decisiones, el mejoramiento continuo del proceso y el fortalecimiento de la comunicación institucional con sus diferentes grupos de interés.

9. CONCLUSIONES

1. Se evidenció que el proceso cuenta con herramientas de planeación estratégica y operativa, entre ellas el Plan Estratégico de Comunicaciones, las Estrategias de Comunicación, los planes de trabajo de comunicación interna, externa y digital, así como documentos de apoyo para la gestión de

Informe de Auditoría

medios y canales institucionales. Estos instrumentos permiten orientar las acciones de comunicación y mantener la alineación con los objetivos institucionales y las prioridades definidas por la Alta Dirección.

No obstante, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento, medición y trazabilidad entre la planeación definida y los resultados obtenidos, de manera que se facilite la evaluación de la efectividad de las estrategias implementadas.

2. La revisión de muestras asociadas a los procedimientos de Comunicación Interna, Comunicación Externa, Actualización de Página Web y Esquema de Publicación e Identificación de Riesgos de Eventos BTL permitió evidenciar que el proceso ejecuta las actividades definidas y dispone de controles asociados a la gestión de las comunicaciones.

Sin embargo, en algunos casos se identificaron debilidades relacionadas con la conservación de soportes, la trazabilidad de las aprobaciones, la disponibilidad de evidencias y la consistencia entre la operación real y lo documentado en los procedimientos, aspectos que pueden afectar la verificabilidad de los controles y la capacidad de seguimiento del proceso.

3. Se evidenció que el proceso cuenta con mecanismos de monitoreo de medios, seguimiento a redes sociales y medición de métricas digitales, que permiten analizar el comportamiento de los contenidos institucionales, identificar el alcance de las publicaciones y realizar seguimiento a la percepción de los usuarios.

Igualmente, se observó la existencia de reportes periódicos que facilitan el análisis de la gestión digital y aportan información relevante para la toma de decisiones relacionadas con la estrategia de comunicación institucional.

4. De manera general, se evidenció que el proceso de Comunicación Estratégica contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales mediante la divulgación de programas, proyectos, campañas, iniciativas sectoriales y acciones de Gobierno, manteniendo activos canales de comunicación interna, externa y digital para la interacción con los diferentes grupos de interés.

No obstante, la consolidación de mecanismos de seguimiento, medición, documentación, gestión de riesgos y mejora continua permitirá fortalecer la madurez del proceso, incrementar la capacidad de control y facilitar la demostración objetiva de los resultados alcanzados frente a los objetivos estratégicos definidos por la Entidad.

Informe de Auditoría

10. RECOMENDACIONES

Por parte de la Oficina de Control Interno se presentan las siguientes oportunidades de mejora para el proceso de Comunicación Estratégica:

Oportunidad de mejora 1: Claridad del flujo de aprobación en el procedimiento de Comunicación Interna CES-TIC-PR-001.

Durante la revisión del procedimiento se identificó que la lógica de decisión establecida en la Actividad No. 8 no permite determinar con suficiente claridad la ruta que debe seguir un trámite cuando la información requiere aprobación por parte del Jefe de la Oficina Asesora de Prensa o cuando dicha aprobación no es necesaria. Esta situación podría generar interpretaciones diferentes por parte de los responsables de ejecutar el procedimiento y afectar la uniformidad de su aplicación.

En este sentido, se identifica una oportunidad de mejora orientada a revisar y actualizar el diagrama de flujo y la descripción de las actividades asociadas a dicha decisión, definiendo de manera explícita los escenarios posibles y las acciones que deben ejecutarse en cada uno de ellos. Esto contribuirá a fortalecer la consistencia operativa del procedimiento, evitar reprocesos y garantizar la correcta aplicación de los controles establecidos.

