

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	
	Fecha: 19/05/2023	Página: 1 de 39

I. IDENTIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA	
Auditores	Yeimy Paola Ladino Pardo – Contratista Eliana Duarte Díaz – Profesional Universitario
Informe	Comunicación Institucional
Código PAA / Dependencia	PAA: 66 Comunicación Institucional Dependencia: Oficina Asesora de Comunicación y Prensa
Objetivo General	Evaluar el cumplimiento de los objetivos, políticas, planes, estrategias, indicadores y lineamientos internos, entre ellos, procedimientos relacionados con el proceso de Comunicación Institucional, así como evaluar la efectividad de los controles que garanticen el cumplimiento de los objetivos del proceso
Alcance	La evaluación se efectuó a la gestión realizada por la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa en los tres niveles de la entidad desde el 1 de enero de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2022, incluyendo los contratos suscritos con la ETB y Canal Capital, los cuales soportan temas asociados con el proceso de comunicación institucional Verificación de contenido digital con corte a la fecha de la auditoría. Procedimientos seleccionados. (Gestión de Servicios de Comunicación y Prensa y Publicación de Contenidos en el portal Red Académica)
II. INFORME EJECUTIVO	
La Oficina de Control Interno en desarrollo de su rol de evaluación y seguimiento, realizó auditoría al proceso de Comunicación Institucional, evaluando el estado del Sistema de Control Interno como elemento fundamental para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la Entidad. La auditoría interna contempló una revisión de diferentes criterios en el marco del Modelo Estándar de Control Interno MECl, aplicables a los procedimientos y para la medición de su implementación y la efectividad de los controles presentes en la Comunicación Institucional de la SED; así como, la identificación de otros riesgos asociados, para el establecimiento de controles que permitan el cumplimiento del proceso. El informe presenta los resultados obtenidos de la verificación del cumplimiento del proceso de Comunicación Institucional, particularmente para los procedimientos de Gestión de Servicios de Comunicación y Prensa y Publicación de Contenidos en el portal Red Académica, lo cual se realizó a través de la verificación de la información suministrada por la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa y la Dirección de Ciencia, Tecnologías y Medios Educativos, en adelante OACP y DCTM, respectivamente, de acuerdo con el análisis de la base de datos suministrada y la revisión de los documentos soporte. Al respecto, se generaron algunas observaciones y oportunidades de mejora frente a las situaciones evidenciadas y se establecieron recomendaciones para el mejoramiento y fortalecimiento del proceso. Evaluado el estado del Sistema de Control Interno de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, se evidenció lo siguiente:	

- La Oficina Asesora de Comunicación y Prensa cuenta con (4) procedimientos para el desarrollo del proceso de Comunicación Institucional, de los cuales, fueron sujetos de auditoría, los correspondientes a: Gestión de Servicios de Comunicación y Prensa y Publicación de Contenidos en el portal Red Académica.
- El procedimiento Publicación de Contenidos del Portal Red Académica 02-PD-03 es gestionado en su totalidad por la Dirección de Ciencia, Tecnologías y Medios Educativos, aun cuando este aparece a cargo de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa.
- Desde el proceso de Comunicación Institucional se cuentan con lineamientos importantes los cuales son transversales a la entidad, como lo son la Política de comunicaciones y el Plan de comunicaciones.
- La OACP adelanta de manera periódica monitoreos de la gestión de las redes sociales de la entidad, seguimientos y análisis del desempeño de la página WEB institucional, así como el monitoreo al avance de la comunicación interna de la entidad.
- La OACP participa en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y ha definido espacios internos como el Comité de Redacción y Contenidos, así como los distintos consejos de redacción.

Como aspectos a mejorar se identificaron las siguientes situaciones:

- Se encontró que las acciones para finalizar el hallazgo referente a tener el inventario de información externa desactualizado aún se encuentran pendientes de gestión.
- Ausencia de capacitaciones de la Política de Manejo de Situaciones de Crisis Mediáticas asegurando que la información llegue a las Instituciones Educativas Distritales, así como sobre los lineamientos y correcto manejo de las Redes Sociales institucionales.
- Desconocimiento de la Política de Comunicaciones de la SED al interior de la entidad.
- Se encontró que el archivo correspondiente al año 2022 se maneja de forma digital y tiene tipos documentales sin información.
- Definiciones imprecisas sobre el seguimiento y/o monitoreo a los temas relacionados con el procedimiento de Publicación de Contenidos en el portal Red Académica, el cual se encuentra en el proceso de Comunicación Institucional, pero ejecutado por la Dirección de Ciencias, tecnologías y Medios Educativos.
- No aplicabilidad de algunos criterios definidos en el Manual de Contratación de la SED y/o Manual de Supervisión e Interventoría adoptado por la SED para el manejo de contratos.
- Seguimiento a las Redes Sociales de la SED, solo en lo correspondiente al nivel central, sin que se extienda dichas actividades a las DILE e IED.

Este informe busca identificar las oportunidades de mejora en el Sistema de Control Interno de la OACP entendido como la aplicación sistemática de Políticas, Procedimientos y Prácticas de Administración a las diferentes funciones y actividades realizadas desde la OACP, permitiendo auto controlar aquellos eventos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos institucionales y emprender las acciones de mejoramiento del control requeridas.

III. RESULTADOS

Resultados Auditoría Interna Proceso Comunicación Institucional

La Comunicación Institucional de la entidad es un proceso que pone en marcha metodologías y medios para asegurar una comunicación efectiva en todos sus niveles y en los diferentes ámbitos en los que tiene injerencia.

Desde el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en su quinta dimensión Comunicación e Información, plantea como propósito garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa, esto es, aquella que le permite una interacción con los ciudadanos.

La comunicación hace posible difundir y transmitir la información de calidad que se genera en toda la entidad, tanto entre dependencias como frente a los grupos de valor.

1. Estado del Sistema de control Interno

1.1. Ambiente de Control

La Comunicación Institucional de la entidad es un proceso que pone en marcha metodologías y medios para asegurar una comunicación efectiva en todos sus niveles y en los diferentes ámbitos en los que tiene injerencia.

Desde el Modelo Integrado de Planeación Y Gestión – MIPG en su quinta dimensión *Comunicación e Información* – MIPG, plantea como propósito garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa, esto es, aquella que le permite una interacción con los ciudadanos.

La comunicación hace posible difundir y transmitir la información de calidad que se genera en toda la entidad, tanto entre dependencias como frente a los grupos de valor.

El Ambiente de Control es el fundamento de todos los demás componentes del Control Interno, se incluyen la integridad y valores éticos, la competencia de los servidores de la entidad y la manera en que la Alta Dirección asigna autoridad y responsabilidad, así como también el direccionamiento estratégico definido.

La Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para asegurar un ambiente de control adecuado, adelanta actividades que fortalecen su proceso, a través de la realización del Comité de Redacción y Contenidos, así como los distintos Consejos de Redacción y la participación en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Cuenta con lineamientos internos como la Política Institucional de Comunicación, Plan de Comunicaciones y Medios, esquema de comunicaciones, y procedimientos del proceso, que son aplicables de manera transversal como marco de actuación básico que garantiza el funcionamiento de los flujos de comunicación interna y externa de la entidad, en sus tres niveles: central, local e institucional.

La OACP menciona que asegura el cumplimiento de metas asociadas al Proceso de Comunicación Institucional, teniendo en cuenta la aplicación de controles para el cumplimiento de su objetivo y la detección de posibles riesgos que puedan impedir el cumplimiento de objetivos. Adicionalmente cuenta con indicador de eficacia cuyo objetivo es medir el avance de la gestión de la producción periodística y contenidos informativos.

Respecto a la estructura administrativa de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, según lo informado, esta dependencia está constituida por 7 funcionarios de planta y 39 contratistas.

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	
	Fecha: 19/05/2023	Página: 4 de 39

1.2. Evaluación del riesgo

La Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, definió para el proceso de Comunicación Institucional, la matriz de riesgos, en la cual identificaron (3) riesgos operativos y (5) controles.

De la información validada se identificó que la OACP para la vigencia 2022 dio cumplimiento a la Elaboración y/o actualización del Mapa de riesgos y a los seguimientos programados.

Es importante mencionar que para la vigencia 2023, se remitió por parte de la OACP Matriz de Riesgos de Gestión Institucional 2023, con la cual iniciará su proceso de formulación de acuerdo con lo establecido por la OAP a finales de marzo o inicio de abril de 2023. En ella se evidenció ajustes en riesgo asociado con *"Posibilidad de afectación reputacional por la deficiente gestión de la comunicación y prensa en el nivel institucional/local, debido al desconocimiento de los lineamientos, protocolos y directrices de gestión de la comunicación y prensa de la entidad"*.

La Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, identificó en la vigencia 2022, un (1) riesgo de corrupción para el proceso de Comunicación Institucional, consistente en la *"Posibilidad de divulgar información incompleta, confusa e inoportuna a través de los medios y canales de competencia de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa-OACP- para beneficio de un tercero o para intereses particulares"*.

Para la vigencia 2023, se mantiene el riesgo de corrupción identificado por la OACP, lo anterior, según lo validado en el PAAC y su anexo, publicados en la página web de la SED, en su versión 1.

1.3. Actividades de control

Para el desarrollo de este componente, se identificó que la OACP adelanta actividades de control descritas en los procedimientos del proceso de Comunicación Institucional y gestionadas a través de la plataforma Evaluación a la Gestión por Dependencias en atención del POA Institucional y relacionadas principalmente con los monitoreos para determinar el impacto de la gestión de Prensa y Comunicaciones de la entidad, la revisión de piezas gráficas y audiovisuales que contribuyan a la implementación de estrategias de comunicación de las áreas, asesoría y atención a requerimientos de servicios de comunicación, en los cuales se solicitan aprobación y recibo a satisfacción del servicio prestado.

Igualmente se adelantan monitoreos periódicos y análisis de la gestión de las redes sociales de la entidad, seguimientos y análisis del desempeño de la página WEB institucional, así como el monitoreo al avance de la comunicación interna de la entidad.

De manera trimestral la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa presenta un Informe de Gestión Administrativo y Financiero en el que se detallan los logros y avances presentados en el periodo, dentro de los que se destacan aspectos asociados con la contratación, gestiones adelantadas en temas de reporte de indicadores, seguimiento de actividades del POA, avance Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, reuniones periódicas internas de la dependencia, entre otras.

1.4. Información y Comunicación

Este componente verifica que las políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de cada entidad, satisfagan la

necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés.

En relación con la Evaluación Independiente del Sistema de Control Interno la OACP posee un hallazgo previo de actualización de inventarios de información externa relevante de años anteriores, en informe de la Dirección de Servicios Administrativos vigencia 2022 señala que realiza acompañamiento a la OACP pues no ha avanzado con la actualización de dicho inventario.

La dependencia indica que para cumplir con las normas de retención documental y la salvaguarda proceso de pérdidas de la información, está en proceso de actualizar el archivo audiovisual, piezas gráficas, notas de prensa, pues se presentan dificultades para guardar la información debido al peso de la información.

Se indagó por los archivos de la oficina la dependencia correspondiente al año 2022 y nos indicaron que actualmente todos los archivos que maneja son digitales. Al revisar los archivos digitales correspondientes al año 2022 se tomó la tabla de retención documental - TRD y se seleccionó 5 tipos documentales encontrando algunas carpetas vacías sin documentos. Se identificaron actas de reunión sin firmas y sin listas de asistencia.

Tabla No 1. Muestra TRD Archivos 2022

DEPENDENCIA	SERIE	SUBSERIE	TIPO DOCUMENTAL	ESTADO
1500	420	10	Informes entes control	Vacía
1500	110	40	Videos	Se identificó videos
1500	110	20	Boletines de prensa	Vacía
1500	20	70	Actas	Actas de reunión sin firmas de asistencia y actas sin firmas
1500	430	60	Instrumentos de control	Vacía

Fuente: Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

Se solicitó los últimos formatos de transferencia de archivos físicos que la dependencia realizó al archivo central, la dependencia no nos suministró la información, en respuesta contestó lo siguiente: "En el 2022 el archivo de la oficina es totalmente digital y en estos momentos se están adelantado las acciones necesarias para realizar el cargue de información en las carpetas creadas y compartidas por la DSA, acciones que quedaron plasmadas en el plan de mejoramiento solicitado por la OCI para este 2023".

