

	EVALUACIÓN, INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME FINAL TRABAJO DE AUDITORIA (NIA 2410)				
	Código:	SDS- EIG -FT-002	Versión:	1	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

**INFORME FINAL AUDITORIA CON ENFASIS EN RIESGOS A LA GESTION DE LAS
ACTIVIDADES CONTEMPLADAS EN EL PLAN ESTRATEGICO DE
COMUNICACIONES**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

AUDITOR (ES):

LÍDER: Martha Yessenia Garcia Mejia

REVISADO POR:

Olga Lucia Vargas Cobos
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ, ABRIL 30/04/2025

SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN, INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME FINAL TRABAJO DE AUDITORIA (NIA 2410)				
	Código:	SDS- EIG -FT-002	Versión:	1	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

Contenido

1. OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA(NIA 2210).....	3
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA AUDITORÍA. (NIA 2210).....	3
3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA. (NIA 2220).	3
4. CRITERIOS DE AUDITORÍA. (NIA 2210- A3).	3
4.1 Internos: (políticas,normatividad interna,procedimientos lineamientos)	3
4.2 Externos(leyes y regulaciones que apliquen).....	4
5. METODOLOGÍA UTILIZADA. (NIA 2300).....	4
6. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y DE DATOS. (NIA 2320).	4
6.1 Esquema de la Líneas de Defensa	5
6.2.Ambiente de Control	6
6.3 Actividades de Control	7
6.4 Gestion de los Riesgos	14
6.5 Actividades de Monitoreo.....	16
6.6 Información y Comunicación	23
7. ASPECTOS POSITIVOS (NIA 2410 A2).	23
8. NO CONFORMIDADES. (NIA 2431).	23
9. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS. (NIA 2410-A1).	24
10. CONCLUSIONES. (NIA 2410-A1).	25
11. PLAN DE MEJORAMIENTO (NIA 2500).	25
12. ANEXOS.....	26

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>EVALUACIÓN, INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL</p>				
	<p>INFORME FINAL TRABAJO DE AUDITORIA (NIA 2410)</p>				
	<p>Código:</p>	<p>SDS- EIG -FT-002</p>	<p>Versión:</p>	<p>1</p>	
<p>Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>					

1. OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA(NIA 2210).

Evaluar las estrategias y acciones de comunicación interna y externa que se desarrollaron durante la vigencia 2024 y la implementación de estas según lo establecido en el Plan Estratégico de Comunicaciones (PECO)

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA AUDITORÍA. (NIA 2210).

- Evaluar las actividades del Plan estratégico de Comunicaciones vigencia 2024
- Evaluar la aplicación de los lineamientos establecidos por el proceso de Gestion de Comunicaciones
- Revisar los riesgos y controles que se tienen establecidos en el proceso de Gestion de Comunicaciones
- Verificar si los controles establecidos por el proceso son suficientes para mitigar riesgos.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA. (NIA 2220).

Desde: Desde la identificación de las necesidades de comunicación institucional

Hasta: la evaluación de la implementación de las campañas o acciones inherentes que se desarrollen, con el fin de asesorar de manera integral la gestión de las comunicaciones en la SDS.

Periodo para evaluar: 1 de enero a 31 de diciembre de 2024

Nota: Lo anterior, sin perjuicio de poder evaluar otros aspectos que sean necesarios para el desarrollo de la Auditoria

4. CRITERIOS DE AUDITORÍA. (NIA 2210- A3).

4.1 Internos: (políticas, normatividad interna, procedimientos lineamientos)

- Circular No 012 del 21/03/2024 Directrices para el manejo de las Comunicaciones en la Secretaria Distrital de Salud de Bogota
- Plan Estratégico de Comunicaciones (PECO) 2024
- Lineamiento de Comunicación Interna SDS-COM-LN-004
- Lineamiento de Comunicación Externa SDS-COM-LN-001
- Procedimiento de Gestión de Comunicaciones SDS-COM-PR-001

*La nomenclatura de cada numeral del informe corresponde a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>EVALUACIÓN, INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL</p>				
	<p>INFORME FINAL TRABAJO DE AUDITORIA (NIA 2410)</p>				
	<p>Código:</p>	<p>SDS- EIG -FT-002</p>	<p>Versión:</p>	<p>1</p>	
<p>Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos</p>					

4.2 Externos(leyes y regulaciones que apliquen)

- Ley 87 de 1993
- Decreto 943 de 2014
- Ley 1712 de 2014Circular 030 de 2020
- Manual Operativo MIPG 5ª dimensión: Información Comunicación y demás normas que apliquen

5. METODOLOGÍA UTILIZADA. (NIA 2300).

Para el desarrollo de esta auditoria se realizo revisión documental como lineamientos, guias, procedimientos, manuales, bases de datos de información suministrada por el proceso, revisión de la pagina web de la SDS. Adicionalmente se realizaron mesas de trabajo con el fin de verificar la información suministrada, asi como las evidencias que soportaban cada una de las actividades desarrolladas por la OAC.

6. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y DE DATOS. (NIA 2320).

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 507 de 2013 artículo 5, la OAC es la dependencia encargada del manejo efectivo de la información. Al igual que cuenta con la función de asesorar y coordinar las acciones informativas y de comunicación oficial de la SDS.

El grupo auditor adelanto revisión de las funciones establecidas en el Decreto 507 de 2013, con el fin de verificar como se adelanta el ejercicio de las actividades y ejecución de las mismas.

Asi mismo, se analizó información contemplada en el PECO 2024, cómo se ejecutaron las actividades y qué seguimiento se adelanto por parte de la OAC en cumplimiento de las mismas.

Se analizaron de manera aleatoria algunas de las actividades contempladas en los diferentes lineamientos que se encuentran en el proceso de Gestión de Comunicaciones como: Lineamiento de Comunicación Digital, Comunicación Externa y Comunicación Interna.

Se analizo la Circular No. 012 del 21/03/2024, Directrices para el manejo de las Comunicaciones en la Secretaria Distrital de Salud de Bogotá.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN, INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME FINAL TRABAJO DE AUDITORIA (NIA 2410)				
	Código:	SDS- EIG -FT-002	Versión:	1	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

6.1 Esquema de la Líneas de Defensa

En la revisión efectuada por parte del grupo auditor a la documentación que hace parte de la OAC, se observa que fue emitida la Circular No 012 del 21/03/2024 en donde se establecen las directrices para el manejo de las comunicaciones en la Secretaria Distrital de Salud de Bogotá. De acuerdo con lo anterior, el auditor solicitó mediante correo electrónico del 20/03/2025 allegar evidencias de las socializaciones que se realizaron por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Circular No 012 del 21/03/2024 a las diferentes dependencias de la SDS durante la vigencia 2024 y qué puntos de control se utilizan para garantizar el cumplimiento de la Circular antes mencionada por parte de la OAC en su rol como segunda línea de defensa.

En respuesta a esta solicitud, la OAC, suministra como evidencia de socialización de la Circular No 012 del 21/03/2024, soportes de los correos electrónicos que fueron remitidos a los funcionarios y memorando remitido en el mes de marzo de 2024 a la Línea Estratégica de la SDS para su conocimiento y aplicación.

Con respecto a los puntos de control que se utilizan para garantizar el cumplimiento de la Circular antes mencionada por parte de la OAC en su rol de segunda línea de defensa, el proceso auditado manifiesta *“no consideramos hacer parte de la segunda línea de defensa, si tenemos en cuenta las líneas de defensa establecidas en la SDS y que incluso hemos ayudado a divulgar. Lo que dice la Circular, son directrices generales en materia de comunicación, tal como su nombre lo indica, lo que hace la oficina, conforme a sus funciones, es decir su accionar general, que aplica a diario y que también corresponde al deber ser. Ya la especificidad se documenta en los lineamientos de este proceso”*

El grupo auditor adelantó mesa de trabajo el día 10 de abril de 2025 con la OAC, con el fin de revisar cómo se da cumplimiento a las directrices emitidas en la Circular No. 12 del 21/03/2024, observando que estas directrices son desarrolladas según los lineamientos de comunicación digital, editorial, externa, grafica y audiovisual e interna, el procedimiento de la Gestión de Comunicaciones, el Plan Estratégico de Comunicaciones y demás documentos que apliquen a la gestión del proceso.