Respuesta del proceso: *“Se acepta la oportunidad de mejora planteada por el Equipo Auditor. Se realizará la revisión de la Actividad No. 8 del procedimiento con el fin de fortalecer la claridad de la lógica de decisión, especificando los criterios para determinar cuándo una información requiere aprobación del Jefe de la Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones y las actividades que deben desarrollarse según el resultado de la decisión. Esta actualización permitirá reforzar la estandarización del procedimiento y minimizar posibles interpretaciones diferentes durante su ejecución. Sin embargo, es importante dejar constancia que en el documento “Lineamientos de Comunicación Interna” código CES-TIC-MA-010, en el punto décimo segunda se establece lo siguiente: “Atención de requerimientos: para la atención de las diferentes necesidades de comunicación al interior de la entidad, se deben seguir los siguientes lineamientos: Recibir la solicitud mediante correo electrónico o el uso de formulario de requerimientos a comunicación interna para determinar el alcance de la solicitud o necesidad a divulgar”.*

Oportunidad de mejora 2: Formalización del mecanismo de aprobación en el procedimiento de Comunicación Externa CES-TIC-PR-002.

Durante la validación del procedimiento se observó una posible inconsistencia entre el mecanismo de aprobación definido formalmente y la práctica descrita por el proceso. Mientras el procedimiento establece que las aprobaciones deben

Informe de Auditoría

soportarse mediante correos electrónicos, en las observaciones del mismo documento se indica que la mayoría de las aprobaciones se realizan verbalmente.

Esta situación puede generar dificultades para la conservación de evidencias, la trazabilidad de las decisiones y la verificación posterior del cumplimiento del procedimiento. Por lo anterior, se identifica la oportunidad de fortalecer la documentación de las aprobaciones mediante mecanismos formales y verificables que permitan garantizar la disponibilidad de los soportes requeridos como evidencia de control.

Respuesta del proceso: *“Se acepta la oportunidad de mejora formulada por el Equipo Auditor, aclarando que, en su mayoría, las comunicaciones llegan de las áreas, ya tienen las aprobaciones de sus respectivos técnicos y/o directivos. El equipo de comunicación externa hace una revisión de estilo que no cambia el sentido técnico que traen los textos, y cuando no se entiende, pueden presentarse validaciones preliminares de carácter verbal para agilizar la gestión de los comunicados. Sin embargo, entendiendo que el proceso reconoce la importancia de contar con evidencias formales que permitan garantizar la trazabilidad, verificabilidad y conservación de los soportes de aprobación, se realizará una revisión del procedimiento CES-TIC-PR-002 con el propósito de precisar los mecanismos formales de aprobación y ajustar la nota incorporada en la actividad correspondiente, asegurando coherencia entre la práctica operativa, los controles definidos y los registros requeridos”.*

Oportunidad de mejora 3: Gestión documental de eventos BTL

Aunque la mayoría de los expedientes revisados permitieron evidenciar la aplicación del procedimiento CES-TIC-PR-008, se identificaron casos de la vigencia 2025 en los cuales no fue posible contar con la totalidad de la documentación requerida para validar las actuaciones realizadas.

Lo anterior evidencia una oportunidad para fortalecer los mecanismos de conservación y administración documental del proceso, mediante la implementación de repositorios centralizados que garanticen la disponibilidad, consulta y recuperación de la información generada durante la ejecución de los eventos, incluso ante cambios de contratistas o funcionarios responsables. Esto contribuirá a mejorar la trazabilidad de la gestión y la capacidad institucional para atender ejercicios de seguimiento, control y auditoría.

Respuesta del proceso: *“Se acepta la oportunidad de mejora identificada por el Equipo Auditor. Durante el proceso de recopilación de información requerido para la presente auditoría se evidenció que, para algunos eventos correspondientes a la vigencia 2025, no fue posible disponer de la totalidad de los soportes documentales y evidencias necesarias para su consulta. Esta situación obedeció, entre otros aspectos, a cambios en los contratistas responsables de la operación logística y a*

Informe de Auditoría

la inexistencia de un repositorio centralizado que garantizara la conservación y disponibilidad de la información generada durante la ejecución de los eventos. Desde el inicio de la vigencia 2026, el componente BTL implementó un esquema de organización y almacenamiento centralizado, mediante el cual se recopilan y conservan de manera sistemática los documentos y evidencias fotográficas y demás soportes generados en cada uno de los eventos realizados. Esta medida permite garantizar la trazabilidad de las actividades desarrolladas, facilitar la consulta y recuperación de la información, asegurar la continuidad institucional ante cambios de contratistas o personal de apoyo y fortalecer la capacidad de respuesta frente a futuros ejercicios de seguimiento, control y auditoría”.

