



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 1 de 13

1. INFORMACIÓN GENERAL

Proceso:	Comunicaciones
Dependencia:	GIT Prensa y Comunicación Corporativa
Tipo de auditoría o seguimiento:	Auditoría Interna de Calidad y Ambiental
Fecha entrega del Informe	22/06/2023

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Verificar que las actividades asociadas al proceso de Comunicaciones se desarrollen cumpliendo con los requerimientos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y demás requisitos de la entidad. Igualmente, verificar la aplicación de los lineamientos transversales establecidos en los procesos de Evaluación y Mejora de la Gestión y Gestión Documental.

3. ALCANCE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

La auditoría abarca el proceso de Comunicaciones aplicando las actividades relacionadas con el GIT de Prensa y Comunicación Corporativa durante el periodo comprendido entre el 04 abril de 2022 y el 30 de abril de 2023. La auditoría se realizará del 05 al 09 de junio de 2023 de acuerdo con los requisitos aplicables al proceso de la norma ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015, comprenderá el ciclo PHVA de la caracterización del proceso, los documentos asociados al proceso y sus procedimientos. La auditoría se desarrollará teniendo en cuenta el procedimiento MC-PT-012 - Auditorías internas a los sistemas de gestión ejecutadas por la segunda línea de defensa.

Los requisitos aplicables al proceso a auditar serán los definidos en el Manual del Sistema Integrado de Gestión AS-MA-001, versión 8, vigente desde el 2 de diciembre de 2022 y los que el equipo auditor considere pertinentes.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Las sesiones de la auditoría con el Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Comunicación Corporativa fueron realizadas de manera presencial los días de 7 y 8 de junio en la oficina correspondiente a este grupo de trabajo.

A continuación, se detallan las actividades auditadas al Proceso de Comunicaciones a partir de lo definido y aprobado en el Plan de auditoría interna.

La auditoría se realizó de acuerdo con el ciclo PHVA de la caracterización del proceso de Comunicaciones, CO-PR-003, versión 15, vigente desde el 24 de mayo de 2023; cuatro de los procedimientos del proceso; los documentos asociados y los requisitos aplicables al proceso de las normas ISO 9001 y 14001 de 2015.

Se realizó entrevista al GIT de trabajo de Prensa y Comunicación Corporativa y se efectuó la revisión digital de la documentación incluida en el Sistema Integrado de Gestión Suite Visión Empresarial asociada a las actividades claves del proceso, tales como Indicadores de gestión, análisis de datos y planes de mejoramiento, las demás actividades plan anticorrupción y atención al ciudadano, planes de acción, mapa de riesgos y autoevaluación, fue evidenciado a través de la plataforma SharePoint y la matriz de publicaciones por cada procedimiento, llevadas por el grupo interno de trabajo.

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 2 de 13

Se verificó de manera transversal los requisitos de los procesos de Mejora Continua de acuerdo con la Caracterización del Proceso de Evaluación y Mejora de la Gestión, MC-PR-017, versión 15, vigente desde el 22 de febrero de 2022. Y la Caracterización del Proceso de Gestión Documental, GD-PR-014, versión 16, vigente desde el 29 de mayo de 2023.

La prueba documental verificó los lineamientos establecidos en las normas de calidad, la guía de elaboración de documentos, el procedimiento de registro y control de documentos, vigencia de la base legal, cumplimiento de las políticas de operación, actividades y controles establecidas en los mencionados documentos.

4.1. Caracterización del Proceso: El GIT de Prensa y Comunicación Corporativa son responsables de ejecutar actividades identificadas en el ciclo PHVA descrito en el documento, CO-PR 003, versión 15, vigente desde el 24 de mayo de 2023.

Que de acuerdo con el objetivo que se tiene en la caracterización del proceso de Comunicaciones se relacionan con el objetivo estratégico de la entidad No 7 el cual tiene como propósito el de Fortalecer profesional e institucionalmente al Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio para el desarrollo de una gestión transparente, así como mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.