De acuerdo con la verificación efectuada por el grupo auditor, se observa que la OAC mediante Circular No 012 del 21/03/2024, emite línea o directrices para el manejo de las comunicaciones en la Secretaria Distrital de Salud teniendo en cuenta la importancia de la Comunicación para la SDS, el carácter estratégico y articulación que tiene el tema dentro del Modelo de Integrado de Planeación y Gestión de la Entidad.

Adicionalmente, conforme a lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto 507 de 2013, la OAC es la dependencia encargada del manejo efectivo de la información. En este sentido, tiene

*La nomenclatura de cada numeral del informe corresponde a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN, INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME FINAL TRABAJO DE AUDITORIA (NIA 2410)				
	Código:	SDS- EIG -FT-002	Versión:	1	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

la función de asesorar y coordinar las acciones informativas y de comunicación oficial de la Entidad. Por lo tanto, todas las actividades relacionadas con la divulgación y emisión de información oficial, participación o respuesta a medios de comunicación, publicaciones, creaciones y desarrollo de campañas, acciones y productos de comunicación dirigidas a la ciudadanía y demás público de interés externo e interno, producción de material informativo y promocional, deben ser consultados y coordinados por la OAC.

Según la revisión efectuada por parte del equipo auditor sobre las actividades desarrolladas por la Oficina Asesora de Comunicaciones de la SDS, se evidencia que la Oficina de Comunicaciones desempeña un rol como segunda línea de defensa. Su función abarca la gestión y control de la comunicación interna y externa, el monitoreo de las actividades ejecutadas por la entidad y responde ante la Alta Dirección.

Además, contribuye a garantizar que las acciones de la primera línea se comuniquen adecuadamente y que se minimicen los impactos negativos de cualquier incidente en la percepción pública.

Es importante realizar un análisis frente al rol que ejerce la Oficina Asesora de Comunicaciones dentro del esquema de líneas de defensa de la SDS, considerando que cumple con características propias de la segunda línea de defensa y que no se encuentra contemplada en el esquema de línea de defensa de la SDS, aspecto que debe ser definido por el proceso auditado, bajo la asesoría de la Dirección de Planeación Institucional y de Calidad.

6.2. Ambiente de Control

En la verificación realizada se encuentra que la Oficina Asesora de Comunicaciones para la vigencia 2024, contó con un equipo de trabajo multidisciplinario para el desarrollo de sus actividades. El equipo de trabajo está conformado por servidores públicos y contratistas por prestación de servicios, quienes cuentan con competencias y enfoque para el desarrollo de la gestión de la OAC, tal y como se indica a continuación:

*La nomenclatura de cada numeral del informe corresponde a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN, INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME FINAL TRABAJO DE AUDITORIA (NIA 2410)				
	Código:	SDS- EIG -FT-002	Versión:	1	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

Labor principal o campo de acción	TIPO DE VINCULACIÓN		
	Libre Nombramiento y Remoción	Carrera Administrativa	Contrato
Jefe Oficina	1	0	0
Sistemas de gestión (calidad, etc) y Comunicación interna)	0	1	0
Página web y Transparencia	0	1	0
Enlace Subredes y apoyo administración correo interno	0	1	0
Derechos de petición	0	1	0
Diseño gráfico	0	1	0
Apoyo administrativo	0	1	0
Digital	0	0	3
Diseño	0	0	4
Audiovisuales	0	0	3
Referentes para subsecretaría de Salud Pública	0	0	2
Referentes para subsecretaría de Servicios de Salud y Aseguramiento	0	0	1
Referente para subsecretaría de Gestión Teritorial y Servicio a la ciudadanía	0	0	1
Referente para Subsecretaría Corporativa	0	0	1
Referente para subsecretaría de Planeación Sectorial	0	0	1
Líder comunicación externa	0	0	1
Referente de Contratación	0	0	1
Total	1	6	18

Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones SDS 2024

6.3 Actividades de Control

Lineamiento asociado de Comunicación Digital SDS-COM-LN-003 version 5

En verificación efectuada de las acciones a desarrollar y que se encuentran en el Plan Estratégico de Comunicaciones 2024, se observa un cuadro que detalla el lineamiento asociado de comunicación digital que contempla la actividad “*Articulación con servicio a la ciudadanía para atender las peticiones ciudadanas que llegan a través de las redes sociales*”

*La nomenclatura de cada numeral del informe corresponde a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN, INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME FINAL TRABAJO DE AUDITORIA (NIA 2410)				
	Código:	SDS- EIG -FT-002	Versión:	1	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

institucionales". Se solicitó por parte de la Oficina de Control Interno a la Oficina Asesora de Comunicaciones evidencias relacionadas con el cumplimiento de esta, incluyendo el número y el detalle de cada una de las peticiones ciudadanas que llegaron a través de las redes sociales institucionales del 1 de enero al 31 diciembre 2024 y cómo fueron gestionadas.

En respuesta a este ítem, la OAC, comparte carpeta con evidencias mediante correo electrónico del 25 marzo de 2025, en donde se observan actas de reunión de mayo 2024 que se realizaron con la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de revisar aspectos relacionados con la atención de peticiones ciudadanas recibidas por la redes sociales de la SDS y que son administradas por la OAC, y así definir el paso a paso del protocolo de atención de este tipo de solicitudes de acuerdo a la Directiva 004 de 2021 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Asi mismo, se encuentra acta de reunión en donde participó la Dirección de Servicio a la Ciudadanía con el fin de revisar el tema de la optimización de la plataforma "Si Cuéntanos" que aplica para el registro de las respuestas que puede dar la Oficina Asesora de Comunicaciones de forma directa a los usuarios a través de las cuentas de redes sociales de la Secretaria Distrital de Salud, actividad que hace parte de la atención de PQRS recibidas a través de los canales digitales. Se observa por parte del grupo auditor que los aspectos mas relevantes que se mencionaron en esta reunión fueron:

1. El registro de este tipo de respuesta debería quedar en el plataforma "Sicuéntanos", lo cual resulta importante para el equipo digital porque evidenciaría su gestión en este sentido y seria información importante para la toma de decisiones.

2. Conversación con la Dirección TIC de la entidad para la optimización de la plataforma "Sicuéntanos"; pero no ha sido posible la reestructuración para que exista un modulo especifico para el registro de casos de redes sociales.

Entre las evidencias se encuentran actas de reunión del 16 de mayo y 27 de junio de 2024, cuyo asunto hace referencia a la revisión con el equipo digital de la OAC de las respuestas a las solicitudes ciudadanas que llegan a través de redes sociales, conforme al protocolo definido y acordado con la Direccion de Servicio al Ciudadano. Los aspectos más importantes que se mencionan se refieren a que no se ha podido cumplir con el registro de las respuestas directas que brinda la OAC en la plataforma "Sicuentanos", tema que se revisara en el mes de septiembre de 2024, mes para el cual se debe tener alguna respuesta por parte de TIC y en caso de no ser resuelto, se revise con Servicio a la Ciudadanía la posibilidad de ajustar este aspecto en el protocolo de atención, teniendo en cuenta el archivo que se implemento en la OAC. De acuerdo con lo anterior, durante las mesas de trabajo realizadas con la OAC, el grupo auditor solicitó información sobre la respuesta proporcionada por la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) respecto a los ajustes en la plataforma "Sicuéntanos", destinados

*La nomenclatura de cada numeral del informe corresponde a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN, INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME FINAL TRABAJO DE AUDITORIA (NIA 2410)				
	Código:	SDS- EIG -FT-002	Versión:	1	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

al registro de las respuestas directas que deben brindarse a los usuarios de las redes sociales de la SDS.

Ante esta solicitud, la OAC manifiesta que, hasta la fecha de auditoría (abril 2025), no se ha llevado a cabo ninguna reunión para la toma de decisiones pertinentes sobre este tema.

Adicionalmente, se encuentra acta de reunión de fecha 2 de junio de 2024, donde se menciona que se debe continuar insistiendo en el ajuste del formulario en la plataforma “Sicuéntanos” para que se pueda hacer el registro de las respuestas que se dan por redes sociales de manera directa desde la OAC, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, manifiesta que esto permite contar con las métricas y conteo de las respuestas emitidas.

