



Informe de seguimiento Gestión de Comunicaciones

OFICINA DE CONTROL INTERNO
FR-1400-OCI-31 VERSIÓN 06

12 de enero de 2024



Tabla de contenido informe de seguimiento

1. Introducción	2
2. Objetivo	2
3. Alcance	2
4. Metodología	3
5. Marco Legal – criterios del seguimiento	4
6. Verificación de Antecedentes	4
7. Riesgos identificados y Controles Establecidos.....	5
7.1 Planeación Estratégica de Comunicaciones interna y externa.....	5
7.2 Plan de acción 2023.....	7
7.3 Contexto interno y externo del proceso de Gestión de Comunicaciones	9
7.4 Riesgos identificados por el proceso de Gestión de Comunicaciones	12
7.5 Administración de la página Web de la UNGRD.....	14
8. Recomendaciones.....	16
9. Conclusiones.....	17
10. Papeles de Trabajo	18
11. Plan de Mejoramiento.....	18
12. Salvaguardas	19

1. Introducción

En el marco del Programa Anual de Auditoría de Gestión Independiente definido para la vigencia 2023, la Oficina de Control Interno (OCI) en cumplimiento de la 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", se desarrolla ejercicio de seguimiento al proceso de Gestión de Comunicaciones definiendo un alcance que permite analizar y evaluar desde un enfoque preventivo, aspectos clave para el cumplimiento de los objetivos del proceso, basado en un enfoque en riesgos y controles.

De acuerdo a lo anterior, a través de la metodología descrita en el numeral 4 del presente informe y teniendo en cuenta los criterios definidos, se evalúa y analizan las actividades del proceso determinadas en el alcance de manera preventiva, a fin de que la administración determine las acciones de mejora pertinentes que fortalezcan su gestión y resultados, mitigando a futuro la posible materialización de riesgos no identificados en el proceso o que se encuentran determinados en su matriz de riesgos y oportunidades.

2. Objetivo

Realizar seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno como tercera línea de defensa al cumplimiento de la estrategia de comunicaciones definida para la UNGRD, que tiene como fin fortalecer la gestión del riesgo de desastres en los grupos de valor, a fin de que se determine por parte de la administración las acciones de mejora necesarias para su fortalecimiento, evitando la posible materialización de riesgos identificados en el proceso de Gestión de Comunicaciones.

3. Alcance

El ejercicio de seguimiento abarcó los siguientes temas:

Comunicación interna y externa: diseño e implementación del plan estratégico de comunicaciones interno y externo y su impacto en el cumplimiento del plan estratégico institucional de la UNGRD.

Comunicación digital: administración de la página web de la UNGRD.

Seguimiento a la ejecución de los controles y planes de tratamiento que mitigan la materialización de los riesgos del proceso de Gestión de Comunicaciones, que impactan directamente en el cumplimiento de la planeación estratégica del proceso, así como la validación de la aplicación de acciones de contingencia en caso de la determinaría posible materialización de sus riesgos.

*El periodo objeto de seguimiento fue de enero a octubre de 2023. Se tomó en cuenta el desarrollo del ejercicio de la planeación estratégica de la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC), elaborado en la vigencia 2022 para su implementación en el año 2023.

4. Metodología

1. Entendimiento y recorrido de:

a) Proceso y flujo de información.

b) Áreas involucradas en el proceso.

c) Actividades de control a nivel entidad.

2. Identificación y valoración de riesgos y controles clave del proceso que impactan directamente en la ejecución de la planeación estratégica de comunicaciones.

3. Planeación y ejecución de pruebas a los controles (propósito, responsable, periodicidad, cobertura, diseño, efectividad, entre otros).

4. Identificación de posibles brechas de control y oportunidades de mejoramiento.

5. Discusión y validación del informe preliminar con el dueño del proceso y definición de acciones de mejora frente las recomendaciones u oportunidades de mejora identificadas.

Cada etapa de auditoría (entendimiento del proceso, evaluación del riesgo y evaluación y prueba de controles) será desarrollada mediante:

- I. Lectura de la documentación vigente del proceso;
- II. Entrevistas con el dueño del proceso y/o el personal involucrado en el mismo;
- III. Inspección de documentos relacionados con la ejecución del proceso;
- IV. Solicitud de información adicional, requerida dentro del análisis del proceso;
- V. Aplicación de algunas técnicas para recopilar la evidencia tales como:

- Comparación
- Observación
- Visita in situ
- Indagación
- Análisis
- Confirmación
- Tabulación
- Conciliación
- Comprobación
- Rastreo (seguimiento)

- Revisión Selectiva
- Obtención de Extractos y Copias de Documentos

5. Marco Legal – criterios del seguimiento

Requisitos Legales (de acuerdo con el alcance):

- ✓ Constitución política Artículos 20, 61, 73 y 74.
- ✓ Ley 1523 Política nacional UNGRD.
- ✓ Ley 1712 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- ✓ Decreto 4147 por la que se establece objeto y estructura de la UNGRD.
- ✓ Resolución 1519 por la que se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
- ✓ Decreto 1008 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital.
- ✓ Norma Técnica Colombiana 5854 de junio de 2011 - Accesibilidad a Páginas Web.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG:

- ✓ Segunda dimensión: Direccionamiento estratégico y Planeación - Política de planeación institucional.
- ✓ Quinta dimensión: Información y Comunicación
- ✓ Séptima dimensión: Control Interno - Política de Control Interno

Requisitos Internos UNGRD

Documentación interna publicada en NeoGestión del proceso de Gestión de Comunicaciones de acuerdo con el alcance definido para la ejecución del seguimiento.