De otra parte, se pudo constatar que la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa tiene material de vigencias anteriores como cintas, DVD's, etc., los cuales no han sido entregados a archivo, pues no tienen equipos para la lectura de estos.

Se recomienda a la dependencia realizar las gestiones necesarias con el fin de actualizar el inventario de información externa y así dar cumplimiento a las normas de gestión documental y políticas de archivo de la entidad.

Respuesta a la Oficina de Asesora de Comunicación y Prensa – Oficio I-2023-57254 de 11 de mayo de 2023:

El tipo documental boletín de prensa corresponde a la serie 660 y no a la serie 440 como lo muestra la tabla No 1. Revisando con la profesional encargada, informa que esta carpeta ya tiene la información correspondiente. En este tema, muy afectuosamente les queremos comentar que ya se están adelantando las gestiones necesarias para actualizar el inventario de información externa.

Análisis y observaciones OCI a la respuesta presentada:

Revisada la respuesta dada por la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, se revisó Tabla de Retención Documental remitida por la Dirección de Servicios Administrativos – Archivo con oficio I-2023-30811 de 7 de marzo de 2023 sobre este tipo documental nos informó lo siguiente:

CÓDIGO			SERIES, SUBSERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL					PROCEDIMIENTO
Dependencia	Serie	Subserie		Proceso	Procedimiento	A Gestión	A Central	CT	E	ME	S		
1500	20		ACTAS										
		70	Actas de Acompañamientos, Asesorías y Seguimiento al Desarrollo Institucional	Todos los procesos	No aplica	2	18					X	Una vez cumplido el tiempo de retención en cada una de las fases de archivo, se seleccionará una muestra de un (01) expediente de las Actas de Acompañamientos, Asesorías y Seguimiento al Desarrollo Institucional por año, de cada Unidad Productora a la que se haya asignado dicha subserie, con el fin de mantener el patrimonio documental de la Secretaría de Educación del Distrito y la evidencia del cumplimiento de la misión de la Secretaría, en términos de desarrollo de las Estrategias Educativas, Acceso, Permanencia e inclusión a la Educación, Gestión Académica, Gestión Institucional y Profesionalización de la Carrera Docente y Calidad de la Educación, en concordancia con el Decreto 330 de 2008.
			SIG-IF-005 Acta de reunión										
			SIG-IF-008 Lista de asistencia										
			Presentaciones										
			Informes de gestión										
		180	Actas de Comité de Comunicación y Divulgación	Comunicación y Prensa	No aplica	2	8	X					Una vez cumplido el tiempo de retención en cada una de las fases de archivo, la subserie documental se conservará totalmente, toda vez que refleja las decisiones tomadas por el comité encargado de coordinar, orientar, formular y articular las políticas y estrategias para la difusión de la información tanto interna como externa producida por la SED, en concordancia con la resolución 820 de 2008, el Decreto 330 de 2008, el Plan de Desarrollo Distrital, el Plan Sectorial de Educación, la Ley General de Educación (Ley 115 de 1994) y la Ley 715 de 2001.
			SIG-IF-005 Acta de reunión										
			Convocatoria a comité										
			Soportes - Presentación										
			SIG-IF-008 Lista de Asistencia										
			Agenda de trabajo										
1500	110		BOLETINES										
		20	Boletines de Prensa	Comunicación y Prensa	OCIP-PO-010	2	3	X					Cumplido el tiempo de retención en cada una de las fases de archivo y teniendo en cuenta lo dispuesto por la Guía para la Gestión Normalizada de los Documentos, "Guía para la gestión normalizada de los documentos generados en el proceso monitoreo de la información brindada por los medios de comunicación y coordinación de ruedas de prensa y comunicados"
			Boletín de prensa		OCIP-PO-011								

Se advierte el tipo documental correspondiente a Boletines con código 1500-110-20, por lo que se corrige la digitación del tipo documental en el informe, ahora bien, en razón a que en visita realizada a la dependencia el día lunes 27 de marzo de 2023 se encontró carpetas de archivo virtual con tipos documentales sin información, se reitera la recomendación de realizar las gestiones para actualizar el archivo de la dependencia, así como el inventario de información externa correspondiente a los años 2015 a 2020 con la finalidad de fortalecer el Sistema de Control Interno.

1.5. Supervisión y Monitoreo

El Sistema de Control Interno de la OACP requiere de la supervisión continua de sus procesos que permita valorar la eficiencia, eficacia y efectividad de estos, el nivel de ejecución de planes, proyectos y mapa de riesgo, los resultados de la gestión para detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones encaminadas a optimizar el servicio prestado y que contribuyan al mejoramiento de la SED.

Se observó que la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa cuenta con indicadores asociados a la Gestión, a la Matriz de Riesgos, gestión de las redes sociales, análisis de la página WEB institucional, así como el monitoreo al avance de la comunicación interna de la entidad.

1.6. Verificación cumplimiento del procedimiento Gestión de Servicios de Comunicación y Prensa.

La operatividad del procedimiento de Gestión de Servicios de Comunicación y Prensa (código 02-PD-001), inicia con la solicitud de asesoría, gestión y/o revisión de servicios, estrategias y/o productos de comunicación y prensa por parte de un área de la entidad, prosigue con la aprobación del jefe inmediato del área solicitante y continua con la asignación de su solicitud dentro del tráfico de gestión de la OACP; y finaliza con la validación del jefe de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa y con la posterior aprobación por parte del área solicitante.

Para validar lo anterior, se solicitó a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, el cuadro control de requerimientos de servicios de comunicación al 31 de diciembre de 2022, con el fin de validar a través de una muestra, los registros que permitieran confirmar la ejecución del procedimiento.

De acuerdo con la verificación de la información suministrada, al cierre de la vigencia 2022 se presentaron los siguientes requerimientos de servicio de comunicación:

Tabla No 2. Número de Solicitudes Recibidas

Vigencia 2022	Q. solicitudes recibidas
1 trimestre	437
2 trimestre	544
3 trimestre	616
4 trimestre	494
Total	2091

Fuente: Oficina Asesora de Comunicación y prensa

Al respecto las dependencias que mayor volumen de solicitudes de servicios de comunicación generan son: la Dirección de Talento Humano, la Oficina de Servicio al Ciudadano, la Dirección de Educación Preescolar y Básica y la Oficina de Control Interno.

En el desarrollo del proceso auditor, se seleccionó una muestra de (8) solicitudes correspondientes a la vigencia 2022. En esta muestra se validaron aspectos asociados con la existencia de registros definidos en el procedimiento, partiendo desde la solicitud hasta la divulgación del producto final.

Tabla No 3. Registro de Requerimientos Servicios de Comunicación y Prensa

ITEM	FECHA	ID	TEMA	DEPENDENCIA
1	22/02/2022	228	Encargos Administrativos, publicación del Anexo No. 3	5.1.1. Oficina de Personal
2	25/02/2022	256	Encargos de Directivos Docentes	5.1.1. Oficina de Personal
3	22/04/2022	612	Préstamo de pendón para la Dirección de Ciencia	3.3. Dirección de Ciencias, Tecnologías y Medios Educativos
4	10/05/2022	743	BRIEF solicitud piezas gráficas Redes y talleres extralaborales	5.1. Dirección de Talento Humano
5	1/08/2022	1242	Jornada de Sensibilización y Capacitación MIPG	5.1. Dirección de Talento Humano

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	
	Fecha: 19/05/2023	Página: 8 de 39

6	17/08/2022	1437	Comunicado proceso de selección de aspirantes a la Convocatoria 2022 – II para el estímulo de financiación para educación superior	5.1. Dirección de Talento Humano
7	25/10/2022	1867	Publicación de convocatoria Premio a la Investigación e Innovación Educativa 2022	3.5. Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas
8	23/11/2022	2050	Nota de prensa Saber Digital	3.3. Dirección de Ciencias, Tecnologías y Medios Educativos

Fuente: Oficina Asesora de Comunicación y prensa

En el aplicativo no fue posible validar lo correspondiente a las actividades 1 y 2 del procedimiento como es el asesoramiento de la dependencia o en el caso que los servicios solicitados sean inviables, igualmente, se verificó cuadro control de requerimientos RPT Registro de requerimientos el cual es exportado del Sistema.

Sobre el cumplimiento de tiempos establecidos en el procedimiento en cuestión el área nos indica que los tiempos de cada producto dependen del volumen de trabajo que en el momento de la solicitud tengan las personas encargadas de darle trámite a la solicitud.

1.6.1. Hallazgo: Aprobación de los Servicios de Comunicación solicitados

Conforme lo establece el procedimiento en su actividad 12, “Aprueba la estrategia, producto o servicio gestionado”, cuya evidencia de su ejecución es la *comunicación electrónica o digital - visto bueno*. Se observó que para los 8 validados, no fue posible identificar en el repositorio de Share Point de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, los soportes que permitan confirmar el recibo a satisfacción por parte de la dependencia solicitante. Es importante resaltar que esta actividad resulta de gran importancia, considerando que es la aprobación del producto final solicitado, el cual hace parte del objetivo principal del procedimiento.

Por lo anterior, se recomienda para todos los casos generados dejar registro de la aprobación o recibo a satisfacción por parte de las dependencias solicitantes, y que el mismo repose junto con la solicitud (BRIEF) y copia del producto final en el repositorio dispuesto por la OACP para custodia de los registros generados.

1.6.2. Gestión de las Redes Sociales de la SED

Se verificó que la entidad posee políticas para el uso de redes sociales señaladas en el Manual para La Gestión de la Comunicación Digital de 27 de agosto de 2019. Actualmente la Secretaría de Educación posee las siguientes redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, TikTok y YouTube. Sobre el manejo de las PQR recibidas a través de redes sociales se verificó cuadro control Excel con peticiones ciudadanas remitidas realizadas por estas redes y trasladadas a la Oficina de Servicio al Ciudadano para su trámite.

Así mismo, el área indicó que son (4) los funcionarios encargados del manejo de las redes sociales en la entidad, ellos manejan las claves de las redes sociales oficiales y actualmente corresponde a Contratistas.

Por lo anterior, se recomienda que se posea un inventario de claves de las redes sociales institucionales, el cual se aconseja sea custodiado por el jefe de la Dependencia o funcionario delegado, con cambios periódicos en concordancia con lo establecido en la Circular No 1 de 22 de marzo de 2019 del Consejo Presidencial para la innovación y la transformación digital que en su

artículo 2.18. reza lo siguiente: *"Se recomienda establecer un inventario de las cuentas institucionales en redes sociales de la entidad y efectuar las actuaciones necesarias para su custodia y conservación"* y el artículo 3.10 que reza así: *"3.10. Se recomienda tener custodia de las contraseñas de acceso a las redes sociales de la entidad, en forma responsable, realizando cambios periódicos y conocimiento por un número identificable y reducido de funcionarios de la misma Entidad"*.

Adicionalmente, en reunión sostenida el 21 de marzo de 2023, y al indagar sobre el manejo de las redes sociales en las Instituciones Educativas nos informaron que las mismas son administradas directamente por los colegios y no desde Nivel Central, por lo que se recomienda crear estrategias o definir planes de acción que permitan hacer seguimiento permanente y asesorar en estos temas, como pueden ser jornadas de capacitación en donde se le den los lineamientos y se incentive sobre el buen manejo de las redes sociales. Esto soportado en los resultados de la encuesta realizada a los colegios se preguntó lo siguiente:

Respuesta a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa – Oficio I-2023-57254 de 11 de mayo de 2023:

Sobre la recomendación relacionada al seguimiento a las Redes Sociales, es importante mencionar que estas se encuentran dispuestas como un canal de divulgación de la actividad y gestión de la SED a través de los diferentes programas, iniciativas o proyectos. La información que llega desde otras Instituciones Educativas, así como actividades en las localidades, se publican a través de nuestros canales, siempre y cuando, se remita a través del procedimiento normal como requerimiento a nuestra oficina.

Nuestra misionalidad es tener control y seguimiento a lo que se realiza con la información que generamos, las redes sociales o canales externos que hagan parte del ecosistema educativo tendrán su propia información y la injerencia en esa información son procesos totalmente a parte que se desliga de nuestra cuenta principal y en la cual ponemos nuestro trabajo para cumplir con el gran volumen generado de contenido, agregando que las IED tienen autonomía y la SED ha establecido lineamientos sobre el manejo de redes sociales sin dejar de lado que se aumentaran los esfuerzos para lograr un acercamiento y trabajo continuo con las DILES y las IED para prestar asesoría cuando lo soliciten.