PLANEAR

Dentro del Planear el proceso de comunicaciones y el GIT de Prensa y Comunicación Corporativa, tuvo dos actividades dentro del plan de acción institucional vigencia 2022, las cuales finalizaron con un avance del 100% y las actividades fueron:

- Seguimiento al proceso de rediseño y migración de datos de los portales web de la Cancillería, embajadas, consulados y misiones del Ministerio de Relaciones Exteriores y su fondo rotatorio, relacionada con: Coordinar, informar y solicitar a los responsables de los contenidos publicados en las páginas web su revisión, para determinar que son actuales y pertinentes. Y en caso de ser necesario solicitar la actualización en los portales web.
- Apoyar el proceso de difusión de información a la ciudadanía sobre temas consulares, relacionada con: Realizar tres Facebook live sobre trámites y servicios que presta la Cancillería.

Para el 2023, el proceso cuenta con dos actividades dentro del plan de acción Institucional, sin embargo, con corte a 31 de marzo del presente año, el GIT de Prensa y Comunicación Corporativa, no presento ningún avance y seguimiento para las siguientes actividades:

- Apoyar el proceso de difusión de información a la ciudadanía sobre temas consulares y servicio al ciudadano, relacionada con la “Realizar tres Facebook Live sobre trámites y servicios que presta la Cancillería”
- Capacitar a los funcionarios de la planta global del Ministerio en el manejo de la comunicación interna y externa, como elemento estratégico para mejorar los procesos administrativos y fortalecimiento de la cultura organizacional e imagen corporativa, relacionada con “Realizar periódicamente videoconferencias con los funcionarios de la planta interna, las embajadas, consulados y misiones orientados a capacitar a las personas asignadas en labores de apoyo a prensa y comunicación, con el fin de proveer herramientas y lineamientos claros que fortalezcan la comunicación interna y externa de la Cancillería”.

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 3 de 13

Sin embargo y de acuerdo con la consulta realizada al Grupo Interno de Trabajo de Estrategia, Proyectos y Participación Ciudadana, dichas actividades su tiempo de ejecución es dentro de toda la vigencia 2023.

Formular el contexto organizacional y riesgos para el Mapa de Riesgo Integrado:

El Proceso de Comunicaciones, GIT de Prensa y Comunicación Corporativa presentan una oportunidad dentro del contexto organizacional relacionada con: “*Tendencias de nuevas tecnologías de información y comunicación (GPCO)*”, se evidenció que el GIT, para esta mejora trabaja a través de las redes sociales con las que cuenta la entidad como Instagram, Twitter, Facebook y Tik Tok entre otros, haciendo pedagogía sobre diferentes temas, con contenidos más educativos y didácticos como por ejemplo: videos en Tik Tok digeribles y entendibles para los usuarios.

Verificado el mapa de riesgos integrado (Riesgos de Gestión y Corrupción), se observa que el proceso de Comunicaciones GIT de Prensa y Comunicación Corporativa cuenta con los siguientes riesgos de gestión:

Riesgos de Cumplimiento:

Afectación reputacional generada por la pérdida de oportunidad mediática y perdida de relevancia de la comunicación al no divulgar la información del Ministerio.

Afectación reputacional por perdida de oportunidad mediática generada por entregar y publicar Información inexacta o incompleta del Ministerio a medios de comunicación y en canales digitales.

Afectación a la imagen institucional generado por publicar información en las páginas web que afecte la imagen del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Afectación a la imagen institucional por publicar información equivocada en redes sociales de Cancillería.

Riesgo de Corrupción:

Posibilidad de recibir cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de hacer uso indebido de la información del Ministerio de Relaciones Exteriores.

De lo anterior se revisó la evaluación realizada cuatrimestralmente por el GIT de Control Interno de Gestión, evidenciando observaciones y una posible materialización, las cuales fueron respondidas y sustentadas por el GIT de Prensa y Comunicación Corporativa en cuanto al riesgo: “**Afectación a la imagen institucional generado por publicar información en las páginas web que afecte la imagen del Ministerio de Relaciones Exteriores**”

1. En la página web existen y en especial la del Consulado Honorario en Abuja, presenta una sección en la cual captura información de los connacionales en Nigeria y presenta información desactualizada.

Respuesta: Desde el GIT de prensa se administran las páginas cuyos dominios son: gov.co, la página en

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 4 de 13

mención no fue creada ni es administrada por la oficina de prensa. Adicionalmente, el aplicativo en donde está relacionado el enlace del consulado honorario no es administrado por prensa, este aplicativo externo es de DIGIT. Finalmente, el equipo de prensa no ha recibido históricamente solicitud de creación por parte de consulares para páginas web de consulados honorarios.

