

**MEMORANDO**

**Código Depend.:** 2310300

**Para:** MAURICIO ALEJANDRO MONCAYO VALENCIA DESPACHO DE LA SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL MARIA TATIANA MEJIA ROJAS DESPACHO DE LA SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL MARIA FERNANDA QUIJANO VASQUEZ DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA VICTOR HERNANDO MURILLO HURTADO OFICINA ASESORA DE PLANEACION VICTOR HUGO QUINTERO MARIN OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES ANGELICA MARIA ACUNA PORRAS SUBSECRETARIA JURIDICA DISTRITAL

**De:** OFICINA DE CONTROL INTERNO

**Asunto:** COMUNICACIÓN INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE CALIDAD PROCESO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

**Referenciado(s)**

N/A

Respetado Doctor Moncayo:

En atención a la ejecución del Plan Anual de Auditoría vigencia 2025, me permito remitir el informe final de la Auditoría Interna de Calidad al proceso de “*Gestión de las Comunicaciones*”.

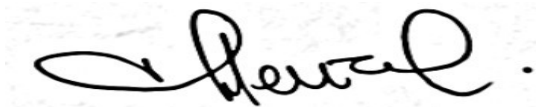
Este informe se da a conocer al señor Secretario y a los miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 648 de 2017 – Artículo 16. “*Adiciónese al Capítulo 4 del Título 21, Parte 2, Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, los siguientes artículos: “(...) Parágrafo 1. Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal al representante legal de la entidad y al Comité de Coordinación de Control Interno y/o comité de auditoría y/o junta directiva, y deberán ser remitidos al nominador cuando éste lo requiera”.*

Las conclusiones y resultados preliminares de la auditoría fueron socializadas al proceso de gestión de las comunicaciones, en reunión de cierre realizada el 22 de julio de 2025, y enviados por correo electrónico a la líder, de conformidad con el procedimiento “Auditoría

interna - 2310300-PR031. De estos resultados no se recibieron observaciones por parte del proceso auditado.

Respecto de las oportunidades de mejora, se recomienda revisar la pertinencia en la formulación de las acciones, de acuerdo con el procedimiento “*Asesoría, Seguimiento y Evaluación de Planes de Mejoramiento código 2310300-PR-032 versión 4*”. El proceso auditado podrá analizar la necesidad de solicitar asesoría a la Oficina de Control Interno para la formulación del plan de mejoramiento.

Atentamente,



**OLGA MILENA CORZO ESTEPA**

c.c.e.:

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 2

Proyectó: CAROLINA LOZANO ARDILA-OFICINA DE CONTROL INTERNO  
Revisó: OLGA MILENA CORZO ESTEPA-OFICINA DE CONTROL INTERNO |  
Aprobó: OLGA MILENA CORZO ESTEPA-OFICINA DE CONTROL INTERNO



SECRETARÍA  
JURÍDICA  
DISTRITAL

# AUDITORIA DE CALIDAD PROCESO GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

JULIO DE 2025


Carrera 8 No. 10 – 65  
Código Postal: 111711  
Tel: 3813000  
[www.bogotajuridica.gov.co](http://www.bogotajuridica.gov.co)  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA  
2310300-FT-046 Versión 05

 <b>SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL</b>	<b>SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL</b>
	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>

## TABLA DE CONTENIDO

1. DATOS GENERALES .....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE .....	3
4. CRITERIOS.....	3
5. PROCESO, UNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, PROGRAMA, PROYECTO DE INVERSIÓN O SISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR: .....	3
6. PROCEDIMIENTO, SUBUNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, SUBPROGRAMA, COMPONENTE Y/O SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR: .....	3
7. FORTALEZAS.....	16
8. NO CONFORMIDADES .....	16
9. OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	16
10. CONCLUSIONES.....	18

 	<b>SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL</b>
	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>

## 1. DATOS GENERALES

Fecha: 14 de julio de 2025  
 Lugar: Reuniones virtuales e instalaciones de la Secretaría Jurídica Distrital  
 Informe No.: 8  
 Cliente de la Auditoria: Despacho de la Secretaría Jurídica Distrital  
 Líder Auditor: Olga Milena Corzo Estepa / Carolina Lozano Ardila (a partir del 07-jul-2025)  
 Equipo Auditor: Diana Marcela Montaña Barón

## 2. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica ISO 9001:2015, en el proceso de Gestión de las Comunicaciones, con el fin de asegurar la mejora continua y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad en la Secretaría Jurídica Distrital.

## 3. ALCANCE

Verificación de los soportes, registros, documentación y trazabilidad asociados a los requisitos de la Norma Técnica ISO 9001:2015 aplicables al proceso de Gestión de las Comunicaciones.

## 4. CRITERIOS



Norma ISO 9001:2015:

- Numeral 4.1 – Comprensión de la Organización y de su contexto
- Numeral 4.2 – Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- Numeral 4.4 – Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos
- Numeral 5.3 – Roles, responsabilidades y autoridades en la Organización
- Numeral 6.1 – Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- Numeral 7.1.3 – Infraestructura
- Numeral 7.3 – Toma de Conciencia
- Numeral 7.4 – Comunicación
- Numeral 7.5 – Información Documentada
- Numeral 9.1.1 – Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación
- Numeral 10 – Mejora

## 5. PROCESO, UNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, PROGRAMA, PROYECTO DE INVERSIÓN O SISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR

Proceso de Gestión de las Comunicaciones.