Sin embargo, se reitera por parte de la OAC que el formulario de la Plataforma “Sicuentanos” no es funcional para hacer el registro, no sólo por los campos que contiene sino por el tiempo que esto demanda.

El grupo auditor realizó mesa de trabajo el 3 de abril de 2025 en la OAC, con el fin de verificar como se adelanta la actividad “*Articulación con servicio a la ciudadanía para atender las peticiones ciudadanas que llegan a través de las redes sociales institucionales*” contemplada en el PECO 2024 y en el lineamiento lineamiento asociado de Comunicación Digital SDS-COM-LN-003 version 5.

Dentro de las evidencias suministradas por parte del proceso auditado, no se observa el detalle de cada una de las peticiones ciudadanas que llegaron a través de las diferentes redes sociales institucionales durante el periodo del 1 de enero al 31 diciembre 2024 y cuales fueron remitidas a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para ser registradas en el Sistema Bogota Te Escucha. Por lo anterior y según lo establecido en lineamiento de comunicación digital se solicitó en mesa de trabajo aclarar cómo se realiza esta actividad.

El proceso auditado manifiesta que la OAC dentro del monitoreo que realiza de forma permanente a las cuentas oficiales de la SDS (Facebook, Twiter, Instagram, TikTok y Youtube) identifican dudas, preguntas, quejas o denuncias ciudadanas y evalúan si son solicitudes de informacion publica a las que les puede dar respuesta de forma directa por la misma red social. Si es así, el profesional le contestara al ciudadano (usuario de redes) indicando la informacion requerida, refiriéndose en lo posible a los enlaces donde se encuentre o pueda ampliar la informacion y de esta manera se cierra la interacción.

En la verificación efectuada por parte de la OCI y de acuerdo a las evidencias presentadas por la OAC en mesa de trabajo del 3 de abril de 2025, se solicitó informar el estado actual del registro de las respuestas que se brinda por las redes oficiales a los usuarios de manera directa desde la OAC y que deben ser registradas en el Plataforma “SiCuéntanos”, a lo cual la OAC manifiesta que para la vigencia 2024 se realizaron varias

*La nomenclatura de cada numeral del informe corresponde a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN, INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME FINAL TRABAJO DE AUDITORIA (NIA 2410)				
	Código:	SDS- EIG -FT-002	Versión:	1	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

reuniones con la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para definir el registro en la plataforma “Sicuéntanos” de las respuestas que se dan por redes oficiales y de manera directa desde la OAC. Adicionalmente revisar si la Dirección de TIC de la entidad realizó la optimización de la plataforma “Sicuéntanos”, a la fecha de la auditoría, no se logró evidenciar que la Dirección de TIC haya realizado los ajustes de reestructuración para que exista un módulo específico para el registro de casos de redes sociales.

Así mismo, se solicitó por parte del grupo auditor a la OAC, allegar el control que se lleva a cabo para el registro de las dudas, preguntas, quejas o denuncias ciudadanas registradas en las redes oficiales de la SDS. Así como informar cómo se evalúan si son solicitudes de información pública a las que se les puede dar respuesta de forma directa por la misma red social por parte de los profesionales de la OAC.

De acuerdo a la verificación efectuada por el grupo auditor en mesa de trabajo, la OAC allega base de datos en Excel en donde registra un link que lleva a las respuestas emitidas al usuario para la vigencia 2024, en donde se detalla: fecha, usuario, enlace pantallazo de evidencia y enlace interacción Pública para las redes sociales X, Instagram y Facebook.

El grupo auditor realizó análisis de la información observando lo siguiente :

Respuesta OAC Red Social X

2024

MES	CANTIDAD
Abril	1
Mayo	1
Junio	3
Julio	7
Agosto	2
Septiembre	2
Octubre	2
Total	18

Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones 2024

Respuestas OAC Red Social Instagram

2024

MES	CANTIDAD
Abril	3
Mayo	3

*La nomenclatura de cada numeral del informe corresponde a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN, INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME FINAL TRABAJO DE AUDITORIA (NIA 2410)				
	Código:	SDS- EIG -FT-002	Versión:	1	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

Junio	13
Julio	11
Agosto	2
Septiembre	8
Octubre	8
Total	48

Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones 2024

Respuestas OAC Red Social Facebook 2024

MES	CANTIDAD
Abril	1
Mayo	14
Junio	27
Julio	25
Agosto	7
Total	74

Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones 2024

Dado lo anterior, se observa que la OAC en la vigencia 2024, emitió el mayor número de respuesta de forma directa a las inquietudes interpuestas por el usuario de la red social de Facebook con 74 interacciones, seguida de Instagram con 48 interacciones y por último X con 18 interacciones, para un total de 140 solicitudes de los usuarios recibidas en la vigencia 2024 según la información suministrada por la OAC.

De acuerdo con lo anterior y según las evidencias presentadas por la OAC, no se observa que las respuestas se encuentren registradas en la Plataforma "Sicuéntanos", así como se establece en el Manual de Servicio a la Ciudadanía SDS-RPS-MN-002 8.9.2.3 Protocolo de atención de redes sociales literal A.

Si bien es cierto, se encuentra establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía SDS-RPS-MN-002 8.9.2.3 Protocolo de atención de redes sociales literal A, que las respuestas deben ser registradas en la Plataforma "Sicuéntanos", la OAC informó que para la vigencia 2024, se adelantaron reuniones con la Dirección de Servicio a la Ciudadanía con el fin de definir el módulo para el registro de este tipo de respuesta, lo cual resulta

*La nomenclatura de cada numeral del informe corresponde a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN, INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME FINAL TRABAJO DE AUDITORIA (NIA 2410)				
	Código:	SDS- EIG -FT-002	Versión:	1	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

importante para el equipo digital de la OAC, porque evidenciaría su gestión y sería información importante para la toma de decisiones. Así mismo, según actas de reunión revisada se observa que participó la Dirección de Servicio al Ciudadano manifestando en la reunión con la Dirección TIC de la entidad, que es importante la optimización de la plataforma “Sicuéntanos”, pero no ha sido posible la reestructuración para que exista un módulo específico para el registro de casos de redes sociales.

Sin embargo, para la vigencia 2024 la OAC adelantó un control (base de datos archivo en Excel) de las inquietudes que son presentadas por los ciudadanos a través de las redes sociales oficiales de la SDS (Instagram, Facebook y X) a los que se le da respuesta de manera directa. No obstante, es importante que la OAC fortalezca el control toda vez que se debe establecer un control estructurado eficiente que permita llevar el registro de las preguntas hechas por los ciudadanos en las redes sociales y respuestas emitidas por la OAC, lo que permite categorizar el tema central de inquietud por parte del usuario en cada una de las interacciones y realizar un análisis de los resultados obtenidos para la toma de decisiones y si es necesario realizar seguimiento.

En el caso de no ser resuelta directamente la solicitud del usuario de la red social, el profesional de la OAC, solicitará los datos al ciudadano y los remitirá a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la SDS. Esa dependencia procederá al registro en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas (Bogotá Te escucha) y gestionará la petición. Luego de registrar el caso en el sistema, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, notificará al profesional responsable de la OAC el número de petición, para que este sea compartido como mensaje al usuario y de esta forma cerrar la interacción, esto es conforme a lo establecido en el protocolo de atención de redes sociales contenidas en el manual de servicio al ciudadano de la SDS.

El grupo auditor en mesa de trabajo del 3 de abril de 2025, solicitó a la OAC informar durante la vigencia 2024, que dudas, preguntas, quejas o denuncias ciudadanas interpuestas por las redes sociales fueron remitidas a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para ser registradas en el Sistema Bogotá Te Escucha para el trámite correspondiente. Así como, se establece en el “Protocolo de atención de redes sociales”. De acuerdo a lo anterior, la OAC allega evidencias de los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2024, el grupo auditor observa que en las carpetas de los meses de agosto, septiembre y octubre de 2024 no se encuentra información. Sin embargo, en los meses de junio y julio se observan pantallazos de 4 correos electrónicos que fueron remitidos a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para que el caso recibido a través de las redes sociales oficiales de la SDS sea escalado y atendido por el Sistema Bogotá Te Escucha, pero no se observa soporte en que la Dirección de Servicio a la Ciudadanía notificara al profesional responsable de la OAC ni informa el número de radicado de la petición, para que este sea compartido como mensaje al usuario y de esta forma cerrar la interacción por las diferentes redes sociales de la SDS, de acuerdo a lo establecido en el protocolo de atención de redes sociales contenidas en el manual de servicio al ciudadano de la SDS.