6. Verificación de Antecedentes

En cumplimiento de las actividades definidas en el Programa Anual de Auditoría de Gestión Independiente para la ejecución efectiva del seguimiento realizado al proceso de Gestión de Comunicaciones, la Oficina de Control Interno desarrolla las siguientes actividades:

- ✓ Lectura previa de documentación interna y normatividad relacionada con la gestión del proceso (criterios del seguimiento).
- ✓ Entendimiento del proceso, objetivo, actividades adelantadas, conocimiento de los miembros del equipo, contingencias y cambios presentados frente al liderazgo del equipo.

- ✓ Apertura del seguimiento a desarrollar entre la Oficina de Control Interno y el proceso; se adelantan cuatro sesiones de trabajo en sitio con los miembros del equipo (de acuerdo con el alcance del seguimiento) agendadas entre los días 4 de diciembre y 13 de diciembre de 2023.
- ✓ Solicitud de evidencias, la cual es revisada en sitio y complementariamente se analiza información adicional encontrada en otras fuentes de información para concluir frente al ejercicio de seguimiento desarrollado a la OAC.

La OCI como evaluador independiente proporciona el presente informe de seguimiento que da cuenta del resultado del proceso y menciona recomendaciones para tener en cuenta en su fortalecimiento y mitigación del riesgo.

7. Riesgos identificados y Controles Establecidos

En el marco de la Política de administración de riesgos definido por la UNGRD y liderado por el SIPLAG, se define la metodología para la identificación de los riesgos y definición de controles encaminado al logro de los objetivos institucionales y de los procesos, así como la definición de actividades correctivas, preventivas y de mejora para el fortalecimiento de la gestión institucional. De acuerdo con lo anterior, la Oficina de Control Interno desarrolla seguimiento al proceso de Gestión de Comunicaciones con un enfoque basado en riesgos y controles, a fin de emitir recomendaciones para el fortalecimiento de las actividades clave del proceso definidas en el alcance del presente seguimiento.

7.1 Planeación Estratégica de Comunicaciones interna y externa

De acuerdo con la mesa de seguimiento desarrollada entre la OAC y OCI el día 4 de diciembre de 2023, para revisar la Planeación Estratégica de Comunicaciones interna y externa definida e implementada para la vigencia 2023, se constata la siguiente información:

Que en cumplimiento de las funciones de la OAC se describe en el Decreto 4147 de 2011, artículo 15, numeral 1 *“Diseñar e implementar la estrategia de comunicaciones internas y externas de la Unidad, a nivel nacional y territorial con el fin de apoyar la consecución de los objetivos institucionales”*, al respecto la OCI constata en el sistema de información NeoGestión, documento PLA-1500-OAC-01_3 Plan Estratégico de Comunicaciones, publicado en el año 2019 y actualizado en la vigencia 2022, documento sobre el cual se define la Planeación Estratégica del proceso de Comunicaciones, y que se encuentra desactualizado dado que está alineado al Plan Nacional de Desarrollo *“Pacto por Colombia,*

Pacto por la Equidad 2018-2022”, el Plan Estratégico Sectorial de la Presidencia de la República 2019 -2022, y el Plan Estratégico Institucional de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres – UNGRD 2018-2022 y que conforme los cambios de gobierno y administración de la UNGRD, como la actualización al Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “*Plan de la gente*” y de la Planeación Estratégica Institucional para el cuatrienio 2023-2026 de la UNGRD, se recomienda el proceso efectúe la correspondiente actualización del documento.

En alineación al documento PLA-1500-OAC-01 actualizado que determine la OAC, es importante que el proceso diseñe una herramienta, que permita llevar seguimiento al cumplimiento de la estrategia por cuanto al validar con el proceso sobre la existencia de evidencia que diera cuenta del cumplimiento de la planeación para la vigencia 2023, no se encontró ni se reportó por parte de la OAC información soporte que diera cuenta del seguimiento y trazabilidad en la ejecución de las actividades definidas en el marco de la Planeación Estratégica de Comunicaciones, esto conllevando a la posible materialización de un riesgo no identificado por parte del proceso y relacionado con la “*Posibilidad de incumplir la Planeación Estratégica de Comunicaciones*”, que tiene efecto directo en el cumplimiento de los objetivos institucionales y en el logro de los objetivos de la misionalidad de la entidad.

Frente a la posibilidad de definir una herramienta que permita consolidar y efectuar seguimiento a todas las actividades desarrolladas por la OAC a lo largo de cada vigencia, el proceso indicó que para lo recorrido del año 2023 se adelantaron mesas de trabajo con cada uno de los procesos y periodista designado, a fin de capturar las principales necesidades que requerían del apoyo del proceso de Gestión de Comunicaciones; no obstante lo anterior sin dejar evidencia de la captura de esta información clave para la definición de la planeación de la OAC.

De acuerdo a lo indicado por la OAC se allegó como soporte el seguimiento realizado a algunas de estas actividades definidas a través de las actas del comité editorial desarrollado de manera semestral, seguimiento poco recurrente para asegurar el cumplimiento de todas las actividades ejecutadas por el proceso con la oportunidad esperada, por cuanto se recomienda al proceso de Gestión de Comunicaciones definir una herramienta de seguimiento adecuada que proporcione información frente al cumplimiento de la planeación definida y la toma de acción oportunas ante incumplimientos

Es claro que ante los cambios recurrentes en el liderazgo del equipo de trabajo, esto ha conllevado a que se pierda la cultura para el seguimiento al cumplimiento de la estrategia del proceso, operando y atendiendo requerimientos a demanda, sin una planeación articulada al cumplimiento de los objetivos institucionales que permita llevar seguimiento adecuado a la ejecución de las actividades clave definidas por parte del equipo de la OAC, lo que puede llevar a reprocesos o generar actividades que no tienen el impacto esperado.