2. En la sección mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, dispuesto a través del enlace <https://www.cancilleria.gov.co/help/requests> en el título responsable: no se relaciona el indicativo (601) que complementa el número telefónico dispuesto, adicionalmente existe en referencia un acceso directo a organismos de control internos y externos en cuyo contenido no se evidencian los organismos internos, a pesar de encontrarse un menú lateral derecho que cita dichos organismos, sin embargo no es comprensible su relación directa con la sección.

Respuesta: Como lo establece el procedimiento CO-PT-023, WEBMASTER solo publica la información enviada por parte de las áreas, no está en su competencia editar las mismas puesto que no conocemos el detalle y la experticia de cada una de las áreas. En este caso, la sección de atención al ciudadano es de responsabilidad del CIAC y son ellos quienes deben revisar la actualización de este, teniendo en cuenta que periódicamente desde prensa pedimos que se haga una revisión y envío de la información que se encuentra desactualizada. El enlace en mención claramente dice al finalizar que el responsable de la información aquí publicada es la dirección de Asuntos Consulares. Si bien prensa cumple la función operativa de publicar en la sección, la actualización de esta página no depende de nosotros.

3. La matriz de seguimiento en el numeral 3.1 Plan Anual de Adquisiciones - Requisitos Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA), hace referencia a solicitud a web master sobre un error en la fecha de actualización del archivo: plan anual de adquisiciones en el enlace: <https://www.cancilleria.gov.co/ministry/finances/foreign/procurement>, en donde expresa "Hay un error en la fecha de actualización del archivo: dice 5 de enero de 2022, pero la fecha correcta es 5 de enero de 2023", sin embargo, en la verificación realizada por Control Interno de Gestión no se observa la corrección del nombre del archivo, adicionalmente el documento publicado en Excel no presenta título o encabezado y dentro del contenido no se identifica con exactitud el año de la información que se encuentra publicada.

Respuesta: En los registros del GIT de Prensa no aparece solicitud de corrección.

4. En el enlace <https://www.cancilleria.gov.co/newsroom/video/cancilleria-ninos>, un botón para que los niños, niñas y adolescentes registren solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, el cual no tiene un link enlazado para interponerlas.

Respuesta: el enlace fue ajustado dentro del proceso de la auditoria.

5. Se identifica que la información publicada en el enlace <https://infokids.cancilleria.gov.co/>, se encuentra desactualizada, toda vez que en la sección ¿quién es el canciller? permanece información de la vicepresidenta-Canciller anterior.

Respuesta: El contenido fue actualizado dentro del proceso de la auditoria.

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 5 de 13

6. Mediante correo del 19 de mayo, en respuesta a solicitud realizada por el GIT de Control Interno de Gestión a la Oficina de Control Disciplinario Interno remitió información relacionada con un proceso disciplinario iniciado en el cuatrimestre al Consulado en Atlanta Estados Unidos, con fecha 18 de abril por presuntas irregularidades, informadas por la Dirección de Talento Humano y contenidas en los tweets del 17 de abril de 2023.

Respuesta: El Gestor de cambio del GIT de Prensa y Comunicación Corporativa gestionara la consulta a la Oficina de Control Interno Disciplinario, dado que nunca fueron informados del tema y no aparece ninguna solicitud en sus registros.

7. Por último, desde la misma evaluación, el GIT de Control Interno de Gestión recomendó que era necesario se revisara el nivel de aceptación del riesgo, dado que se deben establecer acciones preventivas definidas por el responsable del proceso con el fin de minimizar el riesgo.

Respuesta: Luego de analizar los comentarios a la evaluación del riesgo: “Afectación a la imagen institucional generado por publicar información en las páginas web que afecte la imagen del Ministerio de Relaciones Exteriores” consideramos que el riesgo no se ha materializado y los controles cumplen con las necesidades para el proceso, por lo que es indispensable que los funcionarios externos al GIT de prensa entiendan hasta qué punto y cuáles son las responsabilidades de la oficina en la administración y publicación de contenidos en las páginas web, ya que en la mayoría de los comentarios enunciados no son de responsabilidad de esta oficina, porque la mayoría son de aplicativos administrados por otras áreas del Ministerio, lo que quiere decir que no todo lo que está publicado en las páginas web del Ministerio están a cargo del webmaster y del GIT de Prensa, tal como está planteado el riesgo, este hace referencia a publicaciones desde la página web oficial del ministerio (administradas por webmaster de prensa) y las redes sociales del ministerio (administradas por community manager desde prensa). Lo que suceda en cuentas personales de funcionarios o cuentas de consulados y embajadas, deben ser de resorte de riesgos de ellos y no nuestros, teniendo en cuenta que no están en nuestro control.

