



PLAN DE MEJORAMIENTO

Código: FO-EM-15
 Versión: 04
 Fecha de Actualización:
 5/2/2023

UNIDAD ADMINISTRATIVA: SECRETARÍA DE LAS COMUNICACIONES

VIGENCIA: 2023

Registro de Acciones Correctivas y de Mejora

Registro de Acciones Correctivas y de Mejora														Seguimiento			
N°	Proceso	Hallazgo	Fuente hallazgo	Fecha Identificación	Metodo/Análisis de Causas	Causa	Acción de Mejoramiento	Importancia	Tipo de Acción	Responsable de la Acción	Fecha de Cumplimiento	Evidencias (Archivos, Registros, etc)	Responsable	Fecha	Análisis del Seguimiento (Eficacia de la acción)	Estado de la Acción	
24	Comunicación Pública	Al realizar la verificación de los procedimientos auditados, PR-CP-01 Procedimiento para Comunicación Interna y el PR-CP-02 Procedimiento para la Comunicación Externa y del formato FO-CP-11 Seguimiento al Plan de Comunicaciones, se identificaron incumplimientos frente a la información documentada de acuerdo a lo estipulado en el numeral 7.5 de la Norma ISO 9001-2015, toda vez que: • En el PR-CP-01 y sus numerales 5.1 actividad 6, 5.2 actividad 6, 5.3 actividad 7 y 5.4 actividad 5, se indica que "... de manera periódica, (mínimo cada trimestre) diligencia el seguimiento al plan de comunicaciones para verificar la ejecución de las actividades según lo programado" pero al contrastar esta información con el formato FO-CP-11 Seguimiento al Plan de Comunicaciones, se pudo evidenciar que dicho seguimiento se realiza con una periodicidad semestral y no trimestral como se registra en el procedimiento. • En el numeral 8 "Control de Cambios" del PR-CP-01, para la versión 7 de dicho documento se indica que los "Cambios socializados y aprobados en Acta de Comité Primario N°23 del 13/09/2022" pero una vez realizada la verificación se pudo constatar que dichos cambios fueron aprobados en un Acta de Comité Técnico y no primario como se registra en el procedimiento. • En el PR-CP-02 y sus numerales 5.1 actividad 11, 5.2 actividad 8, 5.3 actividad 9, 5.4 actividad 4 y 5.5 actividad 3 se indica que "... de manera periódica, (mínimo cada trimestre) diligencia el seguimiento al plan de comunicaciones para verificar la ejecución de las actividades según lo programado" pero al contrastar esta información con el formato FO-CP-11 Seguimiento al Plan de Comunicaciones, se pudo evidenciar que dicho seguimiento se realiza con una periodicidad semestral y no trimestral como se registra en el procedimiento.	Auditorías de Control Interno	7/13/2023	Lluvia de ideas: Errores involuntarios en la actualización de la información documentada Falta de verificación de la información documentada una vez sea actualizada en el Sigi. No se verifican los documentos en su integridad cuando se realizan cambios en la metodología aplicada	No se verifican los documentos en su integridad cuando se realizan cambios en la metodología aplicada	Actualizar el PR-CP-01 y PR-CP-02 donde se indique que la periodicidad para diligenciar el seguimiento al plan de comunicaciones es semestral a fin de articularlo con el FO-CP-11. Aclarar en el control de cambios del PR-CP-01 que los modificaciones asociadas a la versión 7 fueron aprobados en acta de comité técnico y no primario. Verificar cada vez que se realicen cambios en las metodologías o contenidos de la información documentada, que dichas modificaciones quede coherente todo el contenido del documento, así mismo asegurarse de registrar, de manera correcta, la información de las actas donde quedaron aprobados dichos cambios.	Alta	Correctiva	Líder Sigi	21/12/2023 30/08/2023	PR-CP-01 Procedimiento para la Comunicación Interna PR-CP-02 Procedimiento para la Comunicación Externa	Secretario de Despacho/Líderes de Programa	22/12/2023 31/08/2023	02/08/2023 Conforme a las observaciones recibidas por parte de la Secretaría de Evaluación y Control en oficio radicado Nro. 823073102215034 del 31/07/2023, se reemplatea la fecha de cumplimiento del 21/12/2023 y se adelanta para el 30/08/2023.	ABIERTA	
25	Comunicación Pública	Al realizar revisión de la Intranet, uno de los medios empleados por la Secretaría de las Comunicaciones para el desarrollo de actividades de comunicación interna, se pudo evidenciar que, aunque el boletín se realiza semanalmente, su publicación en la intranet no se está desarrollando con la misma periodicidad, pues entre el 17 de marzo y el 26 de abril de la actual vigencia no se publicaron boletines en dicho medio y el 26 de abril se realizó la publicación simultánea de 4 boletines, el 153, 154, 155 y 156 y a la fecha de la entrevista de auditoría (5 de junio de 2023) no se habían realizado más publicaciones en dicha sección. Posterior a la observación realizada en la entrevista el día viernes 14 de junio realizaron la actualización simultánea de los boletines 157, 158, 159, 160, 161, 162. Así mismo, se pudo evidenciar que durante el periodo de alcance de esta auditoría no se realizó la publicación de actividades en el calendario de eventos dispuesto en la intranet para tal fin. Por lo anterior, se recomienda realizar mayor control a la publicación oportuna de información de interés para funcionarios y contratistas de la Administración Municipal en este medio, además de promover su uso al interior de la entidad.	Auditorías de Control Interno	7/13/2023	No aplica	No aplica	Hacer seguimiento a la publicación oportuna de los boletines interno en la Intranet por parte de la Dirección de las TIC. Disponer de otro medios institucionales para difundir el boletín interno a los servidores públicos como herramienta adicional a la intranet.	Media	Mejora	Técnico Operativo	9/21/2023	Plataforma Intranet y diferentes medios institucionales internos (captura de pantalla)	Secretario de Despacho/Líderes de Programa	9/22/2023		ABIERTA	