Conforme lo anterior desde la OCI y en alineación a las diferentes recomendaciones encontradas en el marco de la planeación del proceso de Gestión de Comunicaciones es recomendable revisar y actualizar las actividades definidas en la caracterización del proceso, por tanto, los cambios que ha surtido el equipo de trabajo más los lineamientos objeto de actualización, se deben ver reflejados en dicho documento.

7.2 Plan de acción 2023

Para la vigencia 2023 el proceso de Gestión de Comunicaciones ha definido dentro de su plan de acción los indicadores relacionados a continuación:

Tabla No.1: Plan de acción 2023 Oficina Asesora de Comunicaciones.

ACTIVIDADES OAC	INDICADOR	META
Administrar y actualizar contenidos en la página web de la entidad	# de contenidos publicados	1
Administrar y publicar contenido en redes sociales de la UNGRD	# de contenidos publicados	6
Realizar la construcción de campañas internas de comunicación para: * Programa de Transparencia y Ética Pública Ley 2195 de 2022, y Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Ley 1474 de 2011 / Participación ciudadana y rendición de cuentas * Política de gestión del conocimiento y la innovación * Seguridad y salud en el trabajo * Gestión ambiental * Mes de la reducción del riesgo * Simulacro Nacional de evacuación	# de campañas construidas	6
Desarrollar productos gráficos, audiovisuales de la UNGRD y el SNGRD.	(# de productos realizados / # de solicitudes recibidos) *100	100%
Realizar encuestas de satisfacción comunicacional a nivel interno y externo (Comunicadores del SNGRD y/o periodistas de medios)	# encuestas realizadas	2
Realizar trámites de codificación cívica y emisión en espacio institucional de productos audiovisuales de la UNGRD.	# de campañas emitidas	4

ACTIVIDADES OAC	INDICADOR	META
Gestionar el manejo efectivo de los medios de comunicación, tales como (entrevistas, ruedas de prensa, respuesta a medios de comunicación)	(# de acciones realizadas/# de acciones requeridas)*100	100%
Realizar el seguimiento al plan de medios implementado en la Oficina Asesora de Comunicaciones	# de seguimientos	1
Realizar free press para visibilizar piezas institucionales con otras entidades	(# de piezas publicadas/# de piezas producidas) *100	100%
Ejecutar las actividades relacionadas con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG a cargo del proceso	# de actividades ejecutadas	9

Fuente: Plan de acción 2023 evidencia allegada por la OAC.

Teniendo en cuenta los indicadores definidos, el proceso presenta en el marco de la mesa de seguimiento, evidencia del cumplimiento y seguimiento bimestral desarrollado a los indicadores definidos de los meses de enero - febrero, marzo - abril, mayo - junio, julio - agosto y septiembre - octubre de 2023, encontrando que:

- ✓ Sobre las evidencias allegadas se constata el cumplimiento de las metas de los indicadores definidos.
- ✓ El plan de acción de la OAC, se enmarcan en actividades cotidianas y operativas del proceso (actividades de cumplimiento), definiendo indicadores (Tabla No.1) que no miden el impacto de la gestión del proceso.
- ✓ Las metas definidas para dar cumplimiento a los indicadores de plan de acción 2023 del proceso de Gestión de Comunicaciones no son consecuentes con la realidad de su operatividad, por cuanto se evidencian indicadores como “Realizar la construcción de campañas internas de comunicación”, tienen una meta de seis (6) campañas constituidas al año, lo cual no refleja la realidad de la gestión de la OAC y sobrepasan la cantidad de las campañas desarrolladas anualmente.
- ✓ Se requieren metas retadoras que den cuenta de la gestión del proceso y que sus resultados sean fuente de información relevante para la toma de decisiones.

Teniendo en cuenta que para definir los indicadores de plan de acción se deben considerar aquellas actividades que permitan medir el impacto de la gestión del proceso, tal y como se define por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) estos indicadores son la *“Representación cuantitativa de una variable en relación con otra, que permite medir los efectos a mediano y largo plazo, generados por una política, programa o proyecto, sobre la población en general. Los efectos medidos son aquellos directamente atribuibles a dicha política, programa o proyecto específico. Incluye efectos positivos y negativos, producidos directa o indirectamente por una intervención, sean estos intencionales o no”*, por cuanto

estos indicadores (Tabla No.1) deben revisarse con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación Institucional – OAPI.

Teniendo en cuenta las mesas de trabajo que viene desarrollado la OAPI con los diferentes procesos para revisar los indicadores de plan de acción definidos por los procesos para la vigencia 2024, se recomienda que se haga partícipe a la OAC, de estas mesas trabajo particularmente en aquellos procesos en los que se definen actividades que requieren del apoyo de la OAC como 2da línea de defensa para el logro de los indicadores de plan de acción definido. Esto es clave para que la OAC pueda dimensionar el impacto que tiene el desarrollo de estas actividades en el cumplimiento de su planeación, para así optimizar los recursos existentes y disponer de los necesarios para dar cumplimiento de manera oportuna y adecuada.