Oportunidad de mejora 4: Fortalecimiento de cronogramas y campañas institucionales.

Los cronogramas aportados por el proceso constituyen herramientas de planeación útiles para orientar la ejecución de actividades de comunicación interna, externa y digital; sin embargo, presentan oportunidades de fortalecimiento relacionadas con la incorporación de elementos orientados a resultados.

Se recomienda evolucionar estos instrumentos incorporando variables como objetivos específicos, metas, responsables, indicadores, estados de avance y resultados obtenidos, de forma que no solamente permitan programar actividades, sino también realizar seguimiento efectivo sobre su ejecución y evaluar el impacto alcanzado por las campañas institucionales.

Respuesta del proceso: *“No se acepta la oportunidad de mejora planteada por el Equipo Auditor, dado que el cronograma evaluado corresponde a una herramienta general de planificación y mapeo de actividades, cuyo propósito es consolidar y visualizar la programación de campañas del proceso para una vigencia específica. Los elementos señalados en la oportunidad de mejora (objetivos, metas, responsables, indicadores, seguimiento y resultados) ya se encuentran definidos y gestionados a través del Plan de Acción de la Oficina Asesora de Prena y Comunicaciones, y demás instrumentos de seguimiento del proceso, los cuales incluyen indicadores de gestión, responsables, fechas de cumplimiento y recursos asignados. Por tanto, la recomendación genera duplicidad de información y desconoce la finalidad específica del cronograma como instrumento complementario de programación, sin evidenciarse una brecha de control que justifique la formulación de la oportunidad de mejora”.*

Respuesta Auditor: Respecto de las oportunidades de mejora frente a las cuales el proceso manifestó no estar de acuerdo, se precisa que estas corresponden a recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno como resultado del análisis realizado durante la auditoría y orientadas al fortalecimiento de la gestión y la mejora continua del proceso.

Informe de Auditoría

Por su naturaleza, las oportunidades de mejora no requieren aceptación por parte del proceso para su inclusión en el informe final, toda vez que constituyen apreciaciones técnicas del equipo auditor. No obstante, su implementación es potestativa y queda a consideración del proceso de Comunicación Estratégica, de acuerdo con su análisis, prioridades y necesidades de fortalecimiento institucional.

Oportunidad de mejora 5: Estructuración y documentación del Plan de Medios.

Si bien el proceso evidenció la existencia de estrategias de medios alineadas con los lineamientos institucionales y las prioridades definidas por la Alta Dirección, se identificó la oportunidad de fortalecer su documentación mediante instrumentos más estructurados que permitan consolidar objetivos, audiencias, mensajes claves, medios utilizados, indicadores y resultados esperados.

Lo anterior facilitaría la trazabilidad de las decisiones estratégicas, la preservación de la memoria institucional y la evaluación de los resultados obtenidos frente a los objetivos de posicionamiento y divulgación institucional.

Respuesta del proceso: *“Se acepta parcialmente la oportunidad de mejora identificada por el Equipo Auditor. El proceso cuenta con estrategias de medios articuladas con los lineamientos institucionales y las prioridades definidas por la Alta Dirección, cuyos componentes actualmente se gestionan mediante diferentes instrumentos de planeación, seguimiento y gestión.*

No obstante, se reconoce la conveniencia de evaluar mecanismos que permitan consolidar y estructurar de manera más integral la información asociada a dichas estrategias, incorporando elementos como objetivos, audiencias, mensajes clave, medios utilizados y mecanismos de seguimiento, con el fin de fortalecer la trazabilidad de la gestión, la memoria institucional y la evaluación de resultados. Vale la pena aclarar que, por lo general, la información que se registra de los Planes de Medios es definida por el Ministro y el Jefe de la Oficina Asesora de Prensa, y suele ser potestad de ellos definir lo que se comparte o no”.

Oportunidad de mejora 6: Seguimiento y evaluación de las estrategias de comunicación.

Se observó que el proceso cuenta con estrategias de comunicación definidas para las diferentes vigencias auditadas; sin embargo, no se evidenció un mecanismo consolidado que permita relacionar de manera sistemática las actividades ejecutadas con los indicadores, metas y resultados definidos en dichas estrategias.