Sobre la recomendación relacionada a las claves de las redes sociales, desde la Unidad Digital de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa se maneja un documento en línea centralizado con las claves y accesos de los diferentes activos digitales. El control se tiene desde la unidad y con acceso restringido, sólo a las personas que hacen uso de los canales para la manipulación y manejo de estos, precisamente para conservar un alto índice de seguridad y que no tenga acceso cualquier persona.

Por otra parte, el acceso al documento en la nube está abierto a la Jefe de oficina, cuando sea necesario y requerimiento de urgencia, y en las diferentes situaciones de contingencia.

Ahora, sobre lo escrito donde se menciona "Adicionalmente, en reunión sostenida el 21 de marzo de 2023, y al indagar sobre el manejo de las redes sociales en las Instituciones Educativas..." la OACP, explicó el manejo y procesos realizados con los canales digitales, por otra parte, el objetivo y misionalidad de nuestra oficina es el de divulgar e informar a ciudadanos y público interesado del ecosistema educativo frente a la gestión realizada por nuestra entidad. Las capacitaciones a colegios y demás instituciones frente al uso o manejo de canales digitales las realizan otras áreas que

poseen el lineamiento pedagógico frente a procesos de cumplimiento y trabajo con comunidad educativa, hay temas pedagógicos de redes sociales que llevan a colegios para realizar charlas educativas y así nos lo han manifestado, ejemplo, la de convivencia escolar.

Se puntualiza que, como Oficina Asesora, estamos para asesorar ese tipo de procesos y brindar apoyo si es necesario, ya el tema de charlas y generación de las mimas no es parte de nuestro objetivo como área, teniendo en cuenta que la mayoría del tiempo estamos en eventos y apoyando los múltiples requerimientos.

Análisis y observaciones OCI a la respuesta presentada:

Revisada la respuesta dada por la OACP, se reciben sus consideraciones.

Ahora bien, sobre la recomendación del manejo de claves muy amablemente se indica que es la dependencia quien es la encargada de definir las acciones para su manejo, sobre el tema de redes sociales, además de lo propuesto por la dependencia es importante la retroalimentación, socialización, seguimiento permanente y asesoría sobre los temas de redes sociales en las Instituciones teniendo en cuenta el resultado de las encuestas realizada a los colegios distritales y el desarrollo de la actividad de control del mapa de riesgos del proceso año 2023 que señala como riesgo: *"Posibilidad de impacto reputacional por el incumplimiento de la política de comunicaciones debido al desconocimiento de los lineamientos para el uso de los canales de información y las comunicaciones por parte de los funcionarios de la entidad."* y como actividad de control la siguiente: *"Socializar los lineamientos para el uso de los canales de comunicación y las comunicaciones a través de los diferentes canales de comunicación del control"* Por lo anterior, se mantiene las recomendaciones de la auditoria con la finalidad de fortalecer el Sistema de Control Interno y la prevención de situaciones de riesgo del proceso.

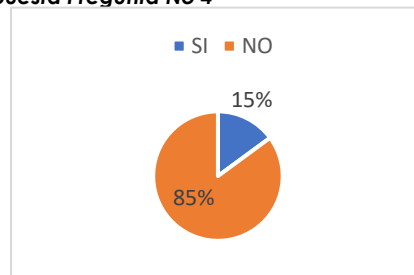
1.6.2.1. Conclusiones de encuesta realizada por la OCI.

Con el propósito de conocer la opinión de las Instituciones Educativas en temas como el conocimiento de la Política de Comunicaciones de la Entidad, conocimiento del manejo de situaciones de crisis mediáticas, manejo de redes sociales y contenidos del Portal Red Académica, la Oficina de Control Interno realizó encuesta en forma virtual, efectuada en el periodo comprendido entre el 11 de abril de 2023 al 14 de abril de 2023, la ficha técnica de esta puede ser consultada en el numeral 1.10.2.1. del presente informe. A continuación, se presentan algunas respuestas relevantes en relación con el tema de manejo de las redes sociales:

- **A la pregunta 4:** Su Institución Educativa ha recibido capacitaciones desde el Nivel Central sobre el manejo de redes sociales, respuesta: SI 15% (40 encuestados), NO 85% (228 encuestados), para un total de 268 encuestados.

Gráfica No 1. Encuesta Colegios Respuesta Pregunta No 4

RESPUESTA	CANT	%
SI	40	15%
NO	228	85%
TOTALES	268	100%

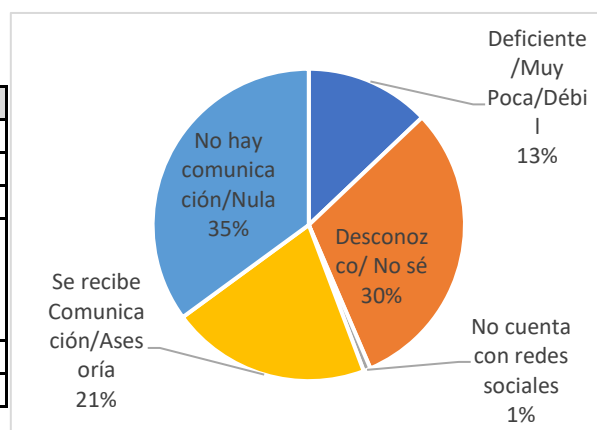


Fuente: Encuesta Colegios- OCI

- **A la pregunta 5.** ¿Cuáles páginas WEB o redes sociales maneja? contestaron así: Página WEB, Twitter, Facebook, Instagram, Canal de You Tube, Blog Institucional, WhatsApp entre otros.
- **A la pregunta No 8.** Como es la comunicación entre su colegio y la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa y/o la Dirección de Ciencia, Tecnología y Medios Educativos para conducir la interacción con las redes sociales institucionales, contestaron lo siguiente: Sólo el 21% de los encuestados manifestó que recibía asesoría de Nivel Central, el 79% restante respondió que no hay comunicación, no cuenta con redes sociales, no sabe o es muy poca o deficiente:

Gráfica No 2. Encuesta Colegios Respuestas Pregunta No 8

Respuesta	Cant.	%
Deficiente/Muy Poca/Débil	35	13%
Desconozco/ No sé	83	31%
No cuenta con redes sociales	2	1%
Se recibe Comunicación/Asesoría	56	21%
No hay comunicación/Nula	95	35%
TOTAL	271	100%



Fuente: Encuesta Colegios - OCI

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda brindar capacitaciones a las Instituciones Educativas sobre el manejo de las redes sociales, así mismo, se sugiere realizar seguimientos a los Colegios con el fin de asegurar el buen manejo de estas, como parte de la Gestión de Comunicaciones de la Entidad.

1.7. Verificación cumplimiento del procedimiento Publicación de Contenidos en el portal Red Académica

El procedimiento de Publicación de Contenidos en el portal Red Académica (código 02-PD-003) consiste en la publicación de contenidos en los espacios Home y Estrategias, Redes de aprendizaje, Preguntas y Catalogo de contenidos Educativos del Portal Red Académica.

El portal WEB académico cuenta actualmente con 311 colegios vinculados, encontrándose la Dirección de Ciencias, Tecnologías y Medios Educativos en las gestiones conducentes para la incorporación de la mayoría de IED, esto a través de campañas y capacitaciones para incentivar su uso.

Este espacio web cuenta con publicaciones realizadas por las IED asociadas con la misionalidad del colegio, temas de interés como transporte escolar, comunicados educativos, lineamientos internos como manuales, organigrama escolar, sistema de evaluación estudiantil, entre otros, y temas generales como agendas de eventos académicos y jornadas pedagógicas. Estos aspectos son monitoreados desde el nivel central a través del equipo dispuesto para atender los temas de Red

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	
	Fecha: 19/05/2023	Página: 12 de 39

Académica de la Dirección de Ciencias, Tecnologías y Medios Educativos, que a través de los comités editoriales que se realizan 2 veces al mes, realizan el seguimiento a las publicaciones.

También se pueden adelantar publicaciones en este portal desde el nivel central, asociados con temas pedagógicos que tengan impacto en la publicación estudiantil, previa validación y aprobación de la Dirección de Ciencias, Tecnologías y Medios Educativos.

Respecto a la operatividad del mencionado procedimiento, se confirmó a través de reunión sostenida el 21 de marzo de 2023 con el equipo de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa y de la Dirección de Ciencias, Tecnologías y Medios Educativos, que el mismo es ejecutado en un 100% por esta Dirección y no por la OACP.

Si bien, los aspectos de *Comunicación e Información* son considerados, según la dimensión de MIPG, como transversales en una entidad, lo que puede conllevar a que aspectos, criterios y actividades de este procedimiento de Red Académica se asocien al proceso de Comunicación Institucional, una vez validada en la caracterización de este proceso y del proceso de Calidad Educativa Integral al cual pertenece la Dirección de Ciencia, Tecnologías y Medios Educativos, se observó que en ninguno de ellos en su ciclo PHVA se considera en las entradas y salidas acciones relacionadas con el tema de Red Académica y aulas virtuales, lo que puede eventualmente llevar a concluir que las actividades de planeación y ejecución del procedimiento de Publicación de Contenidos en el portal Red Académica, tiene afectación directa en el cumplimiento de los objetivos del proceso al cual pertenece o del proceso al cual está vinculado estructuralmente, que para este último caso es el de la OACP.

Por lo anterior, se recomienda a la OACP y a la Dirección de Ciencias, Tecnologías y Medios Educativos, evaluar esta situación con la Oficina Asesora de Planeación, a fin de determinar, las responsabilidades e impacto en el cumplimiento de los objetivos de procesos conforme las actividades definidas en el ciclo PHVA, y en el caso que se requiera, realizar las actualizaciones correspondientes a la caracterización del proceso que corresponda.

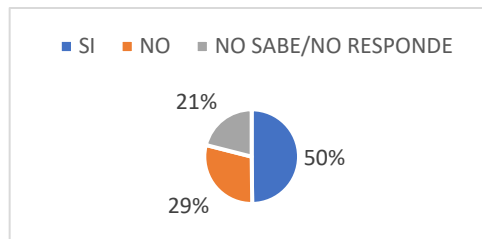
Adicionalmente, como parte de la revisión adelanta por la OCI a la operatividad del procedimiento, se validaron algunos aspectos relacionados con las reuniones del Comité Editorial de Red Académica, la dependencia no aportó las respectivas actas de reunión ni listas de asistencia, se observó dos videos vía TEAMS de reuniones de Comité Red Académica con fechas 6 de abril de 2022 y 10 de agosto de 2022, Cabe anotar que en reunión sostenida con la dependencia se señaló que la periodicidad del Comité Editorial del Portal es quincenal, situación que no se pudo constatar, así mismo, se observó base de datos Excel con información sobre colegios que participan con portales WEB en Red Académica.

Se verificó la realización de capacitaciones a Instituciones Educativas sobre el manejo del Portal Red Académica, la dependencia allegó pantallazos de invitación a capacitaciones años 2022 y 2023 de páginas como la Alcaldía de Bogotá, Portal Red Académica, publicación en la sección noticias de la página WEB y enlaces de reuniones de capacitación realizadas vía TEAMS durante el año 2022 (43 capacitaciones).

Así mismo, se realizó encuesta a Colegios Distritales sobre el manejo del Portal Red Académica donde el 50% (135) de los encuestados indicó que, si participa del Portal, el 29% (79) indicó que no participa del Portal y el 21% (57) contesto no sabe/no responde.