7.3 Contexto interno y externo del proceso de Gestión de Comunicaciones

Sobre el análisis del contexto interno y externo del proceso de Gestión de Comunicaciones, se entrega por parte del proceso como evidencia análisis DOFA desarrollado en la vigencia 2022 en el que se presentan las principales debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la Oficina y sobre las cuales no se efectúa su actualización para la vigencia 2023; conforme los cambios de gobierno, cambios en la administración de la UNGRD, actualización del Plan Estratégico Institucional y Plan Nacional de Desarrollo, reestructuración del equipo de trabajo, entre otros factores que impactan directamente en la gestión de la OAC, el proceso debe desarrollar su actualización para así identificar el impacto de estos cambios en la Planeación Estratégica de Comunicaciones y su actualización de los riesgos para la vigencia 2024.

De acuerdo con la mesa de seguimiento desarrollada el 13 de diciembre de 2023 entre la OCI y la OAC, se indica por parte del proceso de Gestión de Comunicaciones que se encuentra desarrollando con el apoyo del SIPLAG la actualización de la matriz de riesgos del proceso vigencia 2024; dentro de las tareas adelantadas se desarrolló la actualización del contexto interno y externo del proceso (DOFA 2024), en ese caso se procedió a validar evidencia allegada por el proceso encontrando aspectos clave identificados en dicha herramienta, como lo fue:

Amenazas (externas):

- ✓ Fuga de información para mantener actualizado el repositorio institucional.
- ✓ Intentos de hackeo a los canales digitales.
- ✓ Suspensión de licenciamiento de las plataformas y software utilizadas en la OAC por demoras en su contratación.

- ✓ Desconocimiento de los protocolos o procedimientos por parte de los funcionarios.

Debilidades (internas):

- ✓ Incremento de solicitudes por parte de las áreas de la UNGRD y el SNGRD, respecto a diseño de piezas gráficas, lo cual afecta la carga laboral.
- ✓ El área talento humano exige una alta demanda de la oficina lo que dificulta el cubrimiento de otras áreas de la entidad lo que conlleva a no entregar en las fechas estipuladas.
- ✓ Se evidencia desarticulación con los lineamientos de la OAC de los comunicadores sociales, periodistas y diseñadores gráficos que se encuentran en otras áreas.
- ✓ No contar con un CMS (Content Management System) moderno para la administración de la página web que permita cumplir con los requerimientos de navegabilidad y experiencia de usuario que exigen los dispositivos actuales.
- ✓ Falta de inclusión del tema lengua de señas, lenguaje claro y accesibilidad de acuerdo con lo que determina el Gobierno en Línea.

Fortalezas (internas):

- ✓ Mantener sinergia de gobierno para el envío de campañas institucionales, con el fin de que las entidades de gobierno realicen difusión de contenidos, con lo genera mayor cobertura en la comunidad digital.
- ✓ Hay una producción constante de contenidos que mantienen los canales de comunicación de la entidad actualizados.
- ✓ La OAC cuenta con un equipo interdisciplinario que permite un trabajo integral.

Oportunidades (externas):

- ✓ Fortalecimiento en capacitación por entes externos para el mejoramiento de capacidades en temas de accesibilidad en página web.
- ✓ A través de las herramientas tecnológicas dispuestas en la OAC se pueden establecer métricas e indicadores de consulta de información.
- ✓ Equipos de trabajo renovados con los que se puede trabajar en el posicionamiento de nuevas estrategias de comunicación.
- ✓ Estructurar y desarrollar el Plan de Medios de la entidad.

Imagen No.1 y 2. DOFA Gestión de Comunicaciones actualización vigencia 2023.

DOFA OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES														
DEBILIDADES (Internas)							AMENAZAS (Externas)							
1	Incremento de solicitudes por parte de las áreas de la UNGRD y el SNGRD, respecto a diseño de piezas gráficas, lo cual afecta la carga laboral							Fuga de información para mantener actualizado el repositorio institucional						
2	Falta de entrega de información puntual y consolidada por parte de las áreas misionales para dar respuesta eficaz a temas de la entidad							Suspensión de licenciamiento de las plataformas y software utilizadas en la OAC por demoras en su contratación						
3	El área talento humano exige una alta demanda de la oficina lo que dificulta el cubrimiento de otra áreas de la entidad lo que conlleva a no entregar en la fechas estipuladas.							Pérdida de credibilidad en imagen de la entidad, debido a las noticias emitidas por los diferentes medios de comunicación						
4	Se evidencia desarticulación con los lineamientos de la OAC de los comunicadores sociales, periodistas y diseñadores gráficos que se encuentran en otras áreas.							Desconocimiento de los protocolos o procedimientos por parte de los funcionarios						
5	La tecnología cambia rápidamente y la oficina cuenta con equipos fotográficos, audiovisuales y de computo obsoletos.							Desorganización en la logística de los eventos de la entidad que acompaña la OAC						
6	No contar con herramienta tecnológica para monitoreo de medios en tiempo real en los diferentes medios: radio, TV, web, prensa y redes sociales, etc., a nivel nacional, con el fin de tener estadísticas oportunas y confiables, sobre la información que se emite de la entidad y del Sistema							Entrega de información incompleta por parte de los enlaces de las áreas con la OAC						
7	Falta de organización en la entrega de productos por parte de las áreas							No conocer con anticipación los cronogramas y actividades realizadas por la entidad para realizar un cubrimiento adecuado.						
8	No contar con aprobación de recursos económicos para Plan de Medios							Intentos de hackeo a los canales digitales						