Por ello, se identifica una oportunidad de mejora orientada al fortalecimiento de herramientas de seguimiento y evaluación que permitan medir el avance de las estrategias, facilitar la toma de decisiones basada en evidencia y demostrar la

Informe de Auditoría

contribución de las acciones ejecutadas al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Respuesta del proceso: *“Se acepta parcialmente la oportunidad de mejora identificada por el Equipo Auditor. El proceso cuenta con mecanismos de seguimiento a las estrategias de comunicación implementadas, cuyos resultados son analizados a través de diferentes instrumentos e informes de gestión. Sin embargo, se reconoce la conveniencia de fortalecer la consolidación de la información asociada a las actividades ejecutadas, los indicadores definidos, las metas establecidas y los resultados obtenidos, con el fin de facilitar una visión integral de la gestión realizada.*

En este sentido, el proceso evaluará alternativas para robustecer las herramientas de seguimiento y evaluación existentes, de manera que permitan fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia, mejorar la trazabilidad de los resultados y evidenciar de forma más clara la contribución de las estrategias de comunicación al cumplimiento de los objetivos institucionales. También se trabajará por comunicar esto al equipo responsable de ejecutar las estrategias para su adecuado registro”.

Oportunidad de mejora 7: Caracterización integral de grupos de interés.

Aunque el proceso dispone de un mapa de públicos y realiza ejercicios de medición asociados principalmente a públicos internos, no se evidenció una caracterización integral que permita identificar de manera estructurada las características, necesidades, expectativas y mecanismos de relacionamiento de los diferentes grupos de interés.

El fortalecimiento de este componente permitiría segmentar de manera más efectiva las estrategias de comunicación, optimizar los canales utilizados y mejorar la pertinencia de los mensajes dirigidos a cada audiencia.

Respuesta del proceso: *“No se acepta la oportunidad de mejora planteada por el Equipo Auditor, pues, el proceso cuenta con una Estrategia de Comunicaciones en la que se encuentran definidos y segmentados los diferentes públicos objetivo, la cual fue aportada durante el proceso de auditoría de gestión.*

Asimismo, se identifican las partes interesadas en la caracterización del proceso y en la cadena de valor. Adicionalmente, se realizan ejercicios de medición y retroalimentación tanto con públicos internos como externos, de acuerdo con las necesidades y particularidades de cada audiencia. En este sentido, no se considera necesaria una caracterización unificada, dado que la gestión de los grupos de interés se desarrolla mediante estrategias diferenciadas y específicas para cada segmento, lo que permite una comunicación más pertinente y efectiva. Por tanto, no

Informe de Auditoría

se evidencia una brecha que justifique la formulación de la presente oportunidad de mejora”.

Respuesta Auditor: Respecto de las oportunidades de mejora frente a las cuales el proceso manifestó no estar de acuerdo, se precisa que estas corresponden a recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno como resultado del análisis realizado durante la auditoría y orientadas al fortalecimiento de la gestión y la mejora continua del proceso.

Por su naturaleza, las oportunidades de mejora no requieren aceptación por parte del proceso para su inclusión en el informe final, toda vez que constituyen apreciaciones técnicas del equipo auditor. No obstante, su implementación es potestativa y queda a consideración del proceso de Comunicación Estratégica, de acuerdo con su análisis, prioridades y necesidades de fortalecimiento institucional.

Oportunidad de mejora 8: Gestión específica de riesgos reputacionales.

Se identificó que los riesgos reputacionales son considerados dentro del mapa de riesgos del proceso; no obstante, no se evidenciaron herramientas específicas que permitan analizarlos y monitorearlos de manera diferenciada frente a otros riesgos de gestión.

En este sentido, existe una oportunidad para fortalecer la identificación, valoración y seguimiento de riesgos asociados a percepción ciudadana, medios de comunicación, redes sociales, reputación institucional y eventos comunicacionales de alto impacto, facilitando su gestión preventiva y articulación con los mecanismos de respuesta establecidos en el Manual de Crisis.