Es importante mencionar que, no se presentaron materializaciones en los periodos definidos como alcance de la presente auditoría, sin embargo, es importante mencionar que tres de las observaciones registradas en la evaluación por parte de Control interno de Gestión fueron subsanados y / o corregidos y actualizadas dentro del proceso auditor y las demás quedaron consignadas como No conformidades dentro del presente informe.

4.2 Formular Plan de Comunicaciones que contenga lineamientos generales, principios y estrategias de comunicación CO-PL-001

Dentro de la caracterización del Proceso, se encuentra en el PLANEAR la formulación del Plan de Comunicaciones, este comprende 6 estrategias relacionadas con:

- Definir y articular las estrategias de comunicación con directivos, coordinadores, jefes de oficina, Embajadores y Cónsules del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Fondo Rotatorio para unificar los mensajes y priorizar los temas a comunicar.
- Coordinar las comunicaciones internas del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 6 de 13

Con respecto a estas dos estrategias se identificó que como canal de comunicaciones se relacionan los quioscos digitales los cuales no se encuentran disponibles para su uso, información que fue comunicada por la coordinadora y el gestor de cambio en la entrevista realizada en el proceso auditor.

- Hacer seguimiento a los temas divulgados por el Grupo Interno de Trabajo de Prensa y Comunicación Corporativa en medios de comunicación y redes sociales y generar alertas por publicaciones identificadas de manera oportuna.

En lo que tiene que ver con esta estrategia, se evidencio que se incumple lo relacionado a “Revisar noticias publicadas en medios de comunicación y selección de temas de actualidad nacional e internacional para enviar al Ministro, viceministras, directivos, Embajadores y Cónsules”, Lo anterior, dado que no se ha realizado el trámite del contrato con la empresa de Monitoreo, siendo esta una actividad que hace parte del HACER del proceso de Comunicaciones.

Con las demás estrategias se identificó su apoyo a el cumplimiento de los objetivos institucionales, fortaleciendo y consolidando la imagen de la Cancillería a todas sus partes interesadas.

- Visibilizar la gestión y los logros del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.
- Potencializar el uso de las herramientas tecnológicas para generar mayor impacto en las comunicaciones.
- Manejo de crisis mediáticas y redes sociales.

Una vez realizada la verificación del documento, el cual se encuentra publicado en el Sistema suite visión en su versión 14 vigente desde el 28 de febrero de 2023, se identificó que la base legal del plan se encuentra desactualizada con relación a la Directiva Presidencial No 9 de noviembre de 2018 Directrices de Austeridad dado que la actual es la No 02 del 30 de marzo de 2023 con su Decreto No 444 de 2023.

HACER

Dentro de otra de las actividades del HACER, se evidenció la orientación sobre los temas de Comunicaciones que se le brinda a los Embajadores y Cónsules que alternan o son nombrados para prestar servicio en las misiones en el exterior, actividad que la realizan mediante las inducciones que son dirigidas por la Dirección de Talento humano, para esto el GIT de Prensa cuenta con un folleto el cual es otorgado a estos funcionarios con guía permitiéndoles conocer la gestión las políticas de comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores.

4.3. Indicadores de Gestión:

La medición de la gestión del proceso de responsabilidad del GIT de Prensa y Comunicación corporativa objeto de la auditoría se hace a través de tres (3) indicadores. En el cual para el último trimestre 2022 y primer trimestre 2023 su resultado fue satisfactorio para tres de los indicadores, como se aprecia en el siguiente cuadro:

Nombre del Indicador	Año	Nivel	Meta	Resultado
Tiempo de respuesta a los requerimientos de los medios de	2022	Satisfactorio	91	98.82
	2023	Satisfactorio	92.50	92.90

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 7 de 13

comunicación (IG)				
Alcance de Publicación en Redes Sociales (IG)	2022	Satisfactorio	10	12.41
	2023	Satisfactorio	10	10.30
Tiempo de respuesta a solicitudes de comunicaciones internas	2022	Satisfactorio	80	93.86
	2023	Satisfactorio	80	93.07