## 6. PROCEDIMIENTO, SUBUNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, SUBPROGRAMA, COMPONENTE Y/O SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR

 	<b>SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL</b>
	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>

Subsistema de Gestión de Calidad.

### 6.1. Metodología.

Para adelantar la auditoría de calidad se utilizaron los siguientes procedimientos de auditoría:

- Consulta: Entrevistas, visitas en sitio y cuestionarios.
- Inspección y revisión de comprobantes: Se estudian documentos y registros, revisión documental, pruebas de recorrido.
- Procedimientos analíticos: Verificación de datos, análisis de fluctuaciones, identificación de diferencias.

### 6.2. Desarrollo de la Auditoría.

En el desarrollo de la auditoría, se revisó los requisitos de la norma ISO 9001:2015, aplicables al proceso y los cuales se encuentra en la caracterización. El resultado fue el siguiente:

#### **Numerales 4.1 – Comprensión de la Organización y de su contexto y 7.3 – Toma de Conciencia.**



Para auditar estos numerales se creó un formulario con el fin de verificar el conocimiento de los auditados en lo que respecta a la organización, el contexto y la toma de conciencia. Se tuvo en cuenta la información que reposa en la plataforma Estratégica de la SJD - Plan Estratégico 2020-2024, la Resolución 205 de 2021 de la SJD: "Por la cual se modifican los artículos 4° y 9° de la Resolución No. 115 de 2019" (Por la cual se adopta el Código de Integridad en la Secretaría Jurídica Distrital y se dictan otras disposiciones) y el Manual del Sistema Integrado de Gestión - código 2310100-MA-001.

El formulario fue respondido por siete (7) colaboradores del proceso. Los resultados reflejaron un valor promedio de diez (10) puntos sobre un total de trece (13) preguntas. Las preguntas que presentaron mayor error en las respuestas son las relacionadas con los valores de integridad (4 correctas de 7), justicia (4 correctas de 7), así como la relacionada con las herramientas y mecanismos en donde se documentan las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la SJD (3 correcta de 7).

#### **Numeral 4.2 – Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.**

Se revisó la caracterización del Proceso de Gestión de las Comunicaciones, encontrando que allí se observan las partes interesadas (proveedores internos y externos, así como los clientes internos y externos), se relacionan los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y se indica que los requisitos legales se encuentran incorporados en el normograma.

Durante la auditoria, se observó que la caracterización presenta en el control de cambios la versión 4 del 21-oct-2021. Según lo informado por el proceso, en el marco del mejoramiento continuo, informaron que actualmente está en revisión y actualización la caracterización del proceso.

 	<b>SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL</b>
	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>

Revisado el normograma disponible en Smart, el proceso aportó formato “construcción y actualización del normograma, código 2310100-FT-208 de fecha 12-oct-2024 comunicado mediante correo electrónico del 11-dic-2024, lo que permite evidenciar el proceso de revisión.

Al revisar el normograma publicado en el Smart, se observó:

- ⇒ El Acuerdo 60 de 2001 *“Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”*, fue derogado por el art. 10.1 del Acuerdo 001 de 29 de febrero de 2024.  
Link: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=10551>
- ⇒ No se ha contemplado la Directiva Conjunta 005 de 28 de diciembre de 2023 *“Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante”*, el cual señala que: *“El protocolo de armonización deberá ir acompañado de un proceso de comunicación ciudadana sobre la información de interés, los canales de atención y sistemas de protección en torno a las denuncias por corrupción”*.  
Link: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=152480>

Finalmente, de las 33 normas que asocia el normograma, todas direccionan la consulta al enlace respectivo de Régimen Legal de Bogotá D.C.



#### **Numerales 4.4 - Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos y 7.5 – Información Documentada.**

El Proceso de Gestión de las Comunicaciones para apoyar la operación de los procesos mantiene la siguiente información documentada, de acuerdo con lo observado en el listado maestro de documentos: una (1) caracterización, un (1) procedimiento, y dos (2) formatos, disponibles en el aplicativo Smart, de consulta permanente de la información documentada, que la organización ha determinado como necesaria para la eficacia del Sistema.

Observando actualizaciones en la vigencia 2025 como se detalla a continuación:

Tipo documento	Código	Documento	Versión	Fecha de vigencia
Caracterización de Proceso	2300100-PO-02	Gestión de las Comunicaciones	4	21-oct-21
Procedimiento	2300100-PR-027	Comunicación Interna y Externa	5	27-feb-25
Formato	2300100-FT-331	Control de Publicaciones de Comunicación Interna	2	29-mar-22
Formato	2300100-FT-438	Brief de Comunicaciones	1	27-feb-25

Fuente: Consulta aplicativo Smart.

 	<b>SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL</b>
	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>

Los auditados manifestaron que garantizan el control de documentos a través de la socialización de las actualizaciones generadas en los documentos del proceso y descargando los formatos directamente del aplicativo Smart para su diligenciamiento.