Gráfica No 3. Encuesta Colegios Respuesta Pregunta No 10

RESPUESTAS	CANT.	%
SI	135	50%
NO	79	29%
NO SABE/NO RESPONDE	57	21%
TOTAL	271	100%

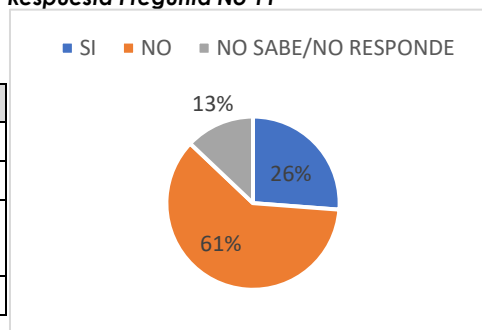


Fuente: Encuesta Colegios - OCI

- **A la pregunta No 11** ¿Han recibido capacitaciones? Contestaron SI el 26% (7) encuestados, NO el 61% (165) encuestados, NO SABE/NO RESPONDE el 13% (35) encuestados,

Gráfica No 4. Encuesta Colegios Respuesta Pregunta No 11

RESPUESTAS	CANT.	%
SI	71	26%
NO	165	61%
NO SABE/NO RESPONDE	35	13%
TOTAL	271	100%



Fuente: Encuesta Colegios - OCI

Acompañadas con comentarios como:

“Sí, hace 4 años”, “Si a través de otras capacitaciones como evaluación nos hablaron lo que hay al interior del portal red Académica”, “Hace más de 5 años no se recibe capacitación”, “La última capacitación fue en 2018”, “Durante la pandemia, recibí capacitación sobre el manejo de algunas plataformas educativas”, “Desde nivel central hemos recibido dos capacitaciones: una para apertura general del portal y otra para la explicación de su manejo con la nueva interfaz” De manera puntual, no se ha recibido capacitación y se hace indispensable contar con esa ayuda”.

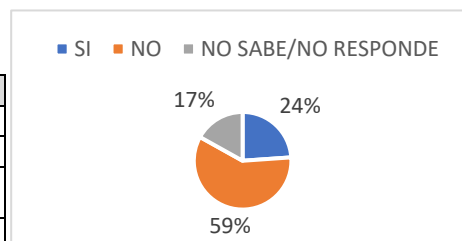
Por lo anterior, es importante que la DCTME realicen una mayor divulgación de las capacitaciones sobre el manejo del portal pues el 74% de los encuestados no conocen de las mismas (61% de los encuestados contestó NO y el 13% contestó No sabe/ No responde), por lo cual, podrían las instituciones educativas no seguir con las orientaciones y lineamientos dados para su manejo al estar desinformados con los cambios en los mismos.

- **A la pregunta 12** ¿Su colegio tiene conformado Comité de Portal WEB Digital?, Como funciona, las respuestas fueron: con SI un 24% (65), con NO un 59% (161) y No sabe/No responde un 17% (46), el 76% de los colegios no lo tiene, no sabe o no responde, así mismo, los colegios contestaron que el manejo del portal está en cabeza de docentes, coordinadores, rectores, el

equipo directivo, secretaria y no de un Comité, esto puede deberse a un desconocimiento de los lineamientos dados desde la Dirección.

Gráfica No 5. Encuesta Colegios Respuesta Pregunta No 12

RESPUESTAS	CANT.	%
SI	65	24%
NO	161	59%
NO SABE/NO RESPONDE	46	17%
TOTAL	272	100%



Fuente: Encuesta Colegios - OCI

A la pregunta No 13: Coméntenos sus experiencias sobre la interacción de su colegio y los usuarios del Portal (estudiantes, comunidad educativa, otros), indíquenos sus sugerencias, comentarios o recomendaciones sobre el tema agradecemos anotarlas a continuación, algunas respuestas fueron:

- El uso del portal es de mayor tendencia de parte de los docentes para ciertas convocatorias, no se ha generado un hábito de consulta permanente de la comunidad
- Fue una excelente herramienta durante la pandemia en el año 2020 y 2021. Sería importante poder tener un contador de visitas para poder identificar la frecuencia con la que es visitada o si existe recibir capacitación para llevar el registro
- El portal ofrece muy buen contenido de apoyo pedagógico y convivencial, se sugiere material de apoyo a la inclusión; Durante la pandemia, fue muy útil porque desde allí vinculamos las labores académicas con toda la comunidad y las respuestas fueron satisfactorias
- La comunidad es muy poco digital y no hay facilidad conocimiento y equipos para que se den espacios para utilizar con la comunidad
- Requerimos más Capacitación en las herramientas que tiene Red Académica y los posibles Usos en la Institución por parte de los Directivos Docentes, Docentes y Administrativos;
- Página poco amigable para alimentarla, poco amigable para el uso de estudiantes, diseño muy rígido para la interacción. tiene muchos limitantes
- No se maneja. Muchas familias no cuentan con los recursos físicos para manejar estos portales.
- La experiencia con la migración al portal de red académica ha sido favorable en el sentido que el diseño y estructura permite el intercambio de información oportuna.

Respuesta a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa – Oficio I-2023-57254 de 11 de mayo de 2023:

Sobre lo expuesto al procedimiento de Red Académica, en el comentario “Respecto a la operatividad del mencionado procedimiento, se confirmó a través de reunión sostenida el 21 de marzo de 2023...” la DCTME, informa que se acepta la recomendación, y se procederá en consecuencia. Es importante aclarar con la Oficina Asesora de Planeación esta situación, y que se decida y tomen acciones a propósito de la operación del procedimiento, y su incorporación al proceso de Calidad Educativa Integral al cual pertenece la Dirección de Ciencia, Tecnologías y Medios Educativos.

En cuanto a la “verificación cumplimiento del procedimiento Publicación de Contenidos en el portal Red Académica” la DCTME, informa que se aportaron dos videos vía TEAMS de reuniones de Comité

Red Académica con fechas 6 de abril de 2022 y 10 de agosto de 2022, que corresponden a 2 reuniones seleccionadas al azar, sin embargo, existen evidencias digitales de los otros comités editoriales realizados: grabaciones a través de TEAMS, y listas de asistencia.

- Los mismos serán alojados en este enlace: [Evidencias RA](#)

Adicionalmente, se incluyen reportes en Excel de 2 instrumentos en línea, a través de los cuales, todas las Direcciones de la Secretaría de Educación realizan sus solicitudes de publicación de contenidos en Red Académica.

- Instrumentos 1 (creación de espacios): <https://forms.office.com/r/j3qPBUq4iq>
- Instrumento 2 (solicitud de publicaciones): <https://forms.office.com/r/3jsdLrE3zE>

Evidencias: [Instrumentos de publicación](#)

Sobre los resultados de las preguntas No 10, 11, 12 y el comentario “Coméntenos sus experiencias sobre la interacción...” la **DCTME**, agradece el diagnóstico, y se procederá en consecuencia. En la actualidad ofrecemos capacitaciones virtuales semanales a las Instituciones Educativas Distritales que desean activar, implementar, mejorar o sostener su Portal Web Escolar, así como un canal de comunicación directo con los colegios, que incluye un Portal Web y un Grupo de WhatsApp. Sin embargo, crearemos campañas o estrategias para aumentar el conocimiento del Portal Web Escolar a todas las instituciones educativas distritales.

Con relación al Comité de Portal Web Escolar, es importante mencionar que la instrucción de su creación es una recomendación que se realiza a la Institución Educativa, no es una norma o condición que realizamos para la activación del Portal Web Escolar. En consecuencia, es entendible que un 59% de los colegios encuestados manifiesten que no lo tienen creado, y que deleguen su responsabilidad, como lo mencionan, a *docentes, coordinadores, rectores*.

Análisis y observaciones OCI a la respuesta presentada:

Revisada la respuesta dada por la OACP - DCTME, se reciben sus consideraciones y reitera las observaciones en el informe con la finalidad de fortalecer el Sistema de Control Interno.

Ahora bien, sobre los resultados de las encuestas en relación con la conformación del Comité de Portal Web Escolar en las Instituciones Educativas Distritales, se precisa que es la dependencia quien define las acciones que considere pertinentes frente a los resultados encontrados.

Respecto a la solicitud de actas de reunión en las que conste la presentación de la revisión de contenidos del Portal Red Académica ante el Comité Editorial de la Red, la OCI revisó el enlace suministrado por el área y observó nuevamente los enlaces reuniones vía TEAMS de 6 de abril de 2023 y 10 de agosto de 2023, mediante correo electrónico de 28 de marzo de 2023 la Oficina de Control Interno realizó solicitud de actas de reunión de los meses de abril, agosto y diciembre de 2022, la OACP no aportó soportes del mes de diciembre de 2022, la OACP presentó enlaces de reunión vía TEAMS y no actas de reunión.

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	
	Fecha: 19/05/2023	Página: 16 de 39

De acuerdo con lo anterior, es necesario que las reuniones se encuentren debidamente documentadas a través de actas, diligenciadas en su totalidad, según el formato 21-IF-001, en las que se incluya la agenda desarrollada y/o los compromisos adquiridos, facilitando el seguimiento de las actividades tratadas en dichas reuniones. Por lo anterior, se mantiene la observación de auditoría en razón a que no allegan el documento acta de reunión con firmas.

1.8. Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información Pública

Respecto a la aplicabilidad de la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información Pública), según lo informado por la Dirección de Ciencias y Tecnologías, este portal académico, no se considera una página web independiente, sino una línea o extensión de la página web de la Secretaría de Educación, que cumple con parámetros de acceso a la información sin restricción a la ciudadanía, espacios para presentar solicitudes, quejas o reclamos, los cuales son atendidos desde Servicio al ciudadano de la SED al navegar en línea desde el portal red académica a la Secretaría de Educación.

Al validar la funcionalidad del portal WEB académico y aun cuando se menciona que es una línea o extensión de la página WEB de la SED, se identificó oportunidad de mejora, al no observarse acceso directo o enlace que direcciona desde el portal web de red académica a la página web de la SED, por lo que se recomienda analizar la viabilidad de establecer este acceso directo, lo que conllevaría a ser un mecanismo adicional de acceso al portal web y facilitaría la consulta de la ciudadanía.

Respuesta a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa – Oficio I-2023-57254 de 11 de mayo de 2023:

Sobre “Respecto a la aplicabilidad de la Ley 1712 de 2014”, la **DCTME**, se acepta la recomendación, y se procederá en consecuencia para darle mayor visibilidad al enlace del Portal Web Institucional – SED, sin embargo, es importante aclarar que desde el Portal Educativo Red Académica se puede acceder a todos los portales web institucionales del Distrito, así como al Alcaldía, como se muestra en la siguiente imagen:



	INFORME FINAL DE AUDITORÍA PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	
	Fecha: 19/05/2023	Página: 17 de 39

De igual modo, desde el Portal Educativo Red Académica se puede acceder a: Servicio al Ciudadano, notificaciones judiciales, datos de contacto, e información referente a sobre nosotros, Términos y condiciones, Contáctenos, y Políticas de seguridad de la información. Como se muestra en la siguiente imagen:



Análisis y observaciones OCI a la respuesta presentada:

Revisada la respuesta dada por la OACP, se reciben sus consideraciones y reitera la oportunidad de mejora con la finalidad de fortalecer el sistema de control interno.

1.9. Revisión ejecución contratos con ETB y Canal Capital.

Respecto a la ejecución contractual, se validaron los contratos suscritos en la vigencia 2022 con la ETB y Canal Capital, cuyos objetos contractuales son los siguientes:

- **Contrato 3885202 con ETB:** Prestar los servicios de planeación, ordenación, compra de espacios y seguimiento a la ejecución de campañas de divulgación en medios de comunicación de carácter masivos, directos y alternativos, para los fines estipulados por las estrategias de comunicación de la SED con el fin de posicionar en la ciudadanía la educación de calidad, sujetándose a los lineamientos estratégicos de medios que indique la entidad, en el marco del modelo integrado de planeación y gestión MIPG.
- **Contrato 4255121 con Canal Capital:** Contratar la prestación de servicios de preproducción, producción, realización, promoción, emisión y streaming de productos audiovisuales, transmisiones definidas por la sed, en el marco del Modelo Integrado de Planeación Y Gestión MIPG.

En la revisión de los contratos que actualmente se encuentran vigentes, se validaron aspectos como; cumplimiento de cláusulas contractuales asociadas a la forma de pago, publicaciones en plataforma SECOP, consistencia de soportes con pagos ejecutados e informes de supervisión. Respecto a este último aspecto, se revisó que por cada pago efectuado se soportara con el informe de supervisión, realizado por la OACP.