Teniendo en cuenta lo anterior y una vez revisados los análisis registrados en el Sistema Integrado de Gestión Suite Visión Empresarial, se identificó que el análisis se expone las causas por las cuales se dio el cambio del indicador denominado “Alcance de Publicación en Redes Sociales”, durante la vigencia de 2022, el análisis registrado fue de la siguiente manera:

Al revisar los resultados del indicador se evidenciaba que conocer el alcance de los contenidos es importante por qué sabemos el impacto que están teniendo las comunicaciones sobre las acciones de los usuarios que siguen nuestras redes, de esta forma se conoce el nivel de alcance de publicación y sabemos el número de personas a las que les llegó el mensaje. Que en este caso es a 8,511.484 usuarios, lo cual nos da una idea del nivel de influencia que tenemos entre nuestra comunidad digital y cómo reacciona ante nuestros contenidos y acciones.

Se evidencia que el alcance de nuestras publicaciones se multiplico 7 veces. Llegando a 8.5 millones de usuarios más de los que nos siguen. Esto refleja la importancia de crear contenidos que sirvan para nuestra comunidad digital lo cual sirve para acercar más al ministerio a sus públicos objetivos.

En el último trimestre, no se alcanzó la meta establecida teniendo en cuenta que es temporada de vacaciones y el nivel de interacción en redes es menor, la cifra de alcance es 5'847.369 de usuarios, no logrando la meta por un 0.8%.

Al revisar los resultados del indicador en el primer trimestre de 2023 nuestras publicaciones alcanzaron 6'869.070 usuarios o cuentas alcanzadas. De las cuales solo nos siguen 666.665, lo cual evidencia que el alcance de nuestras publicaciones llegó a un mil por ciento más de usuarios. reflejando que la estrategia es adecuada he impactamos a más usuarios sin que necesariamente ellos sean seguidores de nuestras cuentas.

4.4 Planes de mejoramiento

El proceso no tiene formulado un plan de mejoramiento actual, sin embargo, con corte a 31 de diciembre de 2022 el plan de mejoramiento suscrito para esa vigencia finalizo al 100 % sus acciones.

4.5 Gestión Documental

En el desarrollo del presente ejercicio se observó que el proceso mantiene archivados electrónicamente los documentos de acuerdo con las series documentales identificadas en la TRD, actualizada el 28 de febrero de 2022.

Con relación a la transferencia documentales el GIT de Prensa y Comunicación Corporativa, evidenció la última transferencia documental realizada el 29 de marzo de 2022 al igual que la actualización del FUID Formato Único de Inventario Documental.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 8 de 13

4.6 Aplicación de los requisitos del Norma ISO 14001 DE 2015

Se identifico que los GIT de Prensa y comunicación Corporativa conocen y aplican los sistemas de gestión ambiental al interior de su GIT logrando los resultados previstos, incluido la mejora de su desempeño ambiental, al igual que la toma de conciencia sobre las políticas, objetivos y programas ambientales.

Sin embargo, es indispensable fortalecer al Grupo Interno de Trabajo en los conocimientos sobre la búsqueda de los sitios y plataformas disponibles para los funcionarios en la intranet donde se encuentra la información ambiental como relación a los objetivos ambientales e identificación de los impactos y programas ambientales.

4.7 Procedimiento Administración y Publicación de Contenidos en la página Web a cargo del Ministerio CO-PT-23

Los responsables de la ejecución del documento definieron el objetivo y describieron y evidenciaron el desarrollo de las actividades del procedimiento, se identificó que se revisan todos los contenidos enviados por los funcionarios para ser publicados en las páginas web del Ministerio, constatan que no se incluya contenidos comerciales o que no corresponda a las funciones misionales de la Cancillería, adicionalmente existe comunicación permanente verificando la veracidad de la información actualizada y/o publicada.

Se tiene contemplado la declinación de responsabilidades, sobre todo cuando el emisor de la solicitud de publicación debe contar con el aval de su jefe inmediato, por lo tanto, en caso de que se llegue a publicar información clasificada, reservada, inexacta y/o inconveniente, la responsabilidad recaerá sobre el remitente, conforme a lo previsto en el documento CO-GS-003 Guía de publicación de contenidos institucionales.

Se verifico el registro en el formato CO-FO-016 Matriz de Publicación de Contenidos en las Páginas Web a Cargo del Ministerio con los ajustes realizados a las publicaciones si lo hubiese; en caso de no publicarse el contenido el editor informa al solicitante con la debida justificación.