De igual manera, en el marco del mejoramiento continuo, informaron que actualmente está en revisión y actualización la caracterización del proceso.

Adicionalmente, se realizó **prueba de recorrido y de controles** al procedimiento **2300100-PR-027 “Comunicación Interna y Externa” versión 5**, para verificar la ejecución de las actividades, observando:

- ⇒ Asociada a las actividades 1 y 2: *“Establecer las necesidades anuales de comunicación”* y *“Definir estrategias de comunicación”*, el proceso señaló que en la actualidad existe un enlace de comunicaciones por cada proceso, quienes mediante encuesta (Drive), se alimenta las necesidades de comunicación, lo que permite la emisión del documento *“hitos de eventos – calendario jurídico”*. Por lo anterior, no se ejecutan las actividades ni los registros contemplados en el procedimiento.





  
**Queremos hacer más EFICIENTE la manera de comunicarnos CONTIGO**  
 Te invitamos a diligenciar la Encuesta de Percepción de las Comunicaciones Internas y Externas de la Secretaría Jurídica Distrital.  
**Accede a la encuesta diligenciado este código QR**  
  




Fuente: Correo electrónico 11-jul-2025, proceso de Comunicaciones.

- ⇒ Asociada a las actividades 3 y 4: *“Realizar el plan de comunicaciones”* y *“Aprobar el plan de comunicaciones”*, se observó que el proceso presentó al Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 30-may-2025 (acta No. 004 – numeral 4° Plan de Comunicaciones SJD 2025), el cual fue aprobado, generando como compromiso: *“(…) incorporar en el documento (...) las recomendaciones formuladas (...) asegurando su articulación con las demás estrategias de mejora institucional (...) se acordó compartir la versión final del plan con todas las áreas y llevar a cabo una sesión de socialización durante el comité del mes de junio”*.

 	<b>SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL</b>
	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>

Las recomendaciones emitidas por los miembros del Comité fueron: i) Vincular contenidos que fortalezcan el enfoque preventivo anticorrupción; ii) visibilizar todos los proyectos de inversión en la estrategia; iii) incorporar un anexo al plan de comunicaciones que consolide la información de manera integral; iv) reconocer como componente transversal de la gestión pública, la participación ciudadana; v) incluir un cronograma con fechas específicas para la ejecución de la estrategia.

Sobre el particular, se observó correo electrónico del 20-jun-2025, mediante el cual el proceso de Gestión de las Comunicaciones comunicó a los miembros del Comité el Plan de Comunicaciones ajustado.

- ⇒ Asociada a la actividad 5: *“Implementar las estrategias de comunicaciones”*, se seleccionaron aleatoriamente dos eventos (Orientación ciudadana feria de servicio del 04-abr-2025, y jornadas de orientación al cuerpo de abogados del 29-may-2025), dos comunicaciones externas (Análisis de la litigiosidad por contrato realidad en los Sectores de Integración Social y de Salud, y Canal Capital), y tres comunicaciones internas (Gestores de calidad, procedimiento general comunicaciones, y responsabilidad de los servidores públicos frente a la gestión documental), de los cuales se observó los mails de solicitudes, los entregables (piezas comunicacionales, videos, registro fotográfico, portadas, contraportadas, etc.) y el formato: Brief de Comunicaciones código 2300100-FT-438.
- ⇒ Asociada a la actividad 6: *“Solicitar asesoría y/o acompañamiento en temas comunicacionales”*, se observó mail del 18-jun-2025 mediante la cual se brindó asesoría para la campaña cambio de tecnología ingreso, del 19-feb-2025 para el tema: Análisis de la litigiosidad por contrato realidad en los Sectores de Integración Social y de Salud.
- ⇒ Asociado a las actividades 7 *“Diseñar y/o elaborar pieza comunicacional”*, se observó el *“Manual de Imagen Corporativa del Distrito”*, y el *“Manual Estratégico de Comunicaciones”*, insumos base para la elaborar las piezas. 8: *“Revisar la pieza comunicacional diseñada”*, se observó los mails de revisión y verificación de las pizas de comunicación diseñadas
- ⇒ Asociada a la actividad 8: *“Revisar la pieza comunicacional diseñada”*, se observó correos electrónicos de las comunicaciones de revisión, observaciones y aprobación de: análisis de litigiosidad ((portada y contraportada) del 19-feb-2025; de la comunicación Canal Capital, el proceso informó que el Despacho de la SJD realizó la solicitud de forma verbal, orientado a buscar una acción de Free Press con el medio Canal Capital para hablar sobre participación incidente (por lo que se registró *“en proceso”* en la matriz de control); Gestores de Calidad (mail de aprobación del 18-mar-2025); Procedimiento General de Comunicaciones (mail de solicitud y aprobación del 07-abr-2025); y, responsabilidad de los servidores públicos (mail de solicitud y aprobación del 24-abr-2025).
- ⇒ Asociado a la actividad 9: *“Solicitar la publicación de la pieza comunicacional”*, el detalle de la tarea asocia un documento que no existe en el Smart: *“Diligenciar el formato de solicitud servicios en comunicación con código 2300100-FT-00”*.