1.9.1. Hallazgo Contrato ETB y Canal Capital

Conforme lo establece el Manual de Supervisión e interventoría de la SED en su artículo 15 Informes de Supervisión e Interventoría.... *Según se establezca dentro del respectivo contrato convenio de conformidad con su naturaleza, y cuando sean requeridos, los supervisores e interventores rendirán informes al ordenador del gasto sobre la ejecución y desarrollo de estos, en lo que se incluirán entre otros, los siguientes aspectos;*

2. *La fecha de emisión del informe*
3. *La indicación del periodo al que corresponde*
4. *La identificación del convenio o contrato*
5. *El Objeto del convenio o contrato*
6. **Las situaciones particulares relacionadas con la ejecución**
7. **El concepto sobre la forma y condiciones en que se vienen cumpliendo el convenio o contrato.**
8. *Las sugerencias y recomendaciones que estime pertinentes*
9. *Los demás aspectos que considere relevantes para el conocimiento e información del ordenador del gasto....*

Al respecto, revisados los informes de supervisión de los contratos de la ETB y Canal Capital, se observó que en los mismos no se dan conceptos, entre otros, sobre la forma y condiciones en que se viene cumpliendo el contrato, así como las posibles situaciones particulares relacionadas con la ejecución. Los informes de supervisión generados por la OACP y validados, corresponden a un acta en la cual solo se especifica el objeto, valor, forma de pago, plazo, fecha de inicio y prevista de terminación, supervisor y renglón en donde se menciona de manera general el cumplimiento de las actividades a cargo del contratista, sin detallar cuales de todas las obligaciones se cumplieron y si se recibieron entregables, se cumplieron compromisos, etc.

Es importante igualmente precisar, que en los estudios previos de los (2) contratos validados, en su numeral 20 "*Supervisión del contrato*", se estipula que se debe dar aplicación al Manual de Contratación y/o Manual de supervisión e interventoría adoptados por la SED.

Por lo anterior se recomienda a la OACP, atender lo definido en el Manual de supervisión e interventoría, y para los siguientes pagos de estos contratos y los futuros contratos a suscribir, asegurar que los informes de supervisión contengan los aspectos definidos en dicho lineamiento, asegurando que los mismos detallen el cumplimiento de la (o) las obligaciones contractuales, y cuáles de ellas se atendieron con el pago ejecutado.

1.10. Aspecto y fichas técnicas de las encuestas aplicadas por la Oficina De Control Interno

1.10.1. Encuesta Política de Comunicaciones Manejo de Crisis – Direcciones Locales de Educación

Con el fin de verificar el conocimiento de la Política de Comunicaciones en relación con el manejo de Crisis, la Oficina de Control Interno elaboró y envió encuesta virtual a las Direcciones Locales de Educación. La ficha técnica es la siguiente:

Tabla No. 4. Ficha Técnica

Encuesta Política de Comunicaciones Manejo de Crisis – Direcciones Locales de Educación

Objetivo de la encuesta	Verificar el conocimiento de la Política de Comunicaciones – Manejo de Crisis en las Direcciones Locales de Educación
Método de recolección de datos	Encuesta por correo electrónico (Microsoft Forms)
Instrumento de recolección	Encuesta personal diligenciada a través de Microsoft Forms
Población	Direcciones Locales de Educación
Muestra	25 usuarios que respondieron la encuesta
Fecha de aplicación	Desde el 11/04/2023 hasta el 14/04/2023

Elaborado por Equipo Auditor

1.10.2. Preguntas realizadas

1. Seleccione el grupo al cual usted pertenece
2. Por favor indique su localidad
3. ¿Usted conoce la Política de Comunicaciones de la Entidad?
4. ¿Como conoció la Política de Comunicaciones?
5. ¿Usted conoce la Política de Gestión del manejo de la información en situaciones de Crisis?
6. ¿Ha recibido capacitación o taller en materia de comunicaciones sobre la Política de Gestión del manejo de las situaciones consideradas como crisis en la entidad?
7. ¿Con que periodicidad se reciben capacitaciones en materia de comunicaciones del manejo de situaciones consideradas como crisis?
8. ¿En su localidad durante el año 2022 y 2023 cuantas situaciones de crisis se presentaron, tanto a nivel local como a nivel institucional? Por favor mencionar cuales se presentaron
9. Para dar solución a las situaciones de crisis presentadas ¿Ha tenido interrelación con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para la solución de estas? ¿Con que oficinas se interrelaciona en Nivel Central en estos casos?
10. ¿Desde su Dirección Local se retroalimenta la información sobre el manejo de crisis a los rectores de los Colegios Distritales? Por favor relatar brevemente el manejo dado
11. En caso de tener observaciones o recomendaciones sobre las capacitaciones recibidas, la política de comunicaciones de la entidad, sobre los lineamientos para el manejo de crisis, o comentarios sobre las situaciones presentadas en su localidad, agradecemos indicarnos a continuación: indique

Cabe anotar, que el resultado de las encuestas se observa en el Anexo No 1 del presente informe

1.10.2.1. Encuesta Manejo Redes Sociales, Portal Red Académica – Colegios.

Con el fin de verificar el conocimiento de la Política de Comunicaciones en relación con el manejo de las Redes Sociales en Colegios, la Oficina de Control Interno elaboró y envió encuesta virtual a las Direcciones Locales de Educación. La ficha técnica es la siguiente:

Tabla No. 4. Ficha Técnica

Encuesta Política de Comunicaciones manejo Redes Sociales – Portal Red Académica – Colegios

Objetivo de la encuesta	Verificar el conocimiento de la Política de Comunicaciones – Manejo de Redes Sociales – Portal Red Académica – Colegios
Método de recolección de datos	Encuesta por correo electrónico (Microsoft Forms)

Instrumento de recolección	Encuesta personal diligenciada a través de Microsoft Forms
Población	Colegios Distritales
Muestra	272 usuarios que respondieron la encuesta
Fecha de aplicación	Desde el 11/04/2023 hasta el 14/04/2023

Elaborado por Equipo Auditor

1.10.1. Preguntas realizadas

1. Seleccione el grupo al cual pertenece
2. Indique el nombre de su Institución Educativa
3. Favor indique su localidad
4. Su Institución Educativa ha recibido capacitaciones desde el Nivel Central sobre el manejo de redes sociales
5. Por favor indique 1. Su Colegio cuenta con página WEB o redes sociales u otras, 2. Cuales maneja, y 3. Por favor comentar cual ha sido la experiencia que su institución ha tenido con estas
6. Han recibido peticiones, quejas o reclamos a través de las redes sociales de su colegio
7. Cual es el manejo dado por su colegio a las PQRS o comentarios recibidos por redes sociales institucionales
8. Como es la comunicación entre su colegio y la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa y/o la Dirección de Ciencias, Tecnologías y Medios Educativos para conducir la interacción con las redes social...
9. En caso de tener sugerencias, comentarios o recomendaciones sobre el tema de redes sociales institucionales y su articulación con Nivel Central agradecemos anotarlas a continuación
10. Por favor mencione si su colegio hace parte de los contenidos del Portal Red Académica (aulas virtuales, portal WEB, etc.)
11. Por favor indique si han recibido capacitaciones desde el Nivel Central sobre publicación de contenido digital, espacios al interior del Portal Red Académica, sobre su funcionamiento, lineamientos...
12. ¿Su colegio tiene conformado Comité de Portal WEB Digital?, Como funciona
13. Coméntenos sus experiencias sobre la interacción de su colegio y los usuarios del Portal (estudiantes, comunidad educativa, otros), indíquenos sus sugerencias, comentarios o recomendaciones sobre ...
14. ¿Conoce la Política de Comunicaciones de la Entidad?
15. ¿Ha recibido capacitaciones sobre la Política de Comunicaciones de la SED?
16. Por favor en caso de tener sugerencias, comentarios o recomendaciones sobre la Política de Comunicaciones de la Entidad y su articulación con los colegios distritales.
17. Su institución educativa conoce los lineamientos dados desde Nivel Central para la gestión de las situaciones de crisis mediática.
18. En las situaciones de crisis mediáticas presentadas en su colegio ha tenido interrelación con otras Dependencias de Nivel Central o Local para la solución de estos casos, ¿ha tenido interrelación ...
19. Por favor en caso de tener sugerencias, comentarios o recomendaciones sobre la Gestión de Situaciones de Crisis Mediáticas en la Entidad y su articulación con los colegios distritales agradecemos ...

Cabe anotar, que el resultado de las encuestas se observa en el Anexo No 2 del presenta informe

- Se recomienda mayor divulgación de las capacitaciones realizadas en razón a que el 81% de los encuestados indican que no conocen la Política de Comunicaciones de la Entidad y el 95% indican no haber recibido capacitación de la Política de Comunicaciones de la SED

- Se recomienda realizar capacitaciones de manejo de situaciones mediáticas dirigida a los colegios
- Realizar capacitaciones y seguimientos sobre el manejo de las redes sociales por parte de las Instituciones Educativas
- Se recomienda mayor divulgación de las capacitaciones realizadas en razón a que a la pregunta ¿Usted conoce la Política de Gestión del manejo de la información en situaciones de crisis? el 50% de los encuestados indican que no conocen la Política y a la pregunta ¿Usted conoce la Política de Comunicaciones de la Entidad? el 35% indican no haber recibido capacitación.

IV. RIESGOS ASOCIADOS A LA GESTION

Una vez analizada la información del mapa de riesgos del proceso de Comunicación Institucional de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, el mismo contiene (3) riesgos y (5) controles.

Tabla No. 5. Riesgos Asociados a la Gestión

RIESGO	CONTROL
1. Posibilidad de impacto reputacional por el incumplimiento de la política de comunicaciones debido al desconocimiento de los lineamientos para el uso de los canales de información y las comunicaciones por parte de los funcionarios de la entidad.	1.) La jefe de la OACP con el apoyo de su equipo de trabajo socializa los lineamientos para el uso de los canales de información y las comunicaciones, a través de diferentes canales de comunicación con el fin de evitar inconsistencias en la gestión de la comunicación y prensa. Como evidencias de este control están las publicaciones sobre la gestión de la comunicaciones y prensa o el material de apoyo utilizado para la socialización.
	2.) La jefe de la OACP con el apoyo de su equipo de trabajo realiza capacitación sobre el protocolo para hacer solicitudes de servicios de comunicaciones, con el fin de evitar inconsistencias en la gestión de la comunicación y prensa. Como evidencias de este control está la lista de asistencia a la socialización o el material de apoyo utilizado para la socialización.
2. Posibilidad de impacto reputacional por el manejo inadecuado de crisis mediáticas debido al desconocimiento de la política de gestión del manejo la información en situaciones de crisis.	3.) El equipo de profesionales de la unidad de prensa encargado de la gestión de crisis, cada vez que ocurra un evento identificado como alerta temprana o crisis, activa el protocolo correspondiente y realiza el reporte de gestión comunicativa a la jefe de la OACP quien lo transmite a la alta dirección buscando asegurar la articulación de la entidad en las acciones a realizar en materia de comunicación para evitar impactos que afecten la reputación de la Secretaría de Educación así como mantener informada a la ciudadanía con mensajes claros y oportunos. Como evidencia de este control se tiene el reporte de gestión de crisis.
	4.) La jefe de la OACP con el apoyo de su equipo de trabajo realiza capacitación o taller de vocería, con el fin de que puedan transmitir información, mensajes sólidos y de valor en los casos de presentarse crisis, como evidencias de este control está la lista de asistencia al material de apoyo utilizado.
3. Posibilidad de impacto reputacional por hallazgos de entes de control debido a la falta de actualización de información por parte de las dependencias responsables	5.) El profesional de la OAP responsable del botón de transparencia verifica que la información se encuentre actualizada de acuerdo con la normatividad vigente, como soporte de lo actuado quedan reporte de control de información del botón

Fuente: Equipo Auditor

De la información validada se identificó que la OACP para la vigencia 2022 dio cumplimiento a la Elaboración y/o actualización del Mapa de riesgos y a los seguimientos programados.

Respecto a la efectividad de los controles, una vez realizada la prueba de recorrido, se observó para los controles No. 2 y 5 oportunidades de mejora, las cuales se describen a continuación.

Tabla No. 6. Riesgos Asociados a la Gestión – Control

CONTROL	SITUACION OBSERVADA - RECOMENDACION
2). La jefe de la OACP con el apoyo de su equipo de trabajo realiza capacitación sobre el protocolo para hacer solicitudes de servicios de comunicaciones, con el fin de evitar inconsistencias en la gestión de la comunicación y prensa. Como evidencias de este control está la lista de asistencia a la socialización o el material de apoyo utilizado para la socialización.	Se recomienda que esta clase de capacitaciones se hagan extensivas a las Direcciones Locales y a las LED, ya que según los registros presentados solo se realiza a nivel central. El control no está estructurado de tal manera que las capacitaciones se ejecuten a todos los niveles.
5.) El profesional de la OAP responsable del botón de transparencia verifica que la información se encuentre actualizada de acuerdo con la normatividad vigente, como soporte de lo actuado quedan reporte de control de información del botón.	El seguimiento que se reporta lo sustentan con los informes de transparencia realizados por la Oficina de Control Interno y el responsable de su ejecución es la OAP. Se recomienda en todos los casos dejar registro y/o evidencias que permitan confirmar la operatividad de los controles, aun cuando los responsables de su ejecución correspondan a otras dependencias.