*La nomenclatura de cada numeral del informe corresponde a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN, INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME FINAL TRABAJO DE AUDITORIA (NIA 2410)				
	Código:	SDS- EIG -FT-002	Versión:	1	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

Es importante que la OAC fortalezca los controles establecidos en cuanto la trazabilidad y cumplimiento de la actividad referente a los casos que son escalados a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para ser registrados en el Sistema “Bogota te Escucha” según lo establecido en el Manual de Servicio al Ciudadano, lo que permite un registro estructurado de la información garantizando que cada solicitud tenga un respaldo documental que contenga fecha de escalamiento, número de petición asignado y confirmación de cierre de la interacción con el usuario.

Relación de contratos de persona jurídica que terminaron su ejecución en el año 2024 y que fueron liderados por la Oficina Asesora de Comunicaciones:

El grupo auditor solicitó mediante correo electrónico del 20 de marzo de 2025 solicitó a la OAC “Informar que contratos de persona jurídica se celebraron durante la vigencia 2024 para desarrollar acciones de comunicación de la SDS, así como aquellos que se ejecutaron en la vigencia 2024 e informar su estado actual”, la OAC allega la siguiente información:

Contrato	Contratista	Objeto	Valor	Plazo de ejecución	Fecha inicio	Fecha de final	Estado
CO1.PCCNTR.5659042	Enix Media Group S.A.S.	Desarrollar acciones de comunicación que contribuyan al cumplimiento de las metas de los proyectos de inversión del FFDS	\$221.262.980	3 meses	20/12/2023	19/03/2024	Liquidado 05/03/2025
CO1.PCCNTR.5157125	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB SA ESP	Contratar los servicios de divulgación de planes, programas, proyectos y políticas en medios de comunicación para contribuir al cumplimiento de las metas de los proyectos de inversión del FFDS.	\$4.340.000.000	8 meses	6/07/2023	5/03/2024	En proceso de liquidación (Consolidación de informe final de supervisión)
CO1.PCCNTR.5022170	Media Technology World S.A.S.	Contratar los servicios de monitoreo de noticias emitidas en medios de comunicación sobre el sector salud y especialmente sobre la SDS.	\$16.011.450	9 meses	16/06/2023	15/03/2024	En proceso de liquidación (se solicitó liquidación en mayo de 2024, a la subdirección de contratación)

Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones 2024

*La nomenclatura de cada numeral del informe corresponde a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN, INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME FINAL TRABAJO DE AUDITORIA (NIA 2410)				
	Código:	SDS- EIG -FT-002	Versión:	1	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

De acuerdo con la información anterior, se observa que la OAC no adelantó contratación de persona jurídica en la vigencia 2024 relacionada con temas de estrategias de comunicación .

Sin embargo, dentro de las evidencias suministradas por la OAC se encuentra un documento en Word del Informe Final de Supervisión del Contrato Interadministrativo No. 5157125 del 2023, el cual no se encuentra firmado, suscrito por el Fondo Financiero Distrital de Salud – SDS, del periodo del informe Desde: 6 de julio de 2023 Hasta: 5 marzo de 2024 celebrado con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A E.S.P-ETB por valor de \$4.340.000.000 y en la relación suministrada por la Oficina de Comunicaciones menciona que se encuentra en proceso de liquidación (consolidando informe final de supervisión).

6.4 Gestión de los Riesgos

Para llevar a cabo la revisión del componente de gestión del riesgo, se solicitó el mapa de riesgos 2024 con el fin de evaluar los riesgos existente y los controles establecidos, ya que permite identificar las posibles vulneraciones que enfrenta el proceso de gestión de comunicaciones en las diferentes actividades desarrolladas.

La Oficina Asesora de Comunicaciones cuenta con tres riesgos asociados al proceso con sus respectivos controles así:

Descripción del riesgo	No. Control	Nombre de Control
Suministrar a la ciudadanía, a otros públicos externos o al público interno información equivocada, no validada, incompleta y/o inoportuna de la Entidad, a través de los canales y medios de comunicación institucionales administrados por la OAC	1	Recopilar la información a divulgar a público externo o interno, verificar que venga de fuente oficial de la Entidad, y que esté completa y clara para poder iestructurarla y divulgarla.
	2	Definir de forma periódica los temas a divulgar a públicos externos, principalmente a medios de comunicación, teniendo en cuenta las necesidades identificadas o situaciones coyunturales, así como el mecanismo(s) o canales más efectivos para la divulgación.
	3	Comunicar las directrices para el manejo de las comunicaciones en la SDS y los lineamientos de comunicación relacionados y definidos en la Entidad.
	4	Hacer monitoreo de la información generada por la SDS o relacionada con el sector salud y registrada por los medios de comunicación
	5	Hacer la corrección de la información divulgada y volverla a emitir a través de todos los mecanismos que se consideren pertinentes, en el menor tiempo posible.

*La nomenclatura de cada numeral del informe corresponde a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN, INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME FINAL TRABAJO DE AUDITORIA (NIA 2410)				
	Código:	SDS- EIG -FT-002	Versión:	1	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

Campañas de comunicación externa o interna que no estén acordes a las necesidades identificadas para la entidad	1	Elaborar el Plan Estratégico de Comunicaciones (PECO) para cada vigencia, durante el primer trimestre de la misma, teniendo en cuenta las necesidades identificadas y solicitudes de las diferentes dependencias, como un documento guía que comprende los temas, lineamientos y actividades generales desarrollar durante la vigencia.
	2	Desarrollar espacio de reunión o mesa de trabajo con la dependencia o instancias pertinentes de la Entidad para la definición o planeación de campañas de comunicación para el público externo o interno.
Uso inadecuado o incorrecto de la imagen institucional.	1	Revisar y verificar la aplicación adecuada de la imagen institucional en las piezas de comunicación o productos realizados por otras dependencias de la Entidad, en respuesta a solicitudes de las mismas, y en caso de que esto se presente.
	2	Socializar en la entidad el Manual de Imagen corporativo y demás lineamientos o productos relacionados con el uso correcto de la imagen institucional, a través de los medios o acciones que se consideren pertinentes

Fuente : Oficina Asesora de Comunicaciones 2024

El grupo auditor, adelantó verificación de los riesgos y controles que se tienen establecidos por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones y se observa que, para el riesgo No 1, en su control 3, que hace referencia “Comunicar las directrices para el manejo de las comunicaciones en la SDS y los lineamientos de comunicación relacionados y definidos en la Entidad”. La Oficina Asesora de Comunicaciones realizó socializaciones de la Circular No 012 del 21/03/2024 a través de canales internos de comunicación y/o comunicaciones oficiales como correos electrónicos que fueron remitidos a los funcionarios y memorando remitido en el mes de marzo de 2024 a la Línea Estratégica de la SDS para su conocimiento y aplicación.

Frente al riesgo “Campañas de comunicación externa o interna que no estén acordes a las necesidades identificadas para la entidad” cuenta con el control “Elaborar el Plan Estratégico de Comunicaciones (PECO) para cada vigencia, durante el primer trimestre de la misma, teniendo en cuenta las necesidades identificadas y solicitudes de las diferentes dependencias, como un documento guía que comprende los temas, lineamientos y actividades generales desarrollar durante la vigencia”. De acuerdo a lo anterior, es importante que la OAC evalúe este control establecido, toda vez que la elaboración del PECO se realiza de manera anual y el control debería estar enfocado al seguimiento del cumplimiento de las actividades que se establecen en el PECO, así se estaría evaluando el cumplimiento de la planeación de las actividades iniciales de la OAC y así prevenir la materialización del riesgo formulado, de acuerdo a lo anterior, el proceso informa que para la vigencia 2025 el control de la

*La nomenclatura de cada numeral del informe corresponde a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN, INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME FINAL TRABAJO DE AUDITORIA (NIA 2410)				
	Código:	SDS- EIG -FT-002	Versión:	1	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

Formulación del PECO no se encuentra en el Mapa de Riesgos despues de un analisis realizado por parte de la OAC.