Respuesta del proceso: *“No se acepta la oportunidad de mejora planteada por el Equipo Auditor, toda vez que, el proceso de Comunicación Estratégica cuenta con su Mapa de Riesgos, el cual contempla la identificación, valoración, tratamiento y seguimiento de riesgos, incluyendo de manera explícita diversos riesgos de impacto reputacional, asociados al manejo de medios de comunicación, contenidos publicados, canales digitales, campañas institucionales, evaluación de estrategias de comunicación y percepción de la entidad. En igual sentido, se encuentran definidos controles preventivos, mecanismos de monitoreo de medios y acciones articuladas con el Manual de Manejo de Crisis.*

Adicionalmente, la gestión de estos riesgos se desarrolla conforme a la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas, Versión 7 del DAFP, metodología institucional que establece criterios para la identificación, análisis, valoración, tratamiento y monitoreo de riesgos, así como niveles de impacto, responsables, controles y mecanismos de seguimiento. En consecuencia, los riesgos reputacionales son gestionados bajo parámetros institucionales formalmente definidos y no exclusivamente mediante criterios subjetivos”.

Informe de Auditoría

Respuesta Auditor: Respecto de las oportunidades de mejora frente a las cuales el proceso manifestó no estar de acuerdo, se precisa que estas corresponden a recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno como resultado del análisis realizado durante la auditoría y orientadas al fortalecimiento de la gestión y la mejora continua del proceso.

Por su naturaleza, las oportunidades de mejora no requieren aceptación por parte del proceso para su inclusión en el informe final, toda vez que constituyen apreciaciones técnicas del equipo auditor. No obstante, su implementación es potestativa y queda a consideración del proceso de Comunicación Estratégica, de acuerdo con su análisis, prioridades y necesidades de fortalecimiento institucional.

Oportunidad de mejora 9: Implementación de Indicadores Clave de Riesgo (KRI).

Durante la auditoría se evidenció que los indicadores existentes se orientan principalmente al seguimiento de la gestión y resultados del proceso, sin que se identifiquen indicadores orientados específicamente al monitoreo preventivo del riesgo.

Se identifica una oportunidad para evaluar la implementación de Indicadores Clave de Riesgo (KRI), especialmente en materia reputacional y comunicacional, permitiendo identificar tendencias adversas, alertas tempranas y niveles de exposición al riesgo que faciliten la toma oportuna de decisiones y la evaluación de la efectividad de los controles implementados.

Respuesta del proceso: *“No se acepta la oportunidad de mejora planteada por el Equipo Auditor, esto en razón a que los indicadores definidos para el proceso fueron diseñados para medir el cumplimiento de los objetivos, la gestión y el desempeño de este, de acuerdo con los lineamientos institucionales establecidos. Adicionalmente, el monitoreo de los riesgos no depende exclusivamente de la existencia de Indicadores Clave de Riesgo (KRI), sino que se realiza a través del Mapa de Riesgos del Proceso de Comunicación Estratégica, herramienta que permite identificar, valorar, controlar y hacer seguimiento a los riesgos, incluidos aquellos con impacto reputacional y económico. Durante el proceso auditor no se evidenciaron fallas en el seguimiento de los riesgos ni situaciones que demuestren que la ausencia de KRIs específicos haya afectado la capacidad del proceso para identificar oportunamente eventos de riesgo o gestionar adecuadamente sus controles.*

Asimismo, los riesgos reputacionales y comunicacionales ya son objeto de evaluación y monitoreo dentro de la metodología institucional de gestión de riesgos, por lo que la creación de indicadores adicionales podría generar duplicidad frente a los mecanismos de seguimiento actualmente existentes. Por lo anterior, se

Informe de Auditoría

considera que la implementación de KRIs constituye una práctica complementaria de madurez organizacional y no una necesidad derivada de una brecha o deficiencia de control identificada en el proceso auditado”.

Respuesta Auditor: Respecto de las oportunidades de mejora frente a las cuales el proceso manifestó no estar de acuerdo, se precisa que estas corresponden a recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno como resultado del análisis realizado durante la auditoría y orientadas al fortalecimiento de la gestión y la mejora continua del proceso.

Por su naturaleza, las oportunidades de mejora no requieren aceptación por parte del proceso para su inclusión en el informe final, toda vez que constituyen apreciaciones técnicas del equipo auditor. No obstante, su implementación es potestativa y queda a consideración del proceso de Comunicación Estratégica, de acuerdo con su análisis, prioridades y necesidades de fortalecimiento institucional.