Fuente: Equipo Auditor

Se recomienda a la OACP considerar los aspectos anteriormente expuestos, y en coordinación con la Oficina Asesora De Planeación, realizar las actualizaciones que se consideren necesarias, en el caso que corresponda.

Es importante mencionar que para la vigencia 2023, se remitió por parte de la OACP Matriz de Riesgos de Gestión Institucional 2023, con la cual iniciará su proceso de formulación de acuerdo con lo establecido por la OAP a finales de marzo o inicio de abril de 2023. En ella se evidenció ajustes en riesgo asociado con *"Posibilidad de afectación reputacional por la deficiente gestión de la comunicación y prensa en el nivel institucional/local, debido al desconocimiento de los lineamientos, protocolos y directrices de gestión de la comunicación y prensa de la entidad"*.

V. CONCLUSIONES

Se concluye que el proceso de Comunicación Interna cumple con las Políticas y procedimientos establecidos por la SED, identificando situaciones susceptibles de mejora.

La Oficina Asesora de comunicación y prensa ejecuta el procedimiento correspondiente a Gestión de Servicios de Comunicación y Prensa y el de Publicación de Contenidos en el portal Red Académica es ejecutado por la Dirección de Ciencias, tecnologías y Medios Educativos, aun cuando este aparece a cargo de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa.

Desde el proceso de comunicación institucional se cuentan con lineamientos importantes los cuales son transversales a la entidad, como lo son la Política de comunicaciones y el Plan de comunicaciones.

La OACP adelanta de manera periódica monitoreos de la gestión de las redes sociales de la entidad, seguimientos y análisis del desempeño de la página WEB institucional, así como el monitoreo al avance de la comunicación interna de la entidad.

La OACP participa en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y ha definido espacios internos como el comité de redacción y contenidos, así como los distintos consejos de redacción.

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	
	Fecha: 19/05/2023	Página: 23 de 39

Finalmente, es importante que la OACP considere las recomendaciones presentadas en este informe, lo que permitirá el fortalecimiento del proceso y la mejora continua del mismo.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la OACP realizar las gestiones necesarias con el fin de actualizar el inventario de información externa y así dar cumplimiento a las normas de gestión documental y políticas de archivo de la entidad.
2. Se recomienda en todos los casos en los que se preste servicios de comunicación bajo el procedimiento de Gestión de Servicios de Comunicación y Prensa dejar registro de la aprobación o recibo a satisfacción por parte de las dependencias solicitantes, y que el mismo repose junto con la solicitud (BRIEF) y copia del producto final en el repositorio dispuesto por la OACP para custodia de los registros generados.
3. Se recomienda que se posea un inventario de claves de las redes sociales institucionales, el cual se aconseja sea custodiado por el jefe de la Dependencia o funcionario delegado, con cambios periódicos en concordancia con lo establecido en la Circular No 1 de 22 de marzo de 2019 del Consejo Presidencial para la innovación y la transformación digital que en su artículo 2.18. reza lo siguiente: *"Se recomienda establecer un inventario de las cuentas institucionales en redes sociales de la entidad y efectuar las actuaciones necesarias para su custodia y conservación"* y el artículo 3.10 que reza así: *"3.10. Se recomienda tener custodia de las contraseñas de acceso a las redes sociales de la entidad, en forma responsable, realizando cambios periódicos y conocimiento por un número identificable y reducido de funcionarios de la misma Entidad"*.
4. Respecto a la administración y manejo de las redes social de las DILE y de las IED, se recomienda crear estrategias o definir planes de acción que permitan hacer seguimiento permanente y asesorar en estos temas, así como diseñar jornadas de capacitación en donde se le brinden los lineamientos internos exigidos sobre el buen manejo y uso de las redes sociales.
5. Con relación al procedimiento de Publicación de Contenidos en el portal Red Académica, se recomienda a la OACP y a la Dirección de Ciencias, tecnologías y Medios Educativos, en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación, determinar la responsabilidad e impacto en el cumplimiento de los objetivos de los procesos conforme las actividades definidas en el ciclo PHVA, y en el caso que se requiera, realizar las actualizaciones correspondientes a la caracterización del proceso que corresponda.
6. Se recomienda analizar la viabilidad de establecer acceso directo desde el Portal Red Académica web a la SED, lo que conllevaría a ser un mecanismo adicional de acceso al portal web y facilitaría la consulta de la ciudadanía.
7. Se recomienda a la OACP, atender lo definido en el Manual de supervisión e interventoría, y para los siguientes pagos de los contratos de ETB y canal capital y los futuros contratos a suscribir, asegurar que los informes de supervisión contengan los aspectos definidos en dicho lineamiento, asegurando que los mismos detallen el cumplimiento de la (o) las obligaciones contractuales, y cuáles de ellas se atendieron con el pago ejecutado.

Respecto a los resultados de las encuestas adelantadas por la OCI

8. Se recomienda mayor divulgación de las capacitaciones realizadas en razón a que el 81% de los encuestados indican que no conocen la Política de Comunicaciones de la Entidad y el 95% indican no haber recibido capacitación de la Política de Comunicaciones de la SED
9. Se recomienda realizar capacitaciones de manejo de situaciones mediáticas dirigida a los colegios
10. Realizar capacitaciones y seguimientos sobre el manejo de las redes sociales por parte de las Instituciones Educativas

11. Se recomienda mayor divulgación de las capacitaciones realizadas en razón a que a la pregunta ¿Usted conoce la Política de Gestión del manejo de la información en situaciones de crisis? el 50% de los encuestados indican que no conocen la Política y a la pregunta ¿Usted conoce la Política de Comunicaciones de la Entidad? el 35% indican no haber recibido capacitación.
12. Es importante que la Dirección de Ciencias, tecnologías y Medios Educativos realicen una mayor divulgación de las capacitaciones sobre el manejo del portal web académico, pues el 74% de los encuestados no conocen de las mismas (61% de los encuestados contestó NO y el 13% contestó No sabe/ No responde), por lo cual, podrían las instituciones educativas no seguir con las orientaciones y lineamientos dados para su manejo al estar desinformados con los cambios en los mismos.

Respuesta a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa – Oficio I-2023-57254 de 11 de mayo de 2023:

Al texto ubicado en la página 7 sección aspecto a mejorar “Desconocimiento de la política de comunicaciones de la SED al interior de la entidad” agregar “sobre la población a la cual se le realizó la encuesta”, pues la política esta publicada en https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-politicas-lineamientos-manuales-politica-comunicación-institucional-sed y es de libre acceso para cualquier persona al interior y exterior de la entidad. Sin embargo, se acoge la recomendación entregada sobre el tema y se buscaran los mecanismos para ampliar la difusión de la política de comunicación, lineamientos y manuales relacionados.

Análisis y observaciones OCI a la respuesta presentada:

Revisada la respuesta dada por la OACP, se reciben sus consideraciones y reitera la recomendación con la finalidad de fortalecer el Sistema de Control Interno.

1. FIRMAS

Elaboró:



Yeimy Paola Ladino Pardo
Contratista OCI
Revisado y aprobado por:



Eliana Duarte Díaz
Profesional OCI



OSCAR ANDRÉS GARCÍA PRIETO
Jefe Oficina de Control Interno

ANEXOS:

ANEXO 1. ENCUESTA POLITICA DE COMUNICACIONES MANEJO DE CRISIS DIRECCIONES LOCALES

Desarrollo de la encuesta

1. Seleccione el grupo al cual usted pertenece

[Más detalles](#)

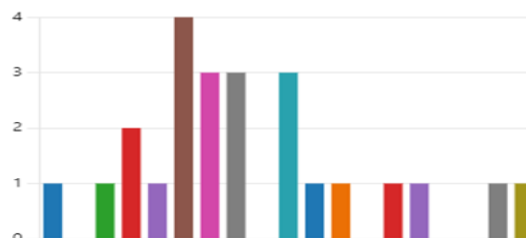
● Director(a) Local de Educación	12
● Otras	7



2. Por favor indique su localidad

[Más detalles](#)

● 01- Usaquen	1
● 02 - Chapinero	0
● 03 y 17 - Santa fe y Candelaria	1
● 04- San Cristobal	2
● 05- Usme	1
● 06 - Tunjuelito	4
● 07 - Bosa	3
● 08 - Kennedy	3
● 09 - Fontibón	0
● 10- Engativa	3
● 11 - Suba	1
● 12 - Barrios Unidos	1
● 13 - Teusaquillo	0
● 14 - Mártires	1
● 15 - Antonio Nariño	1
● 16 - Puente Aranda	0
● 18 - Rafael Uribe Uribe	0
● 19 - Ciudad Bolívar	1
● 20 - Sumapaz	1



3. ¿Usted conoce la Política de Comunicaciones de la Entidad?

[Más detalles](#)

● SI	15
● NO	8



5. ¿Usted conoce la Política de Gestión del manejo de la información en situaciones de Crisis?

[Más detalles](#)

 Información

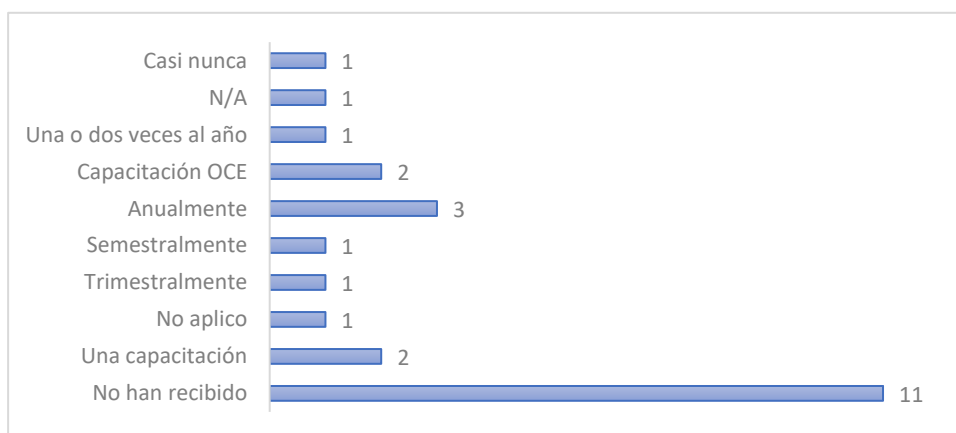


6. ¿Ha recibido capacitación o taller en materia de comunicaciones sobre la Política de Gestión del manejo de las situaciones consideradas como crisis en la entidad?

[Más detalles](#)



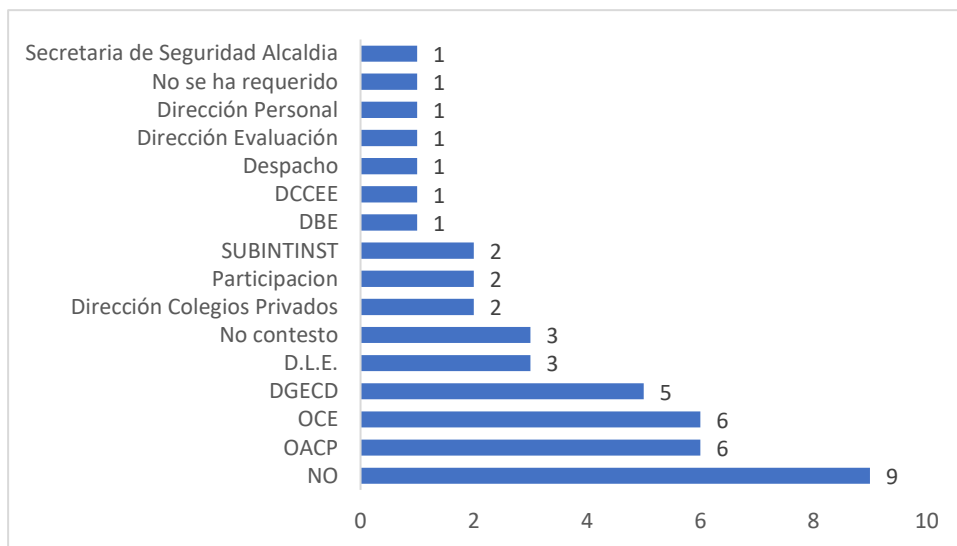
7. ¿Con que periodicidad se reciben capacitaciones en materia de comunicaciones del manejo de situaciones consideradas como crisis?