DOFA OAC_2023-12-13														
FORTALEZAS (Internas)							OPORTUNIDADES (Externas)							
1	Compromiso del grupo de trabajo para realizar planificación de actividades							Fortalecimiento en capacitación por entes externos para el mejoramiento de capacidades en temas de accesibilidad en página web.						
2	Posicionamiento en medios de comunicación respecto a la información relacionada en gestión del riesgo de desastres.							Contar con medios de comunicación del Sistema y organismos institucionales que promocionan y difunden campañas institucionales a cero costo.						
3	Articulación con la Red de Comunicadores en Gestión del Riesgo de Desastres en los departamentos y ciudades capitales, contando con una comunicación fluida y buena capacidad de reacción.							A través de las herramientas tecnológicas dispuestas en la OAC se pueden establecer métricas e indicadores de consulta de información.						
4	La información emitida por la entidad es previamente verificada y validada por las áreas misionales y jefe de la OAC.							Realizar piezas audiovisuales las cuales son adoptadas y emitidas sin modificaciones por parte de Presidencia de la República.						
5	La OAC cuenta con un equipo interdisciplinario que permite un trabajo integral							Contar con repositorio digital como una de las herramientas para gestionar conocimiento, tal y como se establece en el marco de MIPG (gestión del conocimiento e innovación)						
6	Existe un equipo de diseño gráfico profesional y con experiencia que ha permitido consolidar una buena línea gráfica institucional							El alto flujo de información que generan las áreas son un punto clave para la presencia de la UNGRD en la agenda mediática						
7	Existe una articulación y comunicación con los organismos institucionales y medios de comunicación del sistema para gestionar la promoción y difusión de las campañas institucionales de la UNGRD y SNGRD.							La importancia que la alta dirección le presta a los productos gráficos y audiovisuales que genera la oficina de comunicaciones						
8	La OAC cuenta con un posicionamiento en la codificación cívica para la difusión de información institucional a la opinión pública, a través de los medios masivos de comunicación.							El trabajo en territorio de la entidad permite una recopilación amplia de material audiovisual de las actividades para la producción de videos.						
9	Mantener sinergia de gobierno para el envío de campañas institucionales, con el fin de que las entidades de gobierno realicen difusión de contenidos, con lo genera mayor cobertura en la comunidad digital.							Las líneas de acción de la UNGRD permiten hacer pedagogía a través de contenidos en redes sociales						

Fuente: Evidencias OAC \172.16.10.147\servidor\CONTROLINT\SEGUIMIENTOS\Vigencia_2023\SEGUIMIENTO OAC

Como resultado del análisis DOFA actualizado por parte de la OAC, la OCI identificó que, ante la actualización de los riesgos del proceso que se viene adelantando, se recomienda contemplar la definición de un riesgo asociado a “*Seguridad de la Información*”, en la que se definan controles específicos para situaciones indicadas en el análisis de contexto, como

“fuga de información para mantener actualizado el repositorio institucional”, “Intentos de hackeo a los canales digitales”; así como el planteamiento de un riesgo asociado al cumplimiento de la estrategia institucional definida en articulación con el Plan Estratégico de Comunicaciones, teniendo en cuenta que dentro del análisis se identifican aspectos como, alta demanda en solicitudes de piezas gráficas por algunas dependencias o procesos clave, así como el incremento de requerimientos por parte de las áreas, entre otras actividades que se encuentran enmarcadas en una adecuada planeación a desarrollar por parte del proceso de Gestión de Comunicaciones.

7.4 Riesgos identificados por el proceso de Gestión de Comunicaciones

De acuerdo con la información consultada en el sistema de información NeoGestión, en el link de “documentos”, se identifica el mapa de riesgos y oportunidades RG-1300-SIPG-76_64, vigente y que para el proceso de Gestión de Comunicaciones se relacionan los riesgos identificados a continuación:

Tabla No.2: matriz de riesgos del proceso de Gestión de Comunicaciones vigencia 2023 publicado en NeoGestión.

Riesgo	Controles	Plan de tratamiento	Acción de contingencia	Riesgo Residual
Riesgo de gestión: Publicación de información no veraz del SNGRD y la UNGRD DEBIDO A desconocimiento de las competencias de la Unidad, comunicación desarticulada por parte de las entidades del SNGRD. Imprecisión de los datos suministrados por los diferentes medios de comunicación y entidades que conforman el SNGRD. Lo que PUEDE OCASIONAR pérdida de credibilidad, imagen de la entidad, investigaciones disciplinarias o sanciones.	Control 1: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones valida a demanda, los requerimientos de las áreas de la UNGRD y evalúa su pertinencia para su realización y publicación a través de VoBo, en el formato de entrega y validación de información.	No cuenta con plan de tratamiento	No cuenta con acción de contingencia	Moderado
	Control 2: Periodista de la Oficina Asesora de Comunicaciones diariamente, realizar revisión de los medios de comunicación digitales, con el fin de corroborar la información que se publica a nivel externo referente a la gestión del riesgo de desastres tanto de la Unidad como del SNGRD, monitoreo que es enviado por correo electrónico a las listas de correos planta y	No cuenta con plan de tratamiento	No cuenta con acción de contingencia	