- ⇒ Asociado a la actividad 11: “Publicar información Comunicaciones Internas” asocia como registro el formato “Control de Publicaciones de Comunicación Interna” código 2300100-FT-331, el cual en la actualidad el proceso no lo aplica; en su defecto, aplica archivo en Excel denominado: “Matriz de Seguimiento tráfico 2025”.
- ⇒ Asociado a la actividad de control 15: “Realizar seguimiento al Plan de Comunicaciones de la entidad”, asocia como registro el formato: “Ficha técnica de encuesta” código 2310100-FT-006, del cual el proceso informó que estima aplicar la encuesta 2025 al final de la vigencia. Se resalta que el Plan de Comunicaciones 2025, fue aprobado el 30-may-2025, razón por la cual, durante la actual vigencia, no ha operado el control con la frecuencia establecida: 1 vez cada 6 meses:

5. PUNTOS DE CONTROL EN ACTIVIDADES.					
No.	ACTIVIDAD	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO
15	<a href="#">Realizar seguimiento al Plan de Comunicaciones de la entidad</a>	Aplicación de encuestas de percepción y/o satisfacción de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Procedimiento elaboración de encuestas 2310100-PR-005 y/o reportes con herramientas de medición (métricas y monitoreo en redes sociales) del impacto de la información en el público objetivo.	Al menos una (1) vez cada seis (6) meses	Profesional(es) de comunicaciones	Ficha técnica de encuesta 2310100-FT-006  Registro aplicación herramientas de seguimiento

Fuente: Procedimiento 2300100-PR-027 “Comunicación Interna y Externa” versión 5.

Por lo anterior, se solicitó el ejercicio de la vigencia anterior, para lo cual el proceso suministró el documento: “Evaluación diagnóstica - Gestión de las Comunicaciones Secretaría Jurídica Distrital” el cual presentó el objetivo, la caracterización de la ficha técnica de la encuesta y los resultados de las 12 preguntas de 59 encuestas diligenciadas entre agosto y septiembre de 2024. Sin embargo, no se observó el registro del formato asociado en esta actividad: Ficha técnica de encuesta código 2310100-FT-006 (del proceso Planeación y Mejora Continua).

### Numeral 5.3 – Roles, responsabilidades y autoridades en la Organización

Para evaluar este numeral se diligenció papel de trabajo en el que se incluyó los roles y responsabilidades establecidos en el numeral 6 del Manual del Sistema Integrado de Gestión y la Resolución 107 de 2018, determinando cumplimiento a los mismos.

### Numeral 6.1 – Acciones para abordar riesgos y oportunidades

En el aplicativo SMART, se observó que el proceso de Gestión de las Comunicaciones cuenta con dos (2) riesgos identificados: uno de gestión y uno de corrupción, los cuales se detallan a continuación:

- Gestión: Posibilidad de afectación reputacional por divulgar información extemporánea y errada con destino a los grupos de interés.

Documentado a través del mapa de riesgos, que evidencia la aplicación de la Política de Administración de Riesgos código 2310100-OT-004 v4. Se observó dos (2) controles, no presenta plan de manejo, teniendo en cuenta que el resultado de la probabilidad residual se ubica en “Zona Moderada”.

- Corrupción: Posibilidad de modificar o alterar información que va ser divulgada, por parte del servidor o contratista que ejerza la labor, con el fin de ocultar, manipular u omitir información relevante para beneficiar a un tercero.

Documentado a través del mapa de riesgos, que evidencia la aplicación de la Política de Administración de Riesgos código 2310100-OT-004 v4. Se observó un (1) control y un (1) plan de manejo, teniendo en cuenta que el resultado de la probabilidad residual se ubica en “Zona Alta”.

Consultado en Smart el reporte del monitoreo de riesgos de gestión y de corrupción, correspondiente al primer cuatrimestre, se observó:

- ⇒ Según el reporte de monitoreo, no se han materializado los riesgos en el proceso.
- ⇒ Del control 1 riesgo de gestión: “El profesional asignado, verifica permanentemente que las actividades de comunicación se cumplan dentro de los términos establecidos para su divulgación, a través de una lista de control de publicaciones y matriz de seguimiento actividades de comunicación”, se observó archivo en Excel denominado: “Matriz de Seguimiento 2025 publicaciones 1er Cuatrimestre” en Smart, el cual presenta dos hojas:

La primera “Email Marketing”, que presenta los campos: Dependencia, Campaña, Fecha envío, Hora, Responsable; por lo que no es posible observar la aplicación del control definido, al no contar con los términos para las actividades ejecutadas:

	A	B	C	D	E	F
1	<b>Dependencia</b>	<b>Campaña</b>	<b>Fecha envío</b>	<b>Hora</b>	<b>Responsable</b>	
2	IVC	Taller práctico asambleas		14 feb 8am	Luz	Enviada
3	IVC	Taller práctico asambleas		19 feb 2am	Luz	Enviada
4	IVC	Taller práctico asambleas		24 feb 8am	Luz	Enviada
5	IVC	Taller práctico asambleas		26 feb 2am	Luz	Enviada
6	IVC	Bosa		11 feb 7pm	Luz	Enviada
7	IVC	Bosa		13 feb 2pm	Luz	Enviada
8	IVC	IVC al barrio		12 feb 5pm	Luz	Enviada
9	IVC	IVC al barrio		14 feb 2pm	Luz	Enviada

Fuente: “Matriz de Seguimiento 2025 publicaciones 1er Cuatrimestre” hoja “Email Marketing” en Smart.