Oportunidad de mejora 10: Estandarización de la gestión de alertas reputacionales y crisis.

Las entrevistas realizadas permitieron evidenciar que la identificación y clasificación de situaciones reputacionales depende en gran medida del análisis y criterio de los responsables que intervienen en cada caso.

Por ello, se identifica la oportunidad de fortalecer la estandarización de estos procesos mediante la definición de criterios objetivos, niveles de severidad, responsables, mecanismos de escalamiento y herramientas de registro que permitan una gestión más homogénea y consistente de situaciones similares.

Respuesta del proceso: *“Se acepta parcialmente la oportunidad de mejora planteada por el Equipo Auditor. Si bien la gestión de situaciones reputacionales y comunicacionales actualmente se realiza en el marco de los lineamientos establecidos en el Manual de Crisis y mediante el análisis técnico de los responsables del proceso, vale la pena volver a aclarar que por su misma naturaleza, es muy difícil establecer unos criterios fijos para medir una crisis, pues eso siempre va a depender de la opinión de los directivos. Lo que para un ministro puede ser muy grave, para otro puede no serlo.*

No obstante, se reconoce la conveniencia de evaluar la incorporación de criterios complementarios que permitan fortalecer la estandarización de la identificación, clasificación, escalamiento y tratamiento de alertas reputacionales, contribuyendo a una actuación más homogénea y consistente frente a situaciones similares”.

Oportunidad de mejora 11: Desarrollo de capacidades institucionales en gestión de crisis.

Informe de Auditoría

Se observó que actualmente no se realizan simulaciones, ejercicios prácticos o capacitaciones periódicas relacionadas con la aplicación del Manual de Crisis.

La implementación de este tipo de actividades permitiría fortalecer la preparación institucional, mejorar la capacidad de respuesta de los equipos involucrados, validar la efectividad de los protocolos existentes y promover la generación de lecciones aprendidas que apoyen el mejoramiento continuo del proceso.

Respuesta del proceso: Se acepta la oportunidad de mejora identificada por el Equipo Auditor. La dependencia considera pertinente promover actividades orientadas al fortalecimiento de las capacidades institucionales en materia de gestión de crisis, mediante ejercicios de sensibilización, simulaciones, capacitaciones o actividades de apropiación que permitan fortalecer el conocimiento de los protocolos establecidos, mejorar la capacidad de respuesta institucional y generar lecciones aprendidas para el mejoramiento continuo.

Oportunidad de mejora 12: Consolidado de trámites de Comunicación Externa.

Se identificó que actualmente la gestión documental de los trámites de comunicación externa se soporta principalmente en correos electrónicos institucionales, sin contar con una herramienta consolidada que permita visualizar la totalidad de solicitudes gestionadas.

La implementación de un registro centralizado fortalecería el seguimiento, control y trazabilidad de la gestión realizada, facilitaría la selección de muestras para auditorías futuras y permitiría disponer de información confiable para el análisis del desempeño del proceso.

Respuesta del proceso: *“Se acepta la oportunidad de mejora identificada por el Equipo Auditor, reconociendo la conveniencia de evaluar mecanismos que permitan consolidar la información asociada a los trámites gestionados en una herramienta de consulta centralizada, facilitando la trazabilidad de las solicitudes, el seguimiento de su estado, la generación de reportes y la disponibilidad de información para ejercicios de control, seguimiento y toma de decisiones”.*

Oportunidad de mejora 13: Consolidado de solicitudes de actualización web y esquema de publicación.

El proceso mantiene los soportes asociados a las solicitudes de actualización web mediante cuentas de correo electrónico institucionales; sin embargo, no dispone de una herramienta consolidada que permita administrar integralmente el universo de solicitudes recibidas y gestionadas.

Informe de Auditoría

La implementación de un registro centralizado permitiría fortalecer la trazabilidad de las actuaciones, facilitar la generación de indicadores, optimizar el seguimiento de los tiempos de atención y mejorar la disponibilidad de información para actividades de control y auditoría.