Riesgo	Controles	Plan de tratamiento	Acción de contingencia	Riesgo Residual
	contratistas, como monitoreo de medios en la gestión del riesgo de desastres.			
Riesgo de corrupción: Manipulación de la información que se publica desde la Oficina Asesora de Comunicaciones DEBIDO A falta de verificación de la información, interés en mostrar resultados alterados o para ocultar información y favorecimiento a terceros frente a la información reportada, lo que PUEDE OCASIONAR pérdida de credibilidad, imagen de la entidad, investigaciones disciplinarias o sanciones.	Control 1: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones valida a demanda, los requerimientos de las áreas de la UNGRD y evalúa su pertinencia para su realización y publicación a través de VoBo, en el formato de entrega y validación de información.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y periodistas de la OAC a demanda revisa y verifica la información a comunicar mediante boletines de prensa, con el fin de disponerlos en correo electrónico y página web, dejando como evidencia boletines aprobados con su sello digital en la ruta destinada por el proceso.	No cuenta con acción de contingencia	Moderado

Fuente: NeoGestión.

Sobre la matriz de riesgos del proceso de Gestión de Comunicaciones, es preciso indicar que respecto al “*riesgo de gestión*” se deben definir o ajustar los controles preventivos existentes, encaminados a garantizar que la información requerida a publicar por parte de los procesos, particularmente de acuerdo a lo definido en el “*control 1*”, se encuentre en debida forma aprobada previamente por el Jefe o líder del proceso solicitante, dado que como se evidenció en el ejercicio de seguimiento desarrollado a la administración de la página web, el web master de la OAC recibe el correspondiente correo con la solicitud proveniente de cualquier colaborador sin requerir que dicha solicitud venga previamente con esta aprobación, supeditando su elaboración y publicación con la aprobación del Jefe de la OAC, control identificado en la matriz de riesgos del proceso pero que no se encuentra relacionado dentro de la documentación interna del proceso publicada en NeoGestión. Por cuanto podría existir una posible materialización del riesgo en la medida en que no se garantice que la información requerida a publicar en la página web esté en debida forma revisada y aprobada por el líder o jefe del proceso quien lo solicite.

Conforme lo anterior, es de indicar que ni el procedimiento PR-1500-OAC-11 PUBLICACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y RETIRO DE INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB, ni el instructivo I-1500-OAC-02 ADMINISTRACIÓN PÁGINA WEB Y MANEJO DE REDES SOCIALES, deja registro de la responsabilidad de los líderes de áreas o procesos frente a su aprobación preliminar, previo a su envío a la OAC, por cuanto desde la OCI se recomienda efectuar la inclusión de este control por parte de la OAC tanto en la documentación interna del proceso como en la matriz de riesgos del proceso.

Frente al *riesgo de corrupción* y control definido por el proceso, se evidencia que este se ejecuta de manera adecuada evitando la materialización del riesgo, dado que el control permite previo a la publicación del boletín de prensa, dar visto bueno por parte del Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, en la que se garantiza que la información que se publica no ha sido manipulada en busca de favorecer u ocultar información para beneficio propio. No obstante, frente a la información que se publica en la página web a través de requerimiento allegado por correo electrónico por parte de los procesos, es importante que la administración defina de igual manera como se identificó para el riesgo de gestión la necesidad de ajustar o incluir controles preventivos que refuercen los existentes tal y como se expuso por la OCI a través del presente informe.

Frente a la actividad definida dentro del plan de tratamiento del riesgo de corrupción del proceso, se considera pertinente indicar que la actividad preventiva definida es complementaria a las actividades de control definidas y permiten mitigar la posibilidad de materialización del riesgo.

7.5 Administración de la página Web de la UNGRD

En el marco del seguimiento realizado al proceso de Gestión de Comunicaciones se establece dentro del alcance analizar y revisar la administración que ejerce la OAC sobre la Página Web de la Unidad¹, a fin de validar el cumplimiento de requisitos específicos asociados en la Norma Técnica Colombiana 5854 de junio de 2011 - Accesibilidad a Páginas Web, particularmente lo relacionado con la accesibilidad y servicio al ciudadano.

Se revisa el cumplimiento de los lineamientos establecidos por el MinTic, a través de la Resolución 1519 de 2020, el Departamento Administrativo de la Función Pública con la Ley 1712 de 2014 Transparencia y Acceso a la Información Pública, en su artículo 32 el cual señala la Política Pública de acceso a la información y demás normas, lineamientos, procedimientos e instructivos vigentes del proceso relacionado con el tema objeto de seguimiento.

Para el desarrollo del seguimiento se realizó mesa de trabajo el 11 de diciembre de 2023 con la Oficina Asesora de Comunicaciones de la UNGRD, en este espacio se efectuó análisis y comprobación de los lineamientos, controles y procedimientos, relacionados con el acceso a la información, data publicada en la página web.

Se realizó validación de la información recopilada, allegada por la OAC correspondiente a:

- I. Cumplimiento de los lineamientos determinado por la entidad para la administración de la página web y manejo de redes sociales.

¹ <https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/>

- II. Estructura de roles y perfiles definida en la Oficina Asesora de Comunicaciones para realizar las publicaciones.
- III. Aplicabilidad de los requisitos asociados a NTC 5854 – Accesibilidad a Páginas Web.

Frente al cumplimiento de los lineamientos definidos por la OAC para la administración de la página web, lineamientos indicados a través de los documentos Instructivo I-1500-OAC-02 administración de la página web, el repositorio institucional y el manejo de información en redes sociales de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres -UNGRD de abril 2022 y procedimiento PR-1500-OAC-11 Publicación, actualización y retiro de información en la página web de marzo 2023, el proceso proporciona evidencia que da cuenta de su implementación, no obstante, como se recomendó frente al análisis de contexto interno y externo y en el seguimiento a los riesgos definidos por el proceso es indispensable definir riesgo(s) de seguridad de la información, conforme este proceso es clave en el manejo de la misma.