La segunda “Tráfico”, que presenta los campos: Dirección, Tema, Solicitud, responsable general, Tarea, Responsable, Estado, Observación o comentario sobre el estado, Fecha de entrega de la tarea, Fecha final del requerimiento, y Comentarios. Al analizar su contenido, se observó que, de 72 registros, 58 de ellos (que representan el 81% del total) no presentan registro del campo: “fecha de entrega de la tarea”; uno de ellos, registra no aplica en el mismo campo, y, uno de ellos, presenta fecha errada (vigencia 2024) en el mismo campo; y; los mismos 60 registros, no presentan diligenciado el campo: “Fecha final de requerimiento”, situaciones que impiden validar el proceso de verificación al cumplimiento del término de la divulgación de las actividades, definido en el control 1, como se detalla a continuación:

	F	G	H	I	J	K
	Responsable	Estado	Observación o comentario sobre el estado	Fecha de entrega de la tarea	Fecha final del requerimiento	Comentarios
1						
5	Luz Stella Moreno	En proceso	Se eleva solicitud de información a proveedor de la herramienta email marketing con el fin de desarrollar protocolo	N/A		
8	Luz Stella Moreno	Finalizado	Se emitió solicitud a Jhonny Velasco	24/02/2024		
9	Javier Reyes F	En proceso	Se emitió solicitud a Jhonny Velasco			
10	Javier Reyes F	En proceso	Se emitió solicitud a Jhonny Velasco			
14	Jhony	Finalizado	Solicitud de Iván			

Fuente: "Matriz de Seguimiento 2025 publicaciones 1er Cuatrimestre" hoja "Tráfico" en Smart.

Situación que no permite evidenciar efectividad y aplicabilidad del control, en tanto no se observa seguimiento a la oportunidad, o generación de alertas frente a l desarrollo de las actividades de divulgación.

- ⇒ Del control 2 riesgo de gestión: *"El profesional encargado promueve a través de piezas comunicacionales el procedimiento general del proceso, haciendo énfasis en la generación y publicación de información en tiempo oportuno, con destino a los grupos de valor. (abril, julio, octubre). Evidencia de la Publicación"*, se observó correo electrónico *"Boletín Interno de Comunicaciones"* del 02-may-2025, en el que se socializó el proceso para gestionar de manera oportuna las solicitudes en Comunicaciones:



Fuente: Soporte control 2 riesgo de gestión 2300100-1 en Smart.

⇒ Del control 1 riesgo de corrupción: *"El profesional asignado, cada que vez que reciba una solicitud de divulgación de información y/o generación de contenido, debe revisar, verificar y validar que los contenidos cumplan con los requisitos de forma y de fondo (contenido y diseño) para su publicación. En caso de encontrar inconsistencias en la información, se devuelve la solicitud con las observaciones pertinentes, para su corrección. Evidencia: Archivo de Excel con la relación de las publicaciones, su tipología y estado. Correos, reuniones y vistos buenos"*, se observó archivo en Excel denominado: *"Matriz de Seguimiento 2025 publicaciones 1er Cuatrimestre"* en Smart, que presenta el mismo contenido del control 1 del riesgo de gestión.

En ese sentido, la matriz de seguimiento, no permite visualizar en su contenido el cumplimiento del criterio definido en el control respecto a: *"revisar, verificar y validar que los contenidos cumplan con los requisitos de forma y de fondo (contenido y diseño) para su publicación"*.

Adicionalmente presentó el Boletín Interno de Comunicaciones del 30-abr-2025, en el cual se divulgó los *"Tips para generar contenido a los grupos de valor en la SJD"*.

⇒ Del plan de acción del riesgo de corrupción: se observó en Smart documentado a través del plan de mejoramiento #1022, el cual presenta fecha de registro: 30-abr-2025, en estado: “En ejecución” sin opción de cargue de adjuntos, como se detalla a continuación:

**Información de la acción N° 1022**

**Información general**

**fecha registro del plan**  
2025-04-30 18:00

**Fuente**  
Análisis de riesgos de corrupción

**Tipo de acción**  
Acción preventiva

**Descripción**  
- Posibilidad de modificar o alterar información que va ser divulgada, por parte del servidor o contratista que ejerza la labor, con el fin de ocultar, manipular u omitir información relevante para beneficiar a un tercero.

**Cargue adjuntos**  
Sin adjuntos

**Tipo de acción**  
Acción preventiva

**Administración**

**Ubicación**  
Central

**Proceso**  
GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Fuente: Registro Plan de Acción del riesgo de corrupción 2300100-1 en Smart.