6.5 Actividades de Monitoreo

Seguimiento al Plan Estratégico de Comunicaciones (PECO) 2024

El grupo auditor adelantó verificación al seguimiento efectuado por parte de la OAC a las actividades contempladas en el Plan Estratégico de Comunicaciones 2024, observando que según lo establecido en el documento PECO 2024, en el numeral 12, se establece que el seguimiento a este plan de comunicaciones se realiza a través de reportes trimestrales del plan operativo de gestión y desempeño (POGD) que se remiten a la Dirección de Planeación Institucional y Calidad. Así mismo, la OAC realiza seguimiento mensual interno en el que se consignan los productos realizados, el cual a su vez permite hacer un seguimiento trimestral al cumplimiento del PECO y generar un documento denominado ‘Seguimiento PECO’.

De acuerdo con lo anterior, el grupo auditor solicitó allegar el documento resultado del seguimiento efectuado al PECO 2024, del mismo modo informar las alertas que se generaron y que podían afectar el cumplimiento de las actividades del mismo, así como las medidas que se tomaron por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones respecto al cumplimiento de este plan.

Dentro de las evidencias suministradas por el proceso de comunicaciones se observa un seguimiento efectuado a 30/12/2024 del PECO, el grupo auditor realizó mesa de trabajo el 3 y 10 de abril de 2025 con el fin de revisar como se realiza el seguimiento efectuado por la OAC a las actividades contempladas en el plan en mención.

Se observa que para la vigencia 2024 algunas de las actividades presentaron ejecuciones bajas frente al producto establecido en el PECO 2024, las cuales se encuentra resaltadas en color amarillo así:

*La nomenclatura de cada numeral del informe corresponde a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	EVALUACIÓN, INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME FINAL TRABAJO DE AUDITORIA (NIA 2410)				
	Código:	SDS- EIG -FT-002	Versión:	1	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

SEGUIMIENTO PECO 2024 – OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

Producto(s)	Mínimo de cumplimiento por producto	Avance por producto al 30 de junio	Avance por producto al 30 de agosto	Resultados al 30 de diciembre
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Boletines de prensa ➤ Ruedas de prensa 	Generar 200 boletines de prensa Realizar 30 ruedas de prensa.	194 boletines de prensa (97%) 8 ruedas de prensa (27%)	214 boletines prensa (107%) 11 ruedas de prensa (37%)	322 boletines prensa (161%)* 25 ruedas de prensa (83%) 28 campañas comunicación externa (93%)*
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Acciones de comunicación externa ➤ Campañas de comunicación externa ➤ Actividades de comunicación externa (eventos) 	Implementar 30 campañas de comunicación externa. Implementar 45 acciones de comunicación externa. Responder al 100% de las solicitudes de apoyo en la planeación y/o desarrollo de eventos o actividades institucionales.	16 campañas de comunicación externa (53%) 45 acciones de comunicación externa (100%) Se ha respondido a todas las solicitudes recibidas en cuanto al apoyo en la planeación o desarrollo de eventos institucionales o interinstitucionales.	20 campañas comunicación externa (67%) 63 acciones de comunicación externa (140%) Respuesta al 100% de las solicitudes recibidas en cuanto al apoyo en la planeación o desarrollo de eventos institucionales	105 acciones de comunicación externa (233%)* Se dio respuesta al 100% de las solicitudes recibidas planeación o desarrollo de eventos institucionales. En total se hicieron 40 eventos.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Campañas/información enviada a EPS e IPS ➤ Campañas/información enviada a entidades del Distrito 	Remitir 20 campañas a Entidades del sector salud para su divulgación Remitir 15 campañas a Entidades del Distrito para su divulgación	8 campañas enviadas a Entidades del sector salud (40%) 7 campañas enviadas a Entidades del Distrito (47%)	10 campañas enviadas a Entidades del sector salud (50%) 9 campañas enviadas a Entidades del Distrito (60%)	20 campañas enviadas a Entidades del sector salud (100%)* 12 campañas enviadas a Entidades del Distrito (80%)
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sinergias elaboradas en la SDS ➤ En vivos realizados en la SDS ➤ Productos exclusivos o especiales para redes sociales 	Realizar 50 sinergias para redes sociales. Realizar 20 Facebook Live Realizar 24 productos exclusivos o especiales para redes sociales	43 sinergias para redes sociales (86%) 9 En Vivos (Facebook Live) (45%) 14 productos exclusivos o especiales para redes sociales (58%)	48 sinergias para redes sociales (96%) 12 En Vivos (FB Live) (60%) 16 productos exclusivos o especiales para redes sociales (67%)	65 sinergias para redes sociales (130%) 20 En Vivos (FB Live principalmente) (100%) 65 productos exclusivos o especiales para redes sociales (270%)*

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Publicaciones en página web ➤ Publicaciones en intranet 	Responder al 100% de las solicitudes de publicaciones o actualización de contenidos de la página web Responder al 100% de las solicitudes de publicación o actualización de contenidos de la intranet	Respuesta al 100% de las solicitudes de publicación o actualización de contenidos en la web y en la intranet. *1115 publicaciones en la web *232 publicaciones en la intranet *La mayoría de las publicaciones hechas en la intranet responden a revisiones hechas en la OAC como parte del proceso de reactivación y actualización general de este portal.	Respuesta al 100% de las solicitudes de publicación o actualización de contenidos en la web y en la intranet. *1324 publicaciones en la web *305 publicaciones en la intranet	Respuesta al 100% de las solicitudes de publicación o actualización de contenidos en la web y en la intranet. *1.885 publicaciones en la web *465 publicaciones en la intranet.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sinergias para redes sociales en conjunto con las Subredes y otras entidades del sector público de salud ➤ Boletines de prensa en conjunto con las Subredes y otras entidades del sector público de salud 	Revisar y publicar 10 sinergias generadas por las Subredes y otras Entidades del sector Generar y divulgar 20 boletines de prensa con las Subredes y otras Entidades del sector	2 sinergias publicadas generadas por las Subredes (20%). 3 boletines de prensa trabajados o generados por las Subredes (15%)	3 sinergias publicadas generadas por las Subredes (30%) 4 boletines de prensa trabajados o generados por las Subredes (20%)	8 sinergias generadas por las Subredes y publicadas (80%) 13 boletines de prensa trabajados o generados por las Subredes (65%)
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Acciones de comunicación interna ➤ Campañas de comunicación interna 	Crear y desarrollar 5 acciones de comunicación interna Crear y desarrollar 10 campañas de comunicación interna	3 acciones realizadas de comunicación interna (60%) 4 campañas realizadas de comunicación interna (40%)	5 acciones realizadas de comunicación interna (100%) 5 campañas realizadas de comunicación interna (50%)	10 acciones realizadas de comunicación interna (200%) 7 campañas realizadas de comunicación interna (70%)
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mensajes para mail elaborados y enviados ➤ Publicaciones en pantallas digitales ➤ Boletines internos 	Divulgar el 100% de las solicitudes recibidas en el correo SDS/Comunicaciones	688 mensajes publicados (100%)	900 mensajes publicados	1371 mensajes publicados por el correo SDS/Comunicaciones

*La nomenclatura de cada numeral del informe corresponde a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN, INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME FINAL TRABAJO DE AUDITORIA (NIA 2410)				
	Código:	SDS- EIG -FT-002	Versión:	1	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

	Realizar 700 publicaciones en pantallas digitales	348 publicaciones en pantallas (50%)	490 publicaciones en pantallas (70%)	667 publicaciones en pantallas (95%) *
	Elaborar y publicar 50 boletines internos	24 boletines internos (48%)	29 boletines internos (58%)	43 boletines internos (86%) *
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Piezas gráficas comunicativas diseñadas y adaptadas ➢ Videos y productos audiovisuales realizados ➢ Fotografías registradas en banco de imágenes 	Diseñar 3.000 piezas gráficas diseñadas. Producir 400 videos. Responder al 100% de las necesidades o solicitudes de registro fotográfico.	1.792 piezas comunicativas diseñadas (60%) 330 videos realizados (82%) Se ha respondido al 100% de las necesidades o solicitudes de registro fotográfico. *A la fecha se han archivado 4905 fotografías.	2.311 piezas comunicativas diseñadas (77%) 369 videos realizados (92%) Se ha respondido al 100% de las necesidades o solicitudes de registro fotográfico. *A la fecha se han archivado 5.240 fotografías.	3.685 piezas comunicativas diseñadas (123%) * 873 videos realizados (218%) * Se respondió al 100% de las necesidades o solicitudes de registro fotográfico. *En el año se archivaron 10.603 fotos, producto del cubrimiento de eventos o actividades institucionales o en respuesta a solicitudes específicas.