Sobre la estructura de roles y perfiles definida en la Oficina Asesora de Comunicaciones para la administración de la página web, se pudo constatar en la mesa de seguimiento que los roles definidos son²:

- ✓ El rol de SA o Superadministrador asumido por un funcionario del grupo de Tecnologías de la Información, quien es el que garantiza el correcto funcionamiento, versionamiento y el almacenamiento de la página web.
- ✓ El administrador de las publicaciones Web Master quien es funcionario de la OAC, encargado de recibir las solicitudes de publicación, valoración de los formatos de acuerdo a la compatibilidad de los requerimientos allegados por los procesos a través de correo electrónico, validando la información y publicando en el portal web, notificando al área que emitió la solicitud, sobre la labor realizada.

Con el fin de dar cumplimiento a los estándares de los anexos 1, 2, 3 y 4 de NTC 5854 – Accesibilidad a Páginas Web, es necesario que el proceso de Gestión de Comunicaciones realice ajustes a su procedimiento con respecto a los criterios exigidos en la norma, el cual permita que se cumplan los principios de **perceptibilidad** es decir que los contenidos del sitio web se distingan unos de otros, se adapten a cualquier dispositivo o tipo de pantalla y ofrezcan alternativas textuales; **operabilidad** comprende las características sobre las operaciones que se realizan en el sitio, el tiempo que deben tomar cada una y las posibilidades de navegación; **comprensibilidad** hace referencia a las características relacionadas con la legibilidad, lo predecible de los mecanismos de navegación del sitio y manejo de datos y la **robustez** que tiene que ver con la compatibilidad del sitio web con diferentes aplicaciones de ayuda o asistencia al usuario, tales como lectores de pantalla,

² Evidencia suministrada por parte del proceso de Gestión de Comunicaciones, a través de GLPI respondido por el proceso de Gestión de Tecnología de la Información.

ampliadores de pantalla o software de reconocimiento de voz al usuario que lo consulta. Así mismo, es necesario que los contenidos de la página web, estén ajustados y creados bajo un ambiente de accesibilidad para los usuarios con distintos tipos de discapacidad. Lo anterior dando cumplimiento a la Resolución 1519 de 2019, toda vez que verificado el portal web, se pudo determinar que el mismo no cuenta con los niveles de cumplimiento mínimos de acuerdo con sus categorías “A (Bajo), AA (Medio) y triple AAA (Alto)”.

8. Recomendaciones

- 1) Desarrollar la actualización del documento PLA-1500-OAC-01_3 Planeación Estratégica de Comunicaciones y C-1500-OAC-01_8 Caracterización Gestión de Comunicaciones en alineación a la actualización de lineamientos de Gobierno y según la Planeación Estratégica Institucional de la UNGRD, que conlleve al cumplimiento de los objetivos institucionales y los del proceso.
- 2) Efectuar la actualización de los riesgos del proceso de Gestión de Comunicaciones teniendo en cuenta lo analizado e identificado por parte de la OCI en el numeral 7 del presente informe, aspectos como: inclusión de un riesgo de seguridad de la información y definición de controles y plan de tratamiento para mitigar su posible materialización, identificación de un riesgo estratégico asociado al cumplimiento de la planeación estratégica de comunicaciones de la UNGRD, alineación del análisis del contexto interno y externo con la actualización de los riesgos del proceso. A su vez revisar los controles existentes y definidos para los riesgos identificados por parte del proceso, a fin de ajustarlos o reforzarlos de tal manera que permitan mitigar su posibilidad de materialización (revisar detalle numeral 7 del presente informe).
- 3) Solicitar por parte de la OAC participar de las mesas de trabajo adelantadas por parte de la Oficina Asesora de Planeación Institucional – OAPI, para la actualización de los planes de acción vigencia 2024, en aquellos procesos en los cuales se encuentran directamente relacionados la OAC como un proceso de apoyo en el cumplimiento de las actividades definidas en el mismo, esto teniendo en cuenta el impacto en la planeación del proceso de Gestión de Comunicaciones.
- 4) Diseñar una herramienta que permita efectuar seguimiento a las actividades clave definidas por el proceso de Gestión de Comunicaciones enmarcada en la ejecución y cumplimiento de la Planeación Estratégica de Comunicaciones definida para cada vigencia lo que conlleva al fortalecimiento de las actividades emprendidas por parte del proceso, evitando reprocesos o represamientos en la gestión de requerimientos, lo que permite a su vez dimensionar las capacidades del equipo en términos de recursos, tiempos y eficacia frente a los objetivos planteados por el equipo de trabajo.

- 5) Revisar los indicadores de plan de acción de la OAC para la vigencia 2024, que midan el impacto de las actividades desarrolladas por parte del proceso y permita la toma de decisiones para su fortalecimiento.
- 6) Dejar trazabilidad de las mesas de trabajo desarrolladas con las áreas y/o procesos en la identificación de necesidades y apoyos requeridos por parte de la OAC, como información fuente relevante para la construcción de la planeación definida por el proceso de cada vigencia.
- 7) Formalizar las funciones y actividades propias del Comité Editorial en las que se incorporé la responsabilidad de efectuar seguimiento recurrente al cumplimiento de las actividades definidas por parte del proceso de Gestión de Comunicaciones en su planeación de cada vigencia.
- 8) Se recomienda realizar una lista de verificación que contenga los criterios de accesibilidad básicos registrando los avances en esta materia, particularmente los relacionados en la NTC 5854 – Accesibilidad a Páginas Web.