El cual define la actividad: “Divulgar a través de piezas comunicacionales, la importancia de generar información con destino a los grupos de interés, basada en evidencia que asegure su veracidad. Periodo ejecución: abril, julio, octubre”, por lo que solo reporta como seguimiento al primer cuatrimestre:



Seguimiento gestor de proceso	
Descripción Seguimiento	Fecha
Esta actividad se ha desarrollado en el primer cuatrimestre de la vigencia 2025.	2025-05-09

Fuente: Registro del primer seguimiento al Plan de Acción del riesgo de corrupción 2300100-1 en Smart.

Por lo anterior, el plan de acción no presenta documentación que evidencie su cumplimiento durante el primer cuatrimestre de 2025.

### Numeral 7.1.3 Infraestructura

Los auditados informaron que, para la operación del proceso, cuenta con instalaciones físicas y la infraestructura tecnológica para promover la comunicación institucional en la Secretaría Jurídica Distrital a través de estrategias de divulgación y difusión de información a las partes interesadas (público interno y externo), tales como:

 	<b>SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL</b>
	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>

Para la comunicación interna, el correo electrónico “[comunicaciones@secretariajuridica.gov.co](mailto:comunicaciones@secretariajuridica.gov.co)”; el boletín interno: “*Lo que pasa en la Jurídica*”. Crearon el mail Chain que permite el diseño del boletín para el envío de correos masivos (aplicación gratuita). La Intranet que se encuentra en proceso de construcción, la página web, la App “*LegalBog*”; con métricas (manuales).

Para la comunicación externa, el envío masivo (paga) denominada “*Go daddy*”. Se utiliza para el cuerpo de abogados del Distrito y para las ESAL, con métricas (automáticas); la página web (el banner, sección de noticias y la parte inferior, informes para mujeres, entre otros). Las redes sociales en: YouTube, LinkedIn, X e Instagram (gratuitos).

#### **Numeral 7.4 Comunicación**

El proceso cuenta con el Plan de Comunicaciones de la SJD vigencia 2025, aprobado el 30-may-2025 (acta No. 004 – numeral 4° Plan de Comunicaciones SJD 2025) por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, documento que contempla la política editorial, la guía para el uso del lenguaje incluyente, acciones integrales para la comunicación interna y externa ( que incluye sistemas de evaluación), el consejo editorial, el protocolo de producción audiovisual (incluido en control de calidad), entre otros aspectos, lo que evidencia el cumplimiento del numeral 7.4 de la norma ISO 9001:2015.

Se resalta que el Plan de Comunicaciones 2025, según la citada acta de Comité, es susceptible de ajuste, por cuanto generó el compromiso de: “*(...) incorporar en el documento (...) las recomendaciones formuladas (...) asegurando su articulación con las demás estrategias de mejora institucional (...) se acordó compartir la versión final del plan con todas las áreas y llevar a cabo una sesión de socialización durante el comité del mes de junio*”.

Las recomendaciones emitidas por los miembros del Comité fueron: i) Vincular contenidos que fortalezcan el enfoque preventivo anticorrupción; ii) visibilizar todos los proyectos de inversión en la estrategia; iii) incorporar un anexo al plan de comunicaciones que consolide la información de manera integral; iv) reconocer como componente transversal de la gestión pública, la participación ciudadana; v) incluir un cronograma con fechas específicas para la ejecución de la estrategia.

Sobre el particular, se observó correo electrónico del 20-jun-2025, mediante el cual el proceso de Gestión de las Comunicaciones comunicó a los miembros del Comité el Plan de Comunicaciones ajustado.

#### **Numerales 9.1 – Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación, y 9.1.3 – Análisis y Evaluación.**

En consulta en el aplicativo Smart, el proceso de Gestión de las Comunicaciones cuenta con dos (2) indicadores activos (tipo eficacia) para medir su desempeño, denominados: “*Número de campañas de comunicación interna alineadas con la plataforma estratégica*” código 2025-COM-GEST-002, con periodicidad de medición trimestral; y “*Número de seguidores alcanzados en redes sociales institucionales*” código 2025-COM-GEST-001, con periodicidad de medición trimestral.

A junio 2025, presentaron cumplimiento como se detalla a continuación:

**Indicador – Comunicación interna:** Presenta cumplimiento del 100% del cual, según lo programado, se sustentó en una (1) campaña de comunicación por cada trimestre, relacionada con la promoción y posicionamiento de la plataforma estratégica de la entidad y su importancia frente al plan de desarrollo Distrital 2024-2027. Analizado el contenido de los informes de gestión y resultados disponibles en Smart, se observó que no asocia documentación soporte del cumplimiento de las actividades, teniendo en cuenta que, asocia la:

- ✓ Producción de piezas gráficas,
- ✓ Gestión de solicitudes internas,
- ✓ Emisión de boletines y demás piezas comunicativas,
- ✓ Divulgación de campañas (internas y de orden distrital),

Lo que difiere de la meta programada, como se detalla a continuación:

NOMBRE DEL INDICADOR	AÑO	PERIODO	META	PORCENTAJE DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO	% AVANCE PERIODO
Número de campañas de comunicación interna alineadas con la plataforma estratégica	2025	T 1	1,00	1,00 Sin Aprobar	1,00
		T 2	1,00	1,00 Sin Aprobar	1,00

Fuente: Consulta indicadores Smart – Gestión de las Comunicaciones.