8. ¿En su localidad durante el año 2022 y 2023 cuantas situaciones de crisis se presentaron, tanto a nivel local como a nivel institucional? Por favor mencionar cuales se presentaron



9. Para dar solución a las situaciones de crisis presentadas ¿Ha tenido interrelación con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para la solución de estas? ¿Con que oficinas se interrelaciona en Nivel Central en estos casos?



Algunas respuestas fueron:

- Si se ha tenido relación con la OACP para dar declaraciones a medios de comunicación y emitir comunicados oficiales por parte de la SED a la comunidad educativa.
- La relación directa de la DILE en casos de crisis es con la Dirección General de Colegios, la Oficina de Participación, la Oficina de Convivencia Escolar y la dirección de Colegios Privados
- Se ha tenido el contacto con los funcionarios de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa cuando llegan situaciones de los medios de comunicación, sin embargo, en la mayoría del tiempo se tiene contacto Directo con la Dirección General De Educación Y Colegios Distritales Y La Subsecretaria de Integración Interinstitucional.
- Primera pregunta No, segunda ninguna

- Si he tenido interrelación con prensa, además con la dirección general de colegios, La oficina para la convivencia escolar, la dirección de personal, la dirección de construcciones, la dirección de bienestar.
- Si. Con Las oficinas que acompañan como Dir. Participación y Convivencia y Dirección de Evaluación para casos específicos como bachillerato internacional. Así mismo la Oficina de Prensa
- Dirección General de Colegios Distritales
- Las dos situaciones se manejaron con la Dirección General de Colegios, el despacho de la Dra. Deidamia, equipo ECO
- Si se tuvo comunicación con la OACP y con la OCE y la OACP
- No tuvimos interrelación con alguna oficina. (Nivel local apoyo, secretaría de seguridad de la alcaldía)
- Con la oficina de comunicación y prensa no, con la OCE.
- No conozco protocolo
- Dirección de colegios, Subsecretaria de Interinstitucional, Oficina de convivencia
- Si. Con Las oficinas que acompañan como Dir. Participación, convivencia y Dirección de evaluación para casos específicos como bachillerato internacional. Así mismo la Oficina Prensa

10. ¿Desde su Dirección Local se retroalimenta la información sobre el manejo de crisis a los rectores de los Colegios Distritales? Por favor relatar brevemente el manejo dado

El 20% contesto que sí, el 28% contesto que no, el 52% describió otras acciones realizadas

Algunas de las respuestas dadas fueron las siguientes:

- En el marco de la mesa de rectores y coordinadores de la localidad se ha dialogado sobre la importancia de llevar una buena comunicación con las comunidades educativas de las instituciones de la localidad con el fin de atender cualquier situación de convivencia escolar que se presente.
- En las mesas locales de rectores se fue dando informe sucinto de lo sucedido en los dos eventos, así como se presentó el protocolo para el manejo de situaciones de crisis
- Se les ha informado que los comunicados se realizan desde el nivel central, nunca desde el local e institucional sin previo aviso
- si conferencia sobre manejo de emociones
- no he recibido
- La ruta es dirección de colegios - oficina de comunicaciones quienes indican sobre el tema, pero es la oficina de comunicaciones quienes dan los lineamientos.
- En reunión de rectores oficiales se realiza la retroalimentación de lo sucedido en las crisis dando a conocer las versiones oficiales de los hechos y orientando la atención a medios de comunicación de acuerdo con lo direccionado por la OACP
- Esporádicamente
- Creo es con la ruta de atención inmediata
- Si se hace la retroalimentación para definir procesos pre, en, y post crisis
- El manejo dado, fundamentalmente es recordarles el debido proceso en todas las actuaciones, mantener canales de comunicación con todos los estamentos de la institución, empoderar los órganos del gobierno escolar, y que reporten las novedades o alertas de situaciones que se puedan desbordar del ámbito institucional.
- Si. Se le invita a talleres. Pero especialmente se acompaña en busca de solucionar y promover experiencias pedagógicas para
- Si, se discute en las mesas locales y se establecen acciones de acompañamiento

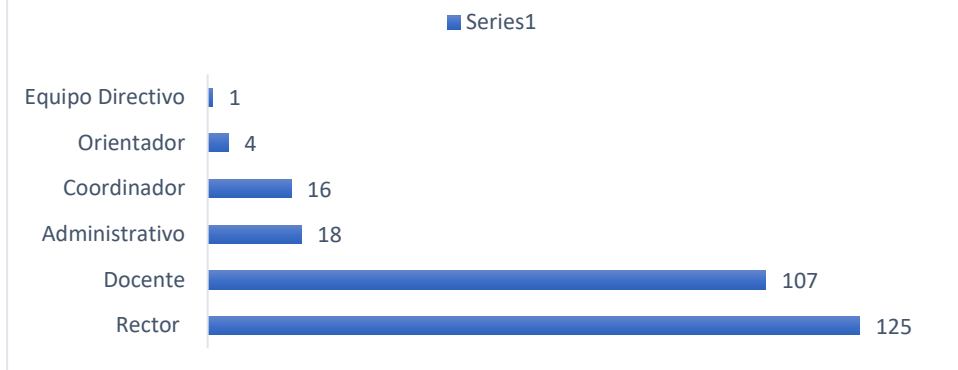
11. En caso de tener observaciones o recomendaciones sobre las capacitaciones recibidas, la política de comunicaciones de la entidad, sobre los lineamientos para el manejo de crisis, o comentarios sobre las situaciones presentadas en su localidad, agradecemos indicarnos a continuación: indique

- *Se solicita realizar capacitaciones a los colegios, y funcionarios de la localidad
- *Se socialice esta política en la mesa de rectores y coordinadores.
- *Sería importante retroalimentar más este tema por el gran impacto mediático que tiene y la afectación de los climas laborales que genera.
- *Se deben realizar capacitaciones a las Direcciones Locales, toda vez que, durante los últimos años, no se tiene registro de capacitación de este particular por lo menos en esta D.L.E.
- *No he recibido
- *Es muy importante talleres a los rectores para enfrentar este tipo de situaciones
- *Es importante que todos los rectores de los colegios oficiales tengan capacitación en vocería y atención a medios de comunicación, pues en ocasiones son abordados por estos y no tienen preparación previa para ello, pudiendo agravar aún más la situación ante una comunicación que puede ser tergiversada por los medios.
- *Debería existir mayor capacitación y acompañamiento en las instituciones educativas. Sugiero que debe estar en el mapa de riesgos este tema, tiene que estar en el plan de emergencias, si la estructura está preparada para asonadas, tomas, incendios premeditados, agresiones y daños a la estructura, ...
- *Capacitación a los estudiantes de bachillerato. Docentes de primaria sobre estos temas
- *Sería bueno que todas las personas de la comunidad educativa de las instituciones conozcan la política de comunicaciones
- *Que sean más frecuentes, y que se incluya a los equipos de las diles. Socializar con otras en todas distritales para articular.
- *Dar la capacitación sobre el tema, ya que no se tiene información
- *No conozco
- *Realizarlas a los docentes
- *Conocer la política a través del proyecto o de la identidad
- *Creo que estas crisis han sido primero por posibles interrupciones del servicio educativo
- *Reforzar capacitaciones de manejo de crisis a los rectores - rectoras de las instituciones.
- *Continuar apoyando desde territorio las acciones de política pública que se lideran
- *La política está diseñada y en ejecución lo que se ve en resaltar los logros y la identidad institucional
- *No lo conozco
- *Debe haber más divulgación de las capacitaciones hacia los rectores e instituciones educativas.

ANEXO 2. ENCUESTA MANEJO DE REDES SOCIALES, PORTAL RED ACADEMICA - COLEGIOS

Desarrollo de la encuesta

1. Seleccione el grupo al cual pertenece



2. Indique el nombre de su Institución Educativa

Se recibieron respuestas de 271 encuestados

3. Indique su Localidad

19- Ciudad Bolívar;	60
08- Kennedy;	59
05- Usme;	26
07- Bosa;	23
18- Rafael Uribe Uribe;	20
10- Engativá;	20
04- San Cristóbal;	18
11- Suba;	9
06- Tunjuelito;	8
01- Usaquén;	6
03-17- Santa Fe y Candelaria;	5
09- Fontibón;	4
16- Puente Aranda;	3
12- Barrios Unidos;	3
14- Mártires;	2
20- Sumapaz;	2
15- Antonio Nariño;	1
02- Chapinero;	1
13- Teusaquillo;	1
Total general	271

Contestaron 271 usuarios de Colegios Distritales

4. Su Institución Educativa ha recibido capacitaciones desde el Nivel Central sobre el manejo de redes sociales

4. Su Institución Educativa ha recibido capacitaciones desde el Nivel Central sobre el manejo de redes sociales

[Más detalles](#)

 Información



5. Por favor indique 1. Su Colegio cuenta con página WEB o redes sociales u otras, 2. Cuales maneja, y 3. Por favor comentar cual ha sido la experiencia que su institución ha tenido con estas

Algunas de las respuestas fueron:

*Página Web, plataforma TEAMS, redes sociales: Facebook, Syscolegios, red académica, Whatsapp. Es un medio muy efectivo de comunicación con toda la comunidad educativa

*Página Web, Twitter, Fan page. Permite tener registro de la vida institucional. Quita tiempo, requiere una persona para estar publicando y actualizando por favor eso no siempre se encuentra actualizado.

*No cuenta con página web desde la actualización de red académica. Cuenta con Facebook e Instagram

*FACE BOOK, INSTAGRAM, TWITER. La comunicación con la comunidad educativa ha mejorado progresivamente, las familias se han ido acostumbrando a mantenerse informados a través de estos medios.

*1. Página web – si, 2. Redes sociales - si Twitter, Instagram, canal YouTube, 3. Es un trabajo que debiera ser realizado por una persona que se pueda dedicar a ese manejo en específico y no como iniciativa de algunos docentes.

*Maneja una página en Facebook, en ella hay poca interacción por parte de la comunidad educativa.

*Pagina WEB, Portal red académica, Facebook, Instagram, Twitter, YouTube. Comunicación con la comunidad, socialización de actividades académicas, creación de comunidad virtual.

*Página web y redes sociales, YouTube y Twitter

*La institución cuenta con la página web generada desde Red académica. No manejamos redes sociales alternas para información oficial. En la pandemia fue un canal fundamental para la comunicación, luego de retomar la presencialidad, se ha dejado de lado, sin embargo, se están generando estrategias para volver a dinamizarla, uniéndola a otras iniciativas de comunicación virtual de los docentes

*SI, 2. WhatsApp, 3. agilizar la comunicación de la institución

*Grupo de WhatsApp y correo electrónico

*1. Se cuenta con Blog Institucional, 2. De manera interna se hace uso del correo electrónico institucional y se han creado algunos grupos de WhatsApp entre docentes, 3. Favorece la comunicación en tiempo real tanto de envío, como de respuesta.

*1. Si, 2. Facebook, Sitio Wix, Canal de YouTube, 3. De manera intuitiva, sin ninguna orientación, por iniciativa propia

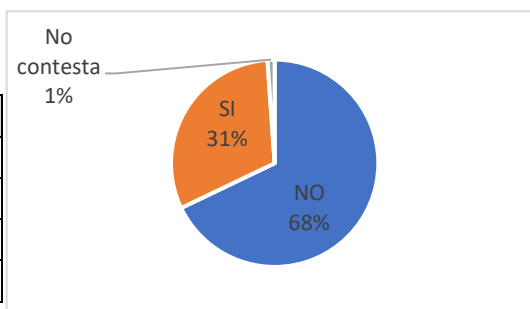
*El área de Orientación cuenta con perfil en Facebook, se ha utilizado como medio de información para dar a conocer eventos de importante conocimiento para padres de familia y estudiantes como las escuelas de padres.