9. Conclusiones

De acuerdo con el seguimiento realizado a la OAC por parte de la OCI, es importante precisar que el proceso ha venido surtiendo algunos cambios en su liderazgo de manera recurrente, lo que ha conllevado a que algunas actividades de seguimiento específicas no cuenten con la trazabilidad en su ejecución ni soportes que den cuenta de su cumplimiento. Presentada esta situación se concluye frente aspectos como lo fueron el cumplimiento de la Planeación Estratégica de Comunicaciones, vacío de información que no permite identificar la planeación de actividades de manera periódica, su seguimiento, el cumplimiento de indicadores de plan de acción que midan el impacto en la gestión del proceso, ni indicadores de proceso que den cuenta de la ejecución adecuada de su operatividad de acuerdo con su contexto actual, por lo que se recomendó su revisión y redefinición.

Es importante indicar que se observa la intención de fortalecer la estrategia, lineamientos y herramientas del proceso desde el Liderazgo del equipo y equipo de trabajo, por cuanto se recomienda a través del presente informe partir con la actualización de la Planeación Estratégica de Comunicaciones, en alineación a los lineamientos de Gobierno y de la administración para definir las actividades a ejecutar cada vigencia, evitando reprocesos o cuellos de botella que no permitan el cumplimiento de los objetivos del proceso repercutiendo en un impacto negativo sobre los objetivos de la entidad, así como definir una herramienta de seguimiento que permita dejar trazabilidad de la ejecución y cumplimiento de las actividades definidas en el marco de la planeación definida por el proceso.

Adicionalmente, en congruencia a la actualización y definición la estrategia del proceso de Gestión de Comunicaciones, se concluye por parte de la OCI la necesidad de que se revise y actualice el contexto interno y externo del proceso, su mapa de riesgos y controles y caracterización, para encaminar de manera concreta hacia donde van a ir orientados los retos de la OAC en cumplimiento de los objetivos del proceso y los de la entidad, esto en relación a las recomendaciones dadas por la OCI a través del presente ejercicio de seguimiento.

De otra parte, frente a la revisión desarrollada de la administración de la página web, se sugiere revisar la totalidad de los requerimientos que se reseñan en los requisitos estipulados en la Norma Técnica Colombiana - NTC 5854, proyectando la implementación de los niveles mínimos a desarrollar con el fin de lograr la accesibilidad a los contenidos del portal web a la población en situación de discapacidad, esto sin dejar de indicar que en efecto la Unidad ha sumado esfuerzos en fortalecer este aspecto en la página web.

En términos generales se recomienda en cumplimiento de la normatividad NTC 5854 – Accesibilidad a Páginas Web y Resolución 1519 de 2019, desarrollar una lista de verificación de cumplimiento de requisitos en materia de accesibilidad al portal web, en el que se pueda dar conformidad a las categorías de niveles: AA (Medio) y triple AAA (Alto), dado que actualmente la página web de la Unidad alcanza al nivel mínimo A (Bajo).

10. Papeles de Trabajo

Para el desarrollo del ejercicio de seguimiento se tuvieron en cuenta los siguientes papeles de trabajo:

- Formato FR-1400-OCI-29_01LISTA DE CHEQUEO OAC.
- Evidencias suministradas por parte del proceso para concluir sobre el ejercicio de seguimiento desarrollado, ruta compartida: \\172.16.10.147\servidorj\CONTROLINT\SEGUIMIENTOS\Vigencia_2023\SEGUIMIENTO OAC.

11. Plan de Mejoramiento

Agradecemos la atención prestada y esperamos contar con su disposición para la socialización de este informe a los líderes de los procesos que fueron objeto de esta auditoría, evaluación o seguimiento para que dentro de sus facultades analicen las observaciones presentadas y las causas identificadas, estudien la viabilidad de adoptar las recomendaciones propuestas por la Oficina de Control Interno y presenten el correspondiente Plan de Mejoramiento con el fin de atender las situaciones presentadas en

este informe y prevenir posibles desviaciones y materialización de riesgos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del informe.

Dicho plan de mejoramiento debe ser informado por el Líder del proceso al Jefe de la Oficina de Control Interno para programar su verificación en el mes siguiente de su reporte. Así mismo, que estas acciones de mejora sean incluidas en el SIPLAG.

12. Salvaguardas

Cabe resaltar que, debido a las limitaciones de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades que no hayan sido detectadas bajo la ejecución de nuestros procedimientos de auditoría, evaluación o seguimiento, previamente planeados.

La Unidad y las áreas que la componen, son responsables de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno y de prevenir posibles irregularidades de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para las tres líneas de defensa.

Asimismo, es responsabilidad del área la información suministrada, por cualquier medio, para la realización de esta actividad de manera oportuna, completa, íntegra y actualizada y la de informar en su momento las posibles situaciones relevantes y/o errores que pudieran haber afectado el resultado final de la actividad.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

GERMAN MORENO

Jefe Oficina de Control Interno

*Elaborado por: Johana Catalina Prieto Sandino – Auditor OCI- Oficina de Control Interno
Apoyo seguimiento Página Web – Leonardo Narváez Ballesteros – Auditor OCI- Oficina de Control Interno*