**Indicador – Comunicación externa:** Presentó sobre ejecución en el primer trimestre e incumplimiento en el segundo trimestre (que según lo reportado no es correcta la medición), aspectos que, frente a lo programado, evidencian desviaciones significativas frente a lo planificado para el semestre, como se detalla a continuación:

NOMBRE DEL INDICADOR	AÑO	PERIODO	META	PORCENTAJE DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO	% AVANCE PERIODO
Número de seguidores alcanzados en redes sociales institucionales	2025	T 1	206,00	1.225,00 Sin Aprobar	1.225,00
		T 2	220,00	238,00 Sin Aprobar	238,00

Fuente: Consulta indicadores Smart – Gestión de las Comunicaciones.

Analizado el contenido de los informes de gestión y resultados disponibles en Smart, se observó que no asocia documentación soporte del cumplimiento de las actividades.

Adicionalmente, según la Hoja de Vida del indicador, se observó que, para determinar la meta, se partió de una “Línea Base de 420”, la cual no es coherente con las métricas reportadas a junio 2025.

Según los informes de gestión y resultados disponibles en Smart, se observaron errores en los períodos de corte al segundo trimestre de 2025, como se detalla a continuación:

**Avances y Logros:**

 **X (Antes Twitter)**

Actividad	Abril	Mayo	Junio
Seguidores	0	0	0 (4.647)
Visitas de perfil	33	18	7
tweets	60	67	51
Impresiones	7340	7798	9439
Menciones			10

Fuente: métrica generada manualmente con corte a **31 de junio de 2025** @juridicadistri

Entre el periodo comprendido entre abril, mayo junio 31 de 2025, no registró incremento en nuevos seguidores en la red social X.

 **LinkedIn**

Actividad	Enero	Febrero	Marzo
Seguidores	79	78	81 (1.144)
Impresiones	13928	13925	13932
Cuentas alcanzadas	7172	7173	7173
Reacciones	257	258	257

Fuente: métrica generada manualmente con **corte a 31 de junio de 2024**, Secretaría Jurídica Distrital.

Fuente: Consulta indicadores Smart – Gestión de las Comunicaciones.



Adicionalmente, con el reporte a corte junio 2025, señalan que, la red social YouTube fue la que presentó mayor crecimiento en el número de seguidores de la cuenta institucional.

Sin embargo, al verificar las mediciones reportadas, frente a los reportes denominados: “Métricas Informe 1er y 2do Trimestre Redes Sociales”, la información contenida por cada red social impide cotejar el número de seguidores en las respectivas cuentas institucionales (por ejemplo, en el segundo trimestre, reporta: X: 101 nuevos seguidores, YouTube, solo reporta visualizaciones, Red Social LinkedIn, solo reporta miembros alcanzados).

Dado lo anterior, se recomienda validar el contenido y referenciación de los soportes que dan cuenta del cumplimiento de los indicadores, así como la determinación de las metas para la medición durante la vigencia 2025, frente a la realidad del proceso.

**Numeral 10 – Mejora.**

Según consulta en el aplicativo Smart – módulo planes de mejora, se observaron dos (2) planes de mejoramiento, con el siguiente estado:

 	<b>SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL</b>
	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>

Cerrados efectivos:

918: fuente "Análisis de riesgos de corrupción".

Abiertos:

1022: del 30-abr-2025, fuente: "Análisis de riesgos de corrupción" avance 34%, hasta 31-oct-2025.

Finalmente, de la auditoría de calidad vigencia 2023, no se identificaron No Conformidades. Respecto de las cuatro (4) Oportunidades de Mejora asociadas a: la apropiación de los objetivos de calidad, la actualización del normograma (Decreto 381 del 2009), y el plan de comunicaciones, aunque el proceso no formuló plan de mejoramiento, durante la auditoría se observó que fueron gestionadas por el proceso. Sin embargo, de la oportunidad de mejora #3 asociada a la actividad 11 del procedimiento 2300100-PR-027 Comunicación Interna y Externa, durante la auditoría se observó que el proceso no aplica el registro asociado, por lo que es susceptible de actualización.

## 7. FORTALEZAS

1. Los auditados fueron receptivos en el desarrollo del ejercicio de evaluación, tuvieron buena disposición frente al equipo auditor y brindaron toda la colaboración para desarrollar el programa de auditoría.
2. Se evidenció cumplimiento de los numerales: 4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto, 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, 6.1.1 y 6.1.2 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 7.1.3 Infraestructura, 7.3 Toma de conciencia, 7.4 Comunicación, 7.5 Información Documentada, 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, 9.1.3 análisis y evaluación y 10 Mejora, de la norma ISO 9001:2015.

## 8. NO CONFORMIDADES

No se identificaron No Conformidades, respecto de la norma ISO:9001 de 2015.

## 9. OPORTUNIDADES DE MEJORA

*Frente a la Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.*



1. Actualizar el normograma del proceso, respecto de:
  - El Acuerdo 60 de 2001 *"Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas"*, que fue derogado por el art. 10.1 del Acuerdo 001 de 29 de febrero de 2024, y
  - La aplicación e inclusión de la Directiva Conjunta 005 de 28 de diciembre de 2023 *"Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante"*.