Es manejada la protección de datos personales, dando cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581 de 2012, los datos suministrados por el jefe de misión, director o jefe responsable del área, estará ceñido al estricto acatamiento de las disposiciones contenidas en la citada ley referentes al Régimen General de Protección de Datos Personales.

4.8 Procedimiento: Publicación de Contenidos en Redes Sociales CO-PT-022

Los responsables de la ejecución del documento definieron el objetivo de este procedimiento y explicaron la secuencia de actividades a seguir por parte de todos los procesos, las Embajadas, Consulados y Misiones permanentes de Colombia en el exterior, tienen claro que la publicación de los contenidos solo es realizada en las redes sociales de la entidad como Twitter, Facebook, YouTube, e Instagram.

Dentro de los documentos asociados se encuentra el procedimiento SC-PT-059 Gestión de peticiones por parte del Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC y demás dependencias del Ministerio de Relaciones Exteriores este documento

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 9 de 13

es compartido con el proceso de comunicaciones, dado que a través de las redes sociales dispuestas por la entidad los ciudadanos generan preguntas o dudas que son respondidas, gestionadas y atendidas por el CIAC.

Se verifico por parte de los encargados el seguimiento en la Matriz en el formato CO-FO-018 Control de publicación en redes sociales del Ministerio de Relaciones Exteriores, cada vez que sea publicado un mensaje en las redes sociales, el Community Manager del GIT de Prensa y Comunicación Corporativa, deberá hacer el registro de la publicación en dicho documento, con el propósito de llevar el control y registro de las publicaciones realizadas.

Las únicas cuentas en redes sociales oficiales de la entidad y por donde son registrados los mensajes que se proyecten para el perfil del Ministerio son:

- Twitter: @CancilleriaCol
- Facebook: Cancillería Colombia
- YouTube: Cancillería Colombia
- Instagram: Cancilleriacol
- Tik Tok: @Cancilleriacol

Los responsables describieron evidenciaron el desarrollo de la administración de las cuentas de Redes Sociales y la trazabilidad de los correos electrónicos por los cuales es recibida la información de las dependencias, Embajadas, Consulados y Misiones permanentes de Colombia en el Exterior para ser las publicaciones en redes sociales de la entidad Se verifico que existen unos lineamientos y normas generales para las embajadas, consulados y misiones en el exterior sobre la creación de perfiles individuales en redes sociales los cuales deberán manifestarse ante el GIT de Prensa y Comunicación Corporativa mediante un correo o a través de teams dispuesto para ello con el propósito de estar presentes en las mismas.

También el Grupo Interno de Trabajo de Prensa tiene designado un periodista quien supervisará los contenidos y será el contacto con las embajadas y misiones a través de la creación de un chat de WhatsApp permitiendo la agilidad en el procedimiento.

Una vez realizada la verificación del documento, el cual se encuentra publicado en el Sistema suite visión en su versión 8 vigente desde el 28 de febrero de 2023, se identificó que la base legal del procedimiento se encuentra desactualizada con relación a la Circular No. C-DM-DSG-18-000119 'Declaraciones y/o entrevistas a medios de comunicación u otros canales de divulgación de información', del 08 de noviembre de 2018 del Ministerio de Relaciones Exteriores, dado que la última Circular es la No DVRE-22-011731 del 20 de diciembre de 2022, adicionalmente la Directiva Presidencial No 09 de 9 de noviembre de 2018. Directrices de austeridad, puesto la actual es la No 02 del 30 de marzo de 2023 con su Decreto No 444 de 2023.

4.9 Procedimiento: Publicación Intranet CO-PT-20

Los responsables de la ejecución del documento definieron el objetivo de este procedimiento y explicaron el desarrollo de las actividades a seguir requeridas para administrar la Intranet como herramientas de imagen corporativa e institucional.

Sin embargo, parte del objetivo que habla de la secuencia de actividades requeridas para administrar las carteleras digitales (quioscos) no se aplica debido a la no operabilidad y uso de estos.

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 10 de 13

Se verifico por parte de los encargados del procedimiento el seguimiento y el registro de la Matriz en el formato CO-FO-017 Matriz de Publicación de Productos Comunicativos Internos.