26	Comunicación Pública	Una vez revisadas las actas suministradas por la Secretaría de las Comunicaciones, como evidencia de la socialización a las unidades administrativas de los tiempos establecidos para la prestación de los servicios propios de la Secretaría, no se evidencia homogeneidad en los ineamientos entregados, toda vez que, la información suministrada a la Secretaría Jurídica en su comité N°11 de 2022 y la suministrada a la Secretaría de Seguridad en comité N°4 de 2022 es diferente en cuanto a tiempos y tipos de medios socializados. Por lo anterior, y en aras de que exista transparencia, claridad y una adecuada gestión del conocimiento en cuanto a tipos de servicios, tiempos de solicitud y prestación de los mismos, se recomienda que estos sean debidamente documentados, bien sea en los procedimientos propios de la Secretaría de las Comunicaciones o en una Circular.	Auditorías de Control Interno	7/13/2023	No aplica	No aplica	Elaborar una circular informativa, con el fin de dar claridad frente a los tiempos definidos por la Secretaría de las Comunicaciones para la prestación de los servicios a cargo. Enviar la circular a través de los medios internos institucionales para que esta sea divulgada en los comités primarios y/o comités técnicos.	Media	Mejora	Secretaria de Despacho	9/21/2023	Circular difundida a través de los medios institucionales internos	Secretario de Despacho/Lideres de Programa	9/22/2023		ABIERTA
27	Comunicación Pública	En el marco de las funciones de la Secretaría de las Comunicaciones, establecidas en el Decreto 284 de 2023, en las que se indica que una de ellas es "Establecer mecanismos para el control de la calidad de la información y comunicación pública orientando los procesos en el cumplimiento de criterios de precisión, oportunidad, relevancia y comprensibilidad de los contenidos divulgados a los grupos de valor y partes interesadas" además de la gestión del conocimiento que debe darse en cumplimiento de los lineamientos de MIPG, se recomienda que desde la Secretaría de las Comunicaciones se documenten lineamientos frente a la realización de eventos, enfocados en el protocolo institucional, cuidado y preservación de la imagen institucional, para que estos se conozcan y apliquen de forma transversal al interior de la entidad.	Auditorías de Control Interno	7/13/2023	No aplica	No aplica	Elaborar una circular informativa, con el fin de dar claridad frente a los lineamientos para la realización de eventos, enfocados en el protocolo institucional, cuidado y preservación de la imagen institucional.	Media	Mejora	Secretaria de Despacho	9/21/2023	Circular difundida a través de los medios institucionales internos	Secretario de Despacho/Lideres de Programa	9/22/2023		ABIERTA