Página 16 de 18

Carrera 8 No. 10 – 65  
 Código Postal: 111711  
 Tel: 3813000  
[www.bogotajuridica.gov.co](http://www.bogotajuridica.gov.co)  
 Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
 DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

 	<b>SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL</b>
	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>

*Frente a la Información Documentada del Sistema de Gestión de la Calidad.*

2. Actualizar el procedimiento 2300100-PR-027 “Comunicación Interna y Externa”, respecto de:
  - La pertinencia de los formatos contemplados como registros y que en la realidad del proceso no operan (Memorando 2311520-FT-018, solicitud servicios en comunicación con código 2300100-FT-00, Control de Publicaciones de Comunicación Interna 2300100-FT-331, Ficha técnica de encuesta 2310100-FT-006), y
  - Formalizar el archivo en Excel denominado: “Matriz de Seguimiento tráfico 2025”, en el sistema de gestión de la calidad de la SJD.
  - Analizar y actualizar el punto de control asociado a la actividad 15 del procedimiento 2300100-PR-027 “Comunicación Interna y Externa”, frente a la frecuencia de aplicación y los registros relacionados.

*Frente a las acciones para abordar riesgos y oportunidades.*


3. Revisar el diseño y ejecución de los controles asociados:
  - ⇒ Revisar y establecer con claridad los controles definidos Frente al riesgo de gestión “*El profesional asignado, verifica permanentemente que las actividades de comunicación se cumplan dentro de los términos establecidos para su divulgación, a través de una lista de control de publicaciones y matriz de seguimiento actividades de comunicación*”, así como la forma en que se van a ejecutar, en tanto se observa para el caso del primer control, que se tienen unas matrices con alguna información aleatoria, sin diligenciar en su totalidad, y no es claro que sea una herramienta que cumpla con el propósito de cumplimiento, y para el caso del segundo control, no se observó la distinción de los grupos de valor en la pieza comunicacional.
  - ⇒ Frente a las evidencias del control asociado al riesgo de corrupción, se observa una matriz que no permite visualizar en su contenido el cumplimiento del criterio definido en el control respecto a: “*revisar, verificar y validar que los contenidos cumplan con los requisitos de forma y de fondo (contenido y diseño) para su publicación.*”
  - ⇒ Con respecto al plan de acción 1022, si bien se observa que el proceso indica “se han realizado actividades de seguimiento en el primer cuatrimestre”, no hay evidencias que permitan confirmar los reportados, se recomienda analizar la pertinencia de las evidencias y su efectividad frente a las situaciones de riesgo a las que se puede encontrar expuesto el proceso.

## 10. RECOMENDACIONES

*Frente a la comprensión de la organización, su contexto y toma de conciencia.*

- ⇒ Se recomienda reforzar la apropiación de los conocimientos entorno a los valores de la SJD, y las herramientas y mecanismos en donde se documentan las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la SJD, a los colaboradores que hacen parte del proceso de Gestión de las Comunicaciones.

*Frente al Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos y la Información Documentada.*

 <b>SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL</b>	<b>SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL</b>
	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>

- ⇒ Socializar el Plan de Comunicaciones 2025 en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, respecto de los compromisos adquiridos: “(...) incorporar en el documento (...) las recomendaciones formuladas (...) asegurando su articulación con las demás estrategias de mejora institucional (...) llevar a cabo una sesión de socialización durante el comité”, así mismo, socializar periódicamente los avances en la programación y cumplimiento de los estándares documentados en dicho plan.

*Frente al seguimiento, medición, análisis y evaluación.*

- ⇒ Revisar el reporte de cumplimiento de los indicadores asociados al proceso, con el fin de confirmar la aprobación de los resultados disponibles en el Smart.
- ⇒ Revisar la pertinencia de las líneas base de los indicadores asociados a la medición de las comunicaciones internas y externas, que permitan guardar coherencia frente al desempeño del proceso y las iniciativas contempladas para la vigencia 2025.
- ⇒ Revisar el contenido de los informes de gestión que soportan la medición de los indicadores, respecto de los periodos de análisis, fechas de corte; e incluir la documentación soporte de cumplimiento y/o en su defecto, el enlace de acceso a los soportes respectivos (Drive).

## 11. CONCLUSIONES

De acuerdo con la evaluación realizada a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que le aplican al proceso Gestión de las Comunicaciones, se identificaron dos (2) fortalezas, y tres (3) oportunidades de mejora, con lo cual se puede evidenciar que las actividades adelantadas por el proceso han permitido asegurar una adecuada implementación y mantenimiento del subsistema de Gestión de Calidad en la SJD, el cual requiere la implementación de algunas actividades que permitan evidenciar su mejora continua.

Una vez comunicado el presente informe, se cargará los resultados al aplicativo Smart, para que se evalúe a criterio del proceso la formulación de planes de mejora producto de las oportunidades de mejora identificadas.

*Original firmado*

**CAROLINA LOZANO ARDILA**  
Auditor Líder

*Original firmado*

**OLGA MILENA CORZO ESTEPA**  
Jefe Oficina de Control Interno