Se evidenciaron los correos electrónicos por parte de las áreas y/ Misiones que llegan con las solicitudes de publicaciones en la intranet, verificando su trazabilidad y el Vto. bueno de los contenidos publicados.

Se reviso que se aplica la política de protección de datos la cual se encuentra registrada tanto en el correo como en el procedimiento Publicación Intranet CO-PT-20, así: “El Ministerio de Relaciones Exteriores cuenta con su autorización para el tratamiento de sus datos, sin embargo, si usted no quiere registro de su imagen en piezas comunicativas de la Entidad agradecemos manifestarlo a través del correo comunicacionescancilleria@cancilleria.gov.co”, lo anterior con el fin de que al publicar un dato personal sensible o privado (como el caso de fotografías), el GIT de Prensa y Comunicación Corporativa deberá confirmar si algún servidor público de la Entidad declinó la autorización del tratamiento de este.

Es necesario que en las publicaciones que se realicen en la intranet y en especial cuando se trate de una fotografía de un servidor público, menores de edad y demás se registre dentro la publicación la salvaguarda de la declinación de responsabilidades, así como se ve registrado en los correos de respuesta y el procedimiento

Una vez realizada la verificación del documento, el cual se encuentra publicado en el Sistema suite visión en su versión 9 vigente desde el 28 de febrero de 2023, se identificó que la base legal del procedimiento se encuentra desactualizada con relación a la Directiva Presidencial No 09 de 9 de noviembre de 2018. Directrices de austeridad, puesto la actual es la No 02 del 30 de marzo de 2023 con su Decreto No 444 de 2023.

2. FORTALEZAS

- Conocimiento y compromiso del GIT sobre cada uno de los temas a cargo.
- La asesoría que se brinda a los funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores sobre cómo la utilización y administración a los diferentes canales de comunicación con que cuenta la entidad (Intranet, página Web y redes sociales entre otros).
- La puesta en marcha de los diferentes canales de comunicación al servicio de los ciudadanos como el impulsar los Facebook live sobre trámites y servicios que presta la Cancillería, informativo semanal llamada “Cancillería te lo Cuenta” y la cuenta de tik tok haciendo que los usuarios y los funcionarios de la entidad conozcan más del Ministerio de Relaciones Exteriores y su fondo rotatorio y el servicio que presta.

3. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Es necesario que en las publicaciones que se realicen en la intranet y en especial cuando se trate de una fotografía de un servidor público, menores de edad y demás se registre dentro la publicación la salvaguarda de la declinación de responsabilidades, así como se ve registrado en los correos de respuesta y el procedimiento

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 11 de 13

Es pertinente se incluya dentro de la base legal de los documentos del proceso el Decreto 274, Artículo 81. "Prohibiciones especiales a los funcionarios del servicio exterior, les está prohibido expresamente... i. Hacer declaraciones, revelar asuntos sin la autorización del superior respectivo."

Es indispensable que las actividades que se suscriben en el plan de acción institucional se empiecen a ejecutar desde el inicio de la vigencia, dado que según el seguimiento que esta publicado en el link <https://www.cancilleria.gov.co/ministry/planeacion/plan-accion>, no se evidencio ejecución para el primer trimestre de 2023 y su avance fue del 0%.

fortalecer al Grupo Interno de Trabajo en los conocimientos sobre la búsqueda de los sitios y plataformas disponibles para los funcionarios en la intranet donde se encuentra la información ambiental como relación a los objetivos ambientales e identificación de los impactos y programas ambientales.