Fuente : Oficina Asesora de Comunicaciones 2024

El grupo auditor revisó actividades contempladas en el PECO 2024 de manera aleatoria y observó que, algunas actividades se cumplieron de acuerdo a lo planeado al inicio del año y se alcanzó el mínimo de cumplimiento o indicador establecido para la mayoría de los productos, incluso se observa que estuvieron por encima de lo planeado. Por la anterior situación, el grupo auditor en las mesas de trabajo realizadas el 3 y 10 de abril de 2025 con la OAC, solicitó informar como se definieron este tipo de indicadores o mínimos de producto y si se ha identificado cuales son las causas o razones por las cuales se presenta esta situación.

La OAC manifiesta: “ los mínimos de cumplimiento establecidos son cifras orientadoras para la oficina asesora de comunicaciones en cuanto a los requerimientos que se reciben, y se establecieron para el año 2024, en su mayoría, teniendo en cuenta lo realizado en el año inmediatamente anterior (línea base) y la dinámica de este año de transición por el cambio de administración; sin embargo, la cantidad puede variar debido a la dinámica de la OAC, ya que de manera permanente se reciben solicitudes de las diferentes dependencias, es decir que también se actúa a demanda. de igual forma, es preciso mencionar que algunos de estos indicadores fueron definidos teniendo presente también la directrices y expectativas del jefe de la oac de ese momento, y en algunos se duplicaron las cantidades, conllevado resultados por debajo de lo esperado o muy por encima; es el caso de los boletines de prensa, las ruedas de prensa, las campañas de comunicación interna y los boletines internos de comunicación. por lo anterior, es importante revisar los mínimos de cumplimiento que se establezcan para estos productos en particular, no solo por su pertinencia sino coherencia con lo logrado en 2024, lo que se priorice para 2025 y los recursos disponibles”

Adicional a esto, la OAC informa que se tienen en cuenta los datos de las anteriores vigencias y la línea base, pero que al ver este comportamiento para la ejecución de las actividades del PECO de la vigencia 2024, se analizaron las posibles causas y razones que se presentaron para ser tenidas en cuenta para la formulación del PECO 2025, mencionando en el documento lo siguiente: “Es preciso mencionar que los mínimos de cumplimiento por cada uno se establecieron teniendo en cuenta los resultados de los 2 últimos años, los recursos con los que cuenta la OAC en la actualidad y también la premisa de la actual jefe de esta oficina de apostarle este año más a la calidad de los mismos y no a la cantidad”. De acuerdo a lo anterior la OAC solicito al proceso de comunicaciones informar si se encuentra documentado el análisis efectuado teniendo en cuenta los principales factores

*La nomenclatura de cada numeral del informe corresponde a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN, INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME FINAL TRABAJO DE AUDITORIA (NIA 2410)				
	Código:	SDS- EIG -FT-002	Versión:	1	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

que influyen en la ejecución de las actividades del PECO y así se logre realizar una formulación de los indicadores o mínimos de cumplimiento de productos con una planeación adecuada, manifestando la OAC lo siguiente: *“es preciso mencionar que para la definición del PECO 2024 si se realizó una revisión con el jefe de la OAC y con algunos profesionales de la misma de varios factores como los resultados del PECO 2023, tomando esto como línea base para la definición de los mínimos de cumplimiento en 2024, pero hubo otros aspectos que incidieron como los recursos disponibles, las prioridades para el jefe de la oficina en su momento y su forma de pensar, que claramente respondía más a aumentar cantidades, duplicarlas para algunos productos, aun cuando de entrada se sabía que era difícil lograrlas, tal como se explicó en la auditoría. Por lo anterior, podemos decir que planificación si hubo, lo cual se evidencia en actas y correos que remití y ahora adjunto, y en algunos papeles a mano que mostré, pero como en todo proceso pueden haber otros aspectos que incidan en la misma, algunos de los cuales también se documentaron en los reportes de seguimiento del PECO 2024 (remitidos dentro de la auditoría), permitiendo así explicar las razones por las cuales algunos productos no se cumplieron o no se iban cumpliendo durante el año, según lo previsto. De igual manera, cabe mencionar que teniendo en cuenta lo que nos pasó el año pasado, este año se le explicó a la nueva jefe durante el proceso de construcción del PECO 2025 y de manera breve se dejó en este mismo documento lo que se tuvo en cuenta para la definición de los mínimos de cumplimiento por producto”*

En cuanto a los productos del PECO 2024 que no se alcanzó el mínimo de cumplimiento, el grupo auditor en las mesas de trabajo adelantadas con la OAC el 3 y 10 de abril de 2025, se solicitó informar qué seguimiento se realizó y qué estrategias se utilizaron por parte de la OAC para lograr el cumplimiento de aquellas actividades que presentaban una baja ejecución como: sinergias publicadas y generadas por las Subredes y boletines de prensa trabajados por las Subredes, así como se muestra en el anterior cuadro denominado “seguimiento PECO 2024 -OAC” actividades resaltadas en color amarillo, a lo que manifiesta la OAC que se realizaron reuniones con los equipos de trabajo de la oficina con el fin de informar cuáles actividades debían tenerse en cuenta para lograr el cumplimiento de las mismas, adicional a esto se observa como evidencia correo electrónico remitido al equipo de comunicaciones referente a los resultados efectuados al seguimiento del PECO 2024 de los meses de agosto y septiembre de 2024, en donde se menciona *“adopción de medidas por parte de los responsables de los productos en los que tenemos baja o muy baja ejecución para poder alcanzar el mínimo requerido. En los casos en los que no sea posible al final del año se debe dar una justificación del resultado”*.

Adicionalmente, en reuniones adelantadas por la OAC con el equipo de trabajo se reitera que es importante que los responsables o enlaces de la Oficina de OAC con las Subredes Integradas del sector salud, refuercen la gestión de sinergias generadas en las mismas subredes dada la situación actual de los indicadores relacionados y que son los que presentan ejecución más baja por lo que se deben tomar acciones no solo para lograr el mínimo definido; sino para mejorar la interlocución y gestión con las entidades adscritas y vinculadas a la SDS- Sector Salud.

*La nomenclatura de cada numeral del informe corresponde a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN, INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME FINAL TRABAJO DE AUDITORIA (NIA 2410)				
	Código:	SDS- EIG -FT-002	Versión:	1	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

En revisión efectuada de manera aleatoria a las actividades contempladas en el PECO 2024 por parte del grupo auditor, se observa que en el producto de campañas de comunicación interna, se tenía como mínimo de cumplimiento el producto de crear y desarrollar 10 campañas de comunicación interna y en el seguimiento efectuado por parte de la OAC con corte a 30 de diciembre de 2024, se realizaron 7 campañas de comunicación interna, es decir una ejecución del 70%.

El grupo auditor realizó revisión del Lineamiento de Comunicación Interna SDS-COM-LN-004, observando que en su numeral 5, Generalidades, literal C, “Campañas o acciones de Comunicación Interna” menciona *“Evaluar las solicitudes o necesidades expuestas por cada dirección y aquellas detectadas por la OAC, con el fin de identificar las acciones a realizar y definir las para el año, las cuales se deben consignar en un cronograma de trabajo y de manera general en el PECO. En caso de que se presenten solicitudes posteriores se revisan, se proyecta e implementa la acción o campaña a realizar y sus resultados se registran en el reporte trimestral del Plan Operativo de Gestión y Desempeño (POGD)”* el grupo auditor requirió las evidencias de las solicitudes que fueron expuestas por cada dirección durante la vigencia 2024, así como las evaluaciones que se realizaron y el cronograma de trabajo en el cual fueron registradas.