28	Comunicación Pública	Durante la inspección ocular realizada como parte del proceso auditor en los diferentes edificios del Centro Administrativo Municipal se pudo evidenciar que: • No hay homogeneidad en la cantidad, tipo y actualización de la información publicada en las carteleras institucionales, ya que, algunas cuentan con publicaciones desactualizadas y otras se encuentran vacías. • En el ingreso de los edificios se encuentra información relevante de interés general (Horarios, requisitos para prestación de algunos servicios) y de uso del personal de vigilancia (cambios de turnos, recomendaciones de seguridad) pero esta no cuenta con imagen visual institucional y están en mal estado (rasgada, arrugada), además está pegada sin orden y con cinta, lo que genera una percepción desordenada y de poco control de la imagen institucional y de la publicación de información para el público interno y externo. Por lo anterior, se recomienda documentar y establecer lineamientos claros y precisos para la actualización de las carteleras y para la publicación y producción de esta información, así como brindar acompañamiento al personal de vigilancia y recepción para la producción y divulgación de la información.	Auditorías de Control Interno	7/13/2023	No aplica	No aplica	Fortalecer la revisión periódica de los contenidos publicados a través de las carteleras institucionales físicas, a través de los recorridos programados. realizar seguimiento a las comunicaciones realizadas por la Secretaría General a los operadores de vigilancia y seguridad de la alcaldía, con el fin de replicar la información sobre horarios y oferta institucional.	Media	Mejora	Técnico Operativo	8/24/2023	Fotografías de las carteleras actualizadas debidamente identificadas con la fecha de captura. Comunicaciones oficiales y/o correo electrónico.	Secretario de Despacho/Lideres de Programa	8/25/2023	02/08/2023 Se reeplantea la acción de crear un grupo de WhatsApp con los operadores de vigilancia y se registra realizar seguimiento a las comunicaciones enviadas por la Secretaría General a estos operadores con los horarios y oferta institucional, ya que ellos son los directamente responsables de la administración de los mismos. De otro lado, se complementa la evidencia de las carteleras institucionales con la debida marcación de las mismas con fechas de captura.	ABIERTA
29	Comunicación Pública	Se recomienda aumentar los controles y acciones establecidos para el riesgo "Pérdida de Información" agregando métodos de resguardo de información adicionales al uso de la carpeta compartida con el fin de reducir la probabilidad de materialización del mismo.	Auditorías de Control Interno	7/13/2023	No aplica	No aplica	En conjunto con la Dirección de las TIC se resguardará la información a través de software que permite alojarla en la nube	Media	Mejora	Profesional universitario, técnico operativo y administrativo y líderes de programa de la Secretaría de las Comunicaciones.	11/29/2023	Software (nube para resguardo de la información). Disco duro con respaldo de información crítica.	Secretario de Despacho/Lideres de Programa	11/30/2023		ABIERTA
Total	6							6	6							6

Importancia: se califica como. Alta, Media, Baja

Responsable del seguimiento	
Firma	Diana Gallego Alarcón
Nombre y cargo del responsable	Diana Gallego Alarcón Secretaria de las Comunicaciones

Aprobación del Plan de Mejoramiento	
Fecha Dia/Mes/Año	9/8/2023
Firma	
Nombre y cargo del responsable de aprobación	JAVIER HENÁNDEZ HERNÁNDEZ SECRETARIO DE EVALUACIÓN Y CONTROL