4. NO CONFORMIDAD

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
1	Plan de Comunicaciones CO-PL-001 Procedimiento: Publicación Intranet CO-PT-20	Incumplimiento al " <i>Plan de Comunicaciones</i> " y del procedimiento " <i>Publicación Intranet</i> " puesto que dentro de los documentos como canal de comunicación y /o sistema de información y otros medios electrónicos se encuentran los quioscos digitales los cuales no se encuentran operando para su uso y aplicación. Responsables de su ejecución GIT Prensa y Comunicación Corporativa.
2	Procedimiento GD-PT-02 "Control de Documentos"	La base legal en los procedimientos CO-PT-020 Publicación Intranet; CO-PT-022 Publicación contenidos redes Sociales y el Plan de Comunicaciones CO-PL-001, perteneciente al GIT de prensa y Comunicación Corporativa, se encuentran desactualizados con relación a la Directiva Presidencial No 9 de noviembre de 2018 Directrices de Austeridad dado que, la actual es la No 02 del 30 de marzo de 2023 con su Decreto No 444 de 2023 Y a la Circular No. C-DM-DSG-18-000119 'Declaraciones y/o entrevistas a medios de comunicación u otros canales de divulgación de información', del 08 de noviembre de 2018 del Ministerio de Relaciones Exteriores, dado que la última Circular es la No DVRE-22-011731 del 20 de diciembre de 2022, incumpliendo así la política de operación establecida en el procedimiento GD-PT-02, la cual indica, "Cuando se emitan leyes, Decretos, Resoluciones, Circulares o Memorandos que afecten procedimientos documentados en el sistema Integrado de Gestión el área o áreas responsables deberán realizar los ajustes en un término no mayor a 15 días hábiles que se requieran para el cumplimiento de las nuevas exigencias o requisitos en la documentación existente". Responsable de su aplicación: GIT Prensa y Comunicación Corporativa
3	Caracterización del Proceso CO-PR-003 y el Procedimiento CO-PT-021 Monitoreo de Prensa	Incumplimiento a la actividad en el Hacer de la Caracterización del Proceso: Revisar noticias publicadas en medios de comunicación y selección de temas de actualidad nacional e internacional para enviar al Ministro, viceministras, directivos, Embajadores y Cónsules. Y a la política de operación del procedimiento Monitoreo de Prensa, dado que no se ha realizado la gestión del trámite con el proveedor (Empresa externa de

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 12 de 13

	<p>Monitoreo, (Servicio de análisis y monitoreo de medios de comunicación) el cual es la encargada de "Revisar noticias publicadas en medios de comunicación y selección de temas de actualidad nacional e internacional para enviar al Ministro, viceministras, directivos, Embajadores y Cónsules".</p> <p>Responsable de su aplicación: GIT Prensa y Comunicación Corporativa</p>
--	---

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
1	NTC-ISO 9001 numeral 7.5.3.1 control de la Información documentada	Desactualización del Directorio de Misiones de Colombia en el Exterior, puesto que se registra información con respecto al Consulado de Nigeria, información del Consulado Honorario. Responsable de su aplicación: Dirección de Información y Tecnología
2	NTC-ISO 9001 numeral 7.5.3.1 Control de Información Documentada	Desactualización de la imagen del aplicativo de agendamiento para reunión por teams dado que se registra el logo de imagen anterior. Responsable de su aplicación Dirección de Información y Tecnología

ITEM	CRITERIO DE AUDITORIA O NORMA	DESCRIPCIÓN
1	NTC-ISO 9001 Numeral 7.5.3.1 Control de la Información Documentada	Desactualización de la Pagina Web en el enlace https://www.cancilleria.gov.co/help/requests dado que en la sección mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, en el título Responsable: no se relaciona el indicativo (601) que complementa el número telefónico dispuesto, adicionalmente existe en referencia un acceso directo a organismos de control internos y externos en cuyo contenido no se evidencian los organismos internos, a pesar de encontrarse un menú lateral derecho que cita dichos organismos, sin embargo no es comprensible su relación directa con la sección. Responsable de su aplicación GIT CIAC

5. CONCLUSIONES DEL INFORME

Si bien se identificaron No conformidades y oportunidades de mejora, se concluye que el proceso de Comunicaciones (GIT de Prensa y Comunicación Corporativa), es adecuado y conveniente para el cumplimiento de los requisitos de las normas NTC-ISO 9001:2015 y 14001:2015. El proceso evidencia el cumplimiento de su objetivo, el cual se encuentra debidamente

Elaboró: Olga Milena Mendoza

FV: 20/05/2020



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: EI-FO-09
NOMBRE:	INFORME DE EVALUACIÓN	VERSIÓN: 4
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, ÁREAS RESPONSABLES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLEMENTADOS EN EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y SU FONDO ROTATORIO - AUDITORES INTERNOS	PÁGINA: 13 de 13

alineado con los objetivos institucionales. Con el fin de fortalecer la implementación del Sistema Integrado de Gestión se hace necesario la definición e implementación de Planes de Mejoramiento a partir de los resultados presentados anteriormente.

Equipo auditor:

(Documento Electrónico)

Claudia Patricia Prada
Auditor Líder

(Documento Electrónico)

Jenny Andrea Hernández Alfonso
Coordinador del GIT Gestión y Desempeño Institucional