En las mesas de trabajo adelantadas por la OCI y la Oficina Asesora de Comunicaciones los días 3 y 10 de abril de 2025, el grupo auditor solicitó informar cómo se llegaron a establecer los temas de las campañas de comunicación interna y externa 2024 a lo que manifiesta la OAC que se cuenta con el documento denominado “Resultados encuesta Identificación de necesidades y expectativas Comunicación interna 2024” que se desarrolló del 19 de marzo al 2 de abril de 2024 con una encuesta virtual, cuestionario con 8 preguntas, remitido mediante el correo a los colaboradores de la SDS sin importar tipo de vinculación.

La Oficina Asesora de Comunicaciones presentó evidencias como el cronograma de actividades de comunicación interna 2024, se observa que en una de sus actividades a realizar menciona *“revisar y aplicar encuestas de comunicación interna”* en los meses de marzo y abril así como lo establece el cronograma. El proceso auditado informa que en cuanto a la comunicación interna, además de la divulgación permanente que se hizo a través de los diferentes canales de comunicación administrados por la OAC en la vigencia 2024, se destacó la creación y desarrollo de 7 campañas sin recursos económicos, es decir acudiendo a piezas e información y alianzas con otras dependencias como Talento Humano y el aumento en el número de boletines internos, producto de la creación del boletín ‘Noticias destacadas de la semana’ que se suma al boletín Sintonízate que en el año 2024 pasó a llamarse ‘Conéctate con tu Secretaría’.

El grupo auditor, observa que las evidencias presentadas por la OAC corresponden a 6 soportes de acciones o campañas de comunicación, pero no se observa un documento del análisis o resultado de estas evaluaciones por parte de OAC. Así mismo, se observa en el soporte de la evaluación de la campaña Unidos por una mejor calidad de aire

*La nomenclatura de cada numeral del informe corresponde a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN, INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME FINAL TRABAJO DE AUDITORIA (NIA 2410)				
	Código:	SDS- EIG -FT-002	Versión:	1	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

Numeral 13, referente a las observaciones menciona “Se brinda acompañamiento y disposición permanente para la divulgación de mensajes de prevención, se puede mejorar la oportunidad en la respuesta” el grupo auditor en mesa de trabajo del 10 de abril de 2025, solicito informar que acciones se tomaron frente a esta observación que fue emitida en la evaluación de las campañas internas de la SDS. De acuerdo con lo anterior, es importante que la OAC realice un análisis de los resultados obtenidos en las evaluaciones de las campañas de comunicacion, teniendo en cuenta que es importante tomar acciones que permitan mejorar las observaciones que se ven reflejadas en las encuestas realizadas a las campañas de comunicación interna en pro de la mejora del las actividades desarrolladas por la OAC.

Lineamiento de Comunicación Externa SDS-COM-LN-001

En la verificación efectuada por parte del grupo auditor de manera aleatoria se observa que, la Oficina de Comunicaciones cuenta con el Lineamiento de Comunicación Externa SDS-COM-LN-001, con el fin de verificar lo que se establece en el Literal A “*Elaboración y divulgación de boletines de prensa*” en el numeral 1: “*Según las necesidades identificadas por la OAC o solicitudes generadas por las dependencias de la SDS, la Oficina Asesora de Comunicaciones selecciona los temas que se divulgarán a través de boletines de prensa. Esta decisión se toma por lo general producto de una reunión periódica del jefe de la OAC y los profesionales de la OAC, o por directrices que al respecto imparta al equipo de comunicación externa.*”, el grupo auditor solicitó las evidencias de esta actividad, es decir los soportes de las reuniones que se adelantaron por parte del Jefe y los profesionales de la OAC durante la vigencia 2024. Así mismo, informar cómo se seleccionaron los temas a divulgar a través de los boletines de prensa por parte OAC.

El proceso auditado mediante correo del 25 de marzo de 2025 remite evidencias soporte de esta actividad, el grupo auditor verificó y observó lo siguiente:

En el mes de enero se encuentran 5 actas de reunión, en febrero 2 actas de reunión, marzo no hay evidencias, abril 3 actas de reunión, mayo 4 actas de reunión, junio 1 acta reunión, julio no hay evidencias, agosto no hay evidencias. En el mes de septiembre se encuentra base de datos en Excel que detalla las actividades programadas en cada una de las semanas, así como se evidencia imágenes de mensajes remitidos a través del grupo de Whatsapp de la oficina asesora de comunicaciones de la SDS para informar de las actividades que se tienen programadas. Para el mes de octubre se observa otra base de datos diferente con las actividades programas, así como imágenes de mensajes remitidos a través del grupo de Whatsapp de la oficina asesora de comunicaciones de la SDS y por el último para el mes de noviembre, se observa base de datos en Excel denominada “*actividades de comunicación externa noviembre- diciembre*” en donde se detalla las actividades programadas para los eventos, prensa, audiovisual, diseño y redes sociales. Se evidencia que la OAC presenta diferentes bases de datos que no contienen

*La nomenclatura de cada numeral del informe corresponde a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN, INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME FINAL TRABAJO DE AUDITORIA (NIA 2410)				
	Código:	SDS- EIG -FT-002	Versión:	1	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

los mismos criterios de uniformidad para realizar un adecuado seguimiento mes a mes de las actividades programadas.

De acuerdo a lo anterior, el grupo auditor realizo mesas de trabajo el 3 y 10 de abril de 2025 con la OAC, con el fin de verificar las evidencias suministradas por parte de los auditados y la gestión adelantada en cumplimiento de esta actividad contemplada en el lineamiento de Comunicación Externa SDS-COM-LN-001 específicamente en el Literal A “*Elaboración y divulgación de boletines de prensa*” en el numeral 1: “*Según las necesidades identificadas por la OAC o solicitudes generadas por las dependencias de la SDS, la Oficina Asesora de Comunicaciones selecciona los temas que se divulgarán a través de boletines de prensa. Esta decisión se toma por lo general producto de una reunión periódica del jefe de la OAC y los profesionales de la OAC, o por directrices que al respecto imparta al equipode comunicación externa.*”, observando que, si bien es cierto se encuentran evidencias en algunos de los meses de la vigencia 2024, para las actividades programadas de comunicación externa y un seguimiento a traves del grupo de Whatsapp de la oficina asesora de comunicaciones de la SDS de las actividades programas, es fundamental que la Oficina Asesora de Comunicaciones fortalezca el control adelantado de esta actividad, asegurando que la gestión se evidencie conforme al Lineamiento establecido en particular en la elaboración y divulgación de boletines de prensa, los soportes presentados deben demostrar la trazabilidad del proceso, garantizando un desarrollo de la actividad con los documentos correspondientes.

Procedimiento de Gestión de Comunicaciones SDS-COM-PR-001

En verificación efectuada por el grupo auditor a lo establecido en el SDS-COM-PR-001 Procedimiento de Gestión de Comunicaciones en el ítem 24, que en la descripción de la actividad establece “*Evaluar las acciones o campañas de comunicación, cuando se considere procedente*” se solicitó a la OAC mediante correo electrónico allegar evidencias de las evaluaciones que se adelantaron con respecto a esta actividad durante la vigencia 2024.

Mediante correo electrónico del 25 de marzo de 2025, se observa 6 soporte de acciones o campañas de comunicación, no se evidencia del análisis o resultado de estas evaluaciones por parte de OAC.

Se observa que en el soporte de la evaluación de la campaña “Unidos por una mejor calidad de aire” en numeral 13, denominado “*observaciones*” se menciona: “*Se brinda acompañamiento y disposición permanente para la divulgación de mensajes de prevención. Se puede mejorar la oportunidad en la respuesta*”

*La nomenclatura de cada numeral del informe corresponde a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN, INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME FINAL TRABAJO DE AUDITORIA (NIA 2410)				
	Código:	SDS- EIG -FT-002	Versión:	1	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

De acuerdo a lo anterior, el grupo auditor realizó mesa de trabajo el 3 y 10 de abril de 2025 con la OAC con el fin de verificar la actividad “*Evaluar las acciones o campañas de comunicación, cuando se considere procedente*”, solicitando informar a los auditados cuales son los aspectos que se tienen en cuenta para determinar si es procedente o no evaluar las acciones o campañas de comunicacion, en respuesta a esto el proceso manifiesta que no se cuenta con ningunos parámetros que determinen esto.