Respuesta del proceso: *“Se acepta la oportunidad de mejora identificada por el Equipo Auditor. Actualmente, las solicitudes de actualización de los sitios web institucionales son gestionadas y conservadas mediante los mecanismos institucionales disponibles, principalmente a través del correo electrónico institucional. Este mecanismo permite recibir, tramitar, responder y conservar evidencia de las solicitudes, por lo que puede ser objeto de revisión, seguimiento y auditoría en relación con la gestión realizada y la trazabilidad de los requerimientos. Sin embargo, se reconoce la conveniencia de fortalecer este esquema mediante la evaluación e implementación de una herramienta institucional de gestión y seguimiento de solicitudes, que permita centralizar y estructurar la información asociada a los requerimientos recibidos, incluyendo su fecha de recepción, responsable, estado, acciones realizadas, tiempos de atención, respuesta y cierre. Esta herramienta permitiría complementar el uso del correo electrónico y facilitar la generación de reportes e indicadores, así como la disponibilidad de información para ejercicios de control, seguimiento y auditoría.*

La evaluación, selección, implementación, administración y soporte de dicha herramienta deberá articularse con la Oficina de Tecnologías de la Información, en el marco de sus competencias, garantizando que la solución adoptada sea institucionalmente soportada, cuente con los controles técnicos y de seguridad correspondientes y se integre, cuando sea pertinente, con los sistemas y mecanismos tecnológicos existentes.

La adopción de este mecanismo contribuirá a fortalecer la trazabilidad y oportunidad en la atención de las solicitudes, optimizar la gestión de los contenidos publicados en los sitios web institucionales y disponer de información consolidada para el seguimiento, medición, control y auditoría del proceso”.

Oportunidad de mejora 14: Fortalecimiento de la gestión de comunicación digital y redes sociales.

Se evidenció que el proceso cuenta con información relevante sobre comportamiento de audiencias, métricas digitales y desempeño de publicaciones; no obstante, existe la oportunidad de fortalecer el aprovechamiento de esta información mediante su integración con procesos de análisis estratégico, segmentación de públicos y evaluación de resultados.

Igualmente, se observa la oportunidad de robustecer los mecanismos de gestión de interacciones ciudadanas en redes sociales, fortaleciendo la alineación entre las

Informe de Auditoría

prácticas aplicadas y los lineamientos institucionales definidos para la atención y relacionamiento digital con los grupos de interés.

Respuesta del proceso: *“Se acepta parcialmente la oportunidad de mejora formulada por el Equipo Auditor, aclarando que en la práctica ya se integran las métricas digitales y la gestión de crisis (usando como ejemplo las emergencias nacionales como el sismo). Sin embargo, se acepta la parte de estandarizar formalmente estos reportes mensuales como anexos a la estrategia de medios para que queden como evidencia en futuras auditorías”.*

11. PLAZO MÁXIMO PARA ENVÍO DE PLANES DE MEJORAMIENTO:

El proceso deberá elaborar un Plan de Mejoramiento, que permita subsanar las causas de los hallazgos descritos en este informe.

El Plan de Mejoramiento deberá ser enviado al líder de auditoría por correo electrónico dentro de los diez (10) días hábiles posteriores al recibo del presente informe.

Aprobó:

(Firmado Digitalmente)
Juan Diego Toro Bautista
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: **Equipo auditor:**

Auditor Líder: Andrés Camilo Delgadillo Zapata

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe final Auditoría Comunicación Estratégica

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260902-154334-74a7f1-47114340

Creación: 2026-09-02 15:43:34

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-09-02 15:45:08



Escanee el código
para verificación

Firma: Jefe de Oficina de Control Interno

Juan Diego Foro Bautista

79569758

jtorob@mintic.gov.co

Jefe de Oficina de Control Interno

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS			 Escanee el código para verificación
Informe final Auditoría Comunicación Estratégica			
Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20260902-154334-74a7f1-47114340 Creación: 2026-09-02 15:43:34			
Estado: Finalizado Finalización: 2026-09-02 15:45:08			
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Juan Diego Toro Bautista jtorob@mintic.gov.co Jefe de Oficina de Control Interno Ministerio de Tecnologías de la Información y las	Aprobado	Env.: 2026-09-02 15:43:36 Lec.: 2026-09-02 15:45:03 Res.: 2026-09-02 15:45:08 IP Res.: 181.53.156.20 Canal: Email