Dado lo anterior, es importante que la Oficina de Comunicaciones revise la actividad que se encuentra en el proceso de gestión de comunicaciones y se establezcan los parámetros para evaluar las acciones o campañas de comunicación que se realizan en la SDS, con el fin de determinar que la campaña cumplió con el objetivo por el cual fue realizada y adicionalmente tener en cuenta las recomendaciones u observaciones para la mejora continua del proceso.

6.6 Información y Comunicación

El componente de informacion y comunicación del proceso de Gestion de Comunicaciones presenta debilidades en el sistema de información en el cual se debería realizar el registro de las respuestas emitidas de manera directa a las solicitudes del usuario hechas a través de las redes oficiales de la SDS por la Oficina Asesora de Comunicaciones en el plataforma “Sicuéntanos”, así como se establece en el Manual de Servicio a la Ciudadanía SDS-RPS-MN-002 8.9.2.3 Protocolo de atención de redes sociales literal A, toda vez que las mismas no se han registrado en la plataforma en mención, evidenciando que la OAC debe establecer o fortalecer un control para llevar el registro de las respuestas emitidas por esta oficina

7. ASPECTOS POSITIVOS (NIA 2410 A2).

Es importante resaltar la disposición, cordialidad y el compromiso del personal que atendió las diferentes mesas de trabajo para suministrar la informacion solicitada en el desarrollo de la auditoria y la receptividad a las mejoras que se debe implementar en la actividades realizadas por el proceso.

8. NO CONFORMIDADES. (NIA 2431).

8.1 Se evidencio que la OAC no está registrando las respuestas de las preguntas provenientes de los usuarios de las redes sociales oficiales de la SDS (X, facebook e Instagram) emitidas de manera directa por parte de la OAC a los usuarios en el plataforma “Sicuéntanos” en la vigencia 2024, asi como se establece en el Manual de Servicio a la Ciudadanía SDS-RPS-MN-002 8.9.2.3 Protocolo de atención de redes

*La nomenclatura de cada numeral del informe corresponde a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN, INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME FINAL TRABAJO DE AUDITORIA (NIA 2410)				
	Código:	SDS- EIG -FT-002	Versión:	1	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

sociales literal A, es importante que de manera articulada se adelanten las acciones pertinentes con la Dirección Tecnologías de la información y las Comunicaciones TIC y la Dirección de Servicio a la Ciudadanía con el fin de mejorar la gestión de atención a los usuarios en redes sociales.

9. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS. (NIA 2410-A1).

9.1 Es importante que la OAC fortalezca el control creado en la vigencia 2024 del registro de la base de datos de las respuestas emitidas de manera directa a las preguntas hechas por los ciudadanos en las redes sociales (X, facebook e Instagram), lo que permite categorizar el tema central de inquietud o duda por parte del usuario en cada una de las interacciones y realizar un análisis de la información a los resultados obtenidos para la toma de decisiones.

9.2 Es importante que la Oficina de Comunicaciones revise la actividad que se encuentra en el procedimiento del proceso de gestión de comunicaciones SDS-COM-PR-001 en el ítem 24, relacionado con: *“Evaluar las acciones o campañas de comunicación, cuando se considere procedente”* y se establezcan los parámetros para evaluar las acciones o campañas de comunicación que se realizan en la SDS , con el fin de determinar que la campaña cumplió con el objetivo por el cual fue realizada y adicionalmente tener en cuenta las recomendaciones u observaciones para la mejora continua del proceso.

9.3. Es importante que la OAC fortalezca los controles establecidos en cuanto a trazabilidad y cumplimiento de la actividad referente a los casos que son escalados a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía para ser registrados en el Sistema Bogotá te Escucha según lo establecido en el Manual de Servicio al Ciudadano, lo que permite un registro estructurado de la información garantizando que cada solicitud tenga un respaldo documental que contenga fecha de escalamiento, número de petición asignado y confirmación de cierre de la interacción con el usuario en las redes sociales oficiales de la SDS.

9.4 Es importante que la Oficina Asesora de Comunicaciones junto con la Dirección de Planeación Institucional y Calidad documente el rol que ejerce la Oficina Asesora de Comunicaciones como segunda línea de defensa en el proceso de gestión de comunicaciones, considerando que cumple ese rol al garantizar la adecuada comunicación, divulgación de información, emitiendo lineamientos que aseguran que los mensajes institucionales sean consistentes y alineados con las directrices institucionales establecidas e incluirlo en el esquema de líneas de defensa de la SDS.

9.5 Es importante que la Oficina Asesora de Comunicaciones fortalezca el control referente a lineamiento de Comunicación Externa SDS-COM-LN-001 específicamente en

*La nomenclatura de cada numeral del informe corresponde a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN, INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME FINAL TRABAJO DE AUDITORIA (NIA 2410)				
	Código:	SDS- EIG -FT-002	Versión:	1	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

el Literal A, relacionado con la *“Elaboración y divulgación de boletines de prensa”* en el numeral 1: *“Según las necesidades identificadas por la OAC o solicitudes generadas por las dependencias de la SDS, la Oficina Asesora de Comunicaciones selecciona los temas que se divulgarán a través de boletines de prensa. Esta decisión se toma por lo general producto de una reunión periódica del jefe de la OAC y los profesionales de la OAC, o por directrices que al respecto imparta al equipode comunicación externa.”*, Para garantizar la correcta aplicación de este lineamiento, es esencial que la gestión de la OAC se evidencie conforme a lo establecido, en especial que se cuente con los soportes que demuestren la trazabilidad desde el momento de la solicitud por parte de las dependencias de la SDS en los temas a divulgar a través de los boletines de prensa. Se evidencia que la OAC presenta diferentes bases de datos que no contienen los mismos criterios de uniformidad para realizar un adecuado seguimiento mes a mes de los temas a divulgar en boletines de prensa.

10. CONCLUSIONES. (NIA 2410-A1).

Es fundamental que la Oficina Asesora de Comunicaciones de la SDS, continúe fortaleciendo las estrategias orientadas a la divulgación y emisión de información oficial. Esto incluye la interacción con los medios de comunicación, la producción de publicaciones, el desarrollo de campañas, y la creación de acciones y productos de comunicación dirigidos tanto a la ciudadanía como a otros públicos de interés, internos y externos. Asimismo, es crucial optimizar la producción de material informativo y promocional, garantizando que estos recursos sean accesibles, claros y efectivos en la transmisión del mensaje institucional.

Adicionalmente, es importante mencionar que según lo establecido en el artículo 5 del Decreto 507 de 2013, la OAC es la dependencia encargada del manejo efectivo de la información. En este sentido, tiene la función de asesorar y coordinar las acciones informativas y de comunicación oficial de la Entidad lo que la destaca como un proceso estratégico importante dentro de la entidad y su rol como segunda línea en el esquema de líneas de defensa.

11. PLAN DE MEJORAMIENTO (NIA 2500).

Como resultado de la auditoria, el proceso auditado deberá cumplir con el lineamiento establecido por la Direccion de Planeacion Institucional y Calidad para la elaboracion del Plan de Mejoramiento. Este Plan se llevara a cabo con el fin de abordar adecuadamente

*La nomenclatura de cada numeral del informe corresponde a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	EVALUACIÓN, INDEPENDIENTE A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL OFICINA DE CONTROL INTERNO SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	INFORME FINAL TRABAJO DE AUDITORIA (NIA 2410)				
	Código:	SDS- EIG -FT-002	Versión:	1	
Elaborado por: Mónica Ulloa Maz /Revisado por: Olga Lucia Vargas Cobos / Aprobado por: Olga Lucia Vargas Cobos					

1 no conformidad y 5 acciones para abordar riesgos incluyendo en las actividades el ciclo PHVA.

12. ANEXOS.

N/A

NOMBRE (S) Y APELLIDO (S) Y FIRMA (S) DE AUDITOR (ES).

Yessenia Garcia Mejia

APRUEBA JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Olga Lucia Vargas Cobos