*1. No cuenta con página web, 2. WhatsApp, 3. A partir de la pandemia se utiliza este medio de comunicación con padres de familia sin embargo no todos tienen acceso por situación económica

*Facebook. Se le da poco manejo

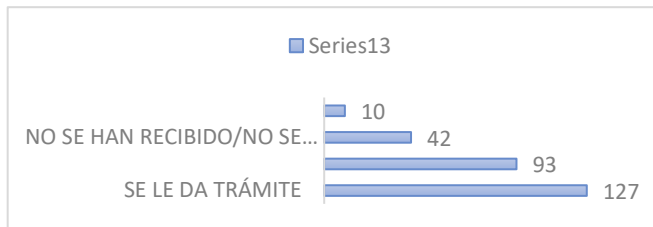
6. Han recibido peticiones, quejas o reclamos a través de las redes sociales de su colegio

RESPUESTAS	CANT.
NO	184
SI	84
No contesta	3
TOTAL	271



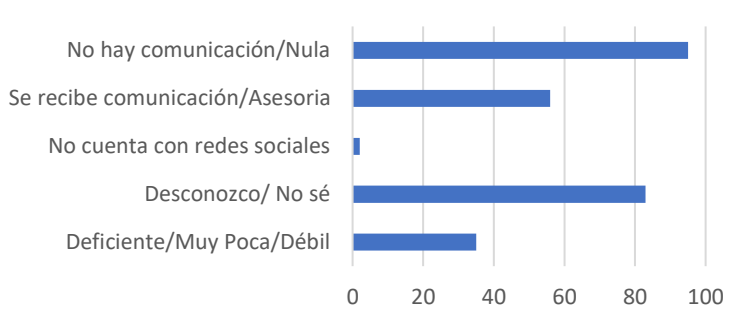
7.Cuál es el manejo dado por su colegio a las PQRS o comentarios recibidos por redes sociales institucionales

RESPUESTA	CANT.	%
SE LE DA TRÁMITE	127	47%
NO SE SABE/NO APLICA	93	34%
NO SE HAN RECIBIDO/NO SE RECIBEN/NO SE TRAMITAN	42	15%
NO SE MANEJAN REDES SOCIALES	10	4%
TOTALES	272	100%



8. Como es la comunicación entre su colegio y la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa y/o la Dirección de Ciencias, Tecnologías y Medios Educativos para conducir la interacción con las redes sociales institucionales.

Respuesta	Cant.
Deficiente/Muy Poca/Débil	35
Desconozco/ No sé	83
No cuenta con redes sociales	2
Se recibe comunicación/Asesoría	56
No hay comunicación/Nula	95
TOTAL	271



9. En caso de tener sugerencias, comentarios o recomendaciones sobre el tema de redes sociales institucionales y su articulación con Nivel Central agradecemos anotarlas a continuación

Las principales sugerencias fueron:

*Mostrarnos en cada institución las posibles redes sociales que podemos utilizar y los niveles de seguridad de estas.

*Primero que todas las instituciones conozcamos estas redes sociales y en segundo lugar que sean funcionales es decir que faciliten el buen funcionamiento de los colegios.

*Se hace necesaria una comunicación directa, para que sea más efectivo el servicio, que se realicen algunas intervenciones sobre el uso de estas redes, es importante conocer todos los protocolos e atención en este tema.

*Sí sería bueno que se desplazaran a las instituciones y brindaran un apoyo teórico práctico en el uso y manejo de redes sociales.

*Nos interesa tener asesoría de la oficina de Dirección de Ciencia, Tecnología y Medios Educativos para conducir la interacción con las redes sociales institucionales. En cuanto a la oficina Asesora de Comunicación y Prensa, agradecemos su atención, la cual ha sido efectiva y de acuerdo con las necesidades

**Necesito acompañamiento, para abrir la página del colegio y quizás charlas en algún espacio pedagógico para los docentes*

**Nos gustaría tener asesoría con la Dirección de Ciencia, Tecnología y Medios Educativos para conducir la interacción con las redes sociales institucionales*

*

**Contar con a la asesoría del profesional de DCTME para dar inicio al proceso de articulación.*

*Es importante contar con capacitaciones para el personal docente y administrativo frente al manejo y el uso de las redes sociales, asimismo, estudiantes deben conocer como es la responsabilidad frente al manejo de estas.

*Se requieren capacitaciones.

**Hacer capacitaciones a los encargados de nivel Institucional de los colegios, sobre el manejo recursos y demás que se requieran*

**Pienso que deberían ampliar las capacitaciones en estos sentidos ya que no todos conocen las bondades de las redes sociales sino muy banales*

*Capacitar a los estudiantes para hacer buen uso de las redes sociales que en ocasiones producen cyberbullying hacia los miembros de la comunidad educativa.

**Se requiere de acompañamiento del nivel central en estos temas*

*Serían muy importante que se nos orienten sobre el manejo de redes sociales, se nos brinde un decálogo de acciones para tener claridad en pocos pasos de cómo manejarlas a nivel institucional.

*Es importante generar un debido proceso, existen situaciones donde sin seguridad de los docentes, directivos o administrativos la información es divulgada o se hace publica

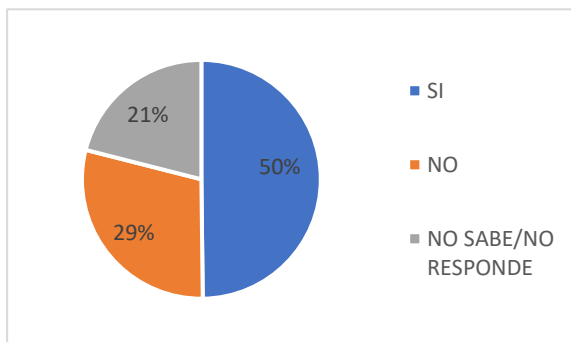
*Un documento de orientaciones institucionales para el buen uso y manejo de las redes (Si existe, buscar una estrategia eficaz para que los colegios la conozcan)

*Es necesario realizar capacitaciones sobre el manejo de redes sociales a nivel institucional, ampliación de las funciones del portal web escolar, adecuado y oportuno soporte, así como formación en manejo de medios y otras actividades multimediales que desde las instituciones podamos realizar.

*Sería interesante que desde la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa y/o la Dirección de Ciencia, Tecnología y Medios Educativos capacitaran a los docentes o directivos que manejan las redes de las IED.

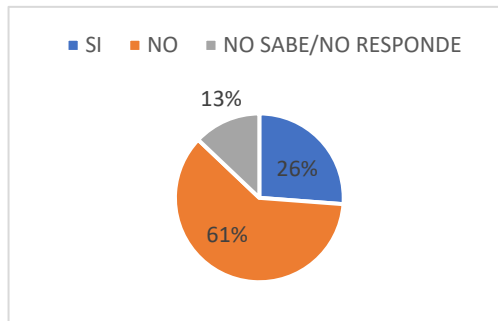
10. Por favor mencione si su colegio hace parte de los contenidos del Portal Red Académica (aulas virtuales, portal WEB, etc.)

RESPUESTAS	CANT.
SI	135
NO	79
NO SABE/NO RESPONDE	57
TOTAL	271



11. Por favor indique si han recibido capacitaciones desde el Nivel Central sobre publicación de contenido digital, espacios al interior del Portal Red Académica, sobre su funcionamiento, lineamientos...

RESPUESTAS	CANT.
SI	71
NO	165
NO SABE/NO RESPONDE	35
TOTAL	271



Algunas de las respuestas recibidas fueron:

*La última capacitación fue en 2018

*No se ha recibido la capacitación

*No tengo información al respecto.

*Si, inicialmente hace bastante tiempo, no hemos sido convocados a nueva capacitación

*Si en manejo del portal red académica durante el año 2021 y 2022 una vez

*Si a través de otras capacitaciones como evaluación nos hablaron lo que hay al interior del portal red Académica

*Sí recibí una capacitación, cuando se realizó la publicación del sitio web. Pero solo fue esa vez

*Si, cada tres meses.

*Hace más de 5 años no se recibe capacitación.

*Si se han recibido, los programan periódicamente, pero no son suficientemente efectivas

*Según las programaciones que tienen relación con las necesidades de la institución.

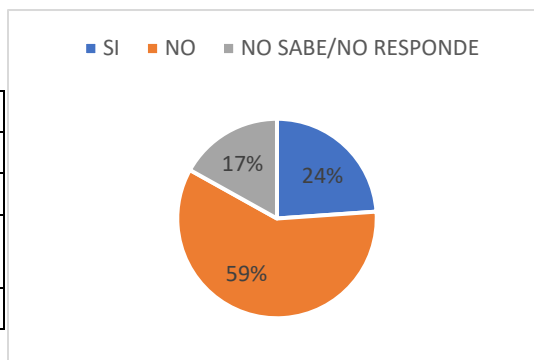
*Se recibe convocatorias a capacitaciones. Frecuencia Anual.

*Desconozco

- *Muy pocas capacitaciones y no hay continuidad.
- *Las capacitaciones son citadas a través de red académica y del grupo Whatsapp al que pertenecemos
- *No ha habido capacitación hasta el momento
- *Si, en el primer semestre se recibió capacitación sobre soporte WEB, recibido por funcionario administrativo que tiempo después se retiró.
- *Hace más de 5 años no se recibe capacitación.
- *Hace varios años
- *Hace ya algún tiempo.
- *En el último año no hemos tenido capacitaciones al respecto. En el año 2021 si hubo una información al respecto
- *Hemos recibido algunas capacitaciones.
- *Poca periodicidad
- *1 o 2 veces al año
- *Durante la pandemia, recibí capacitación sobre el manejo de algunas plataformas educativas.
- *Si, han sido anuales.
- *Si, inicialmente hace bastante tiempo, no hemos sido convocados a nueva capacitación
- *Se han recibido dos capacitaciones en los 5 años que llevo como rectora en la Institución

12¿Su colegio tiene conformado Comité de Portal WEB Digital?, Como funciona

RESPUESTAS	CANT.
SI	65
NO	161
NO SABE/NO RESPONDE	46
TOTAL	272



Algunas de las respuestas son las siguientes:

- *Estaba, pero se han ido personas y desconozco si se ha vuelto a realizar el ejercicio
- *Está conformado el comité de comunicaciones que se reúnen periódicamente para analizar la información que se recibe y determinar que se publica y cual medio se usa
- *Hay un equipo de educomunicaciones
- *El colegio no tiene organizado dicho comité
- *El colegio cuenta con comité de comunicación
- *Las publicaciones son aprobadas por rectoría y docente líder del manejo del portal antes de ser subidas. Ya existen algunas pre probadas que son publicadas en forma constante y semanalmente
- *No
- *Se conformó, pero es necesario replantearlo porque los integrantes iniciales ya no están vinculados al Colegio
- *Se creó en su momento y los temas se manejan a través del equipo de gestión, aunque sólo se publica documentos públicos
- *Si, se tiene conformado el comité de porta WEB Digital.

*Este define los lineamientos para el manejo de la información y así publicarla de forma correcta en nuestras redes.

*Tenemos personas encargadas

13. Coméntenos sus experiencias sobre la interacción de su colegio y los usuarios del Portal (estudiantes, comunidad educativa, otros), indíquenos sus sugerencias, comentarios o recomendaciones sobre ...

Algunas respuestas son:

*A mi parecer falta mayor difusión para que los estudiantes y padres de familia conozcan y usen la página del colegio.

*Como en muchos casos recibimos felicitaciones y críticas frente a cada comunicado o información que se cuelga en las redes, de a poco la comunidad educativa ha empezado a interactuar más con las redes del colegio y a consultar más la página web.

*Cada docente por iniciativa propia maneja desde su celular un grupo con padres y estudiantes, en la cual se hace la interacción y se realizan trabajos direccionados por ellos, el colegio a través de la página WEB realiza publicaciones generales y a través de correos recibe la retroalimentación.

*Como se indicó anteriormente, no hay una mayor interacción a través del portal, no es de fácil acceso para la comunidad; insisto en que se hace necesario revisar otras plataformas para alojar las páginas de los colegios para que la búsqueda sea mucho más rápida y efectiva

*El comité nos ha servido como experiencia de planeación, asignar responsabilidades en cada una de estas herramientas utilizadas, generar actividades y promover su uso.

*El portal ofrece muy buen contenido de apoyo pedagógico y convivencial, se sugiere material de apoyo a la inclusión,

*El portal WEB de REDACADEMICA es muy limitado y no permite una verdadera interacción, tiene herramientas muy básicas y no responde a las necesidades actuales de las comunidades educativas. Es necesario reestructurarlo

*En la actualidad no manejamos el portal, pero sugerimos contar con el profesional para actualizar capacitación sobre el mismo.

*El uso de la página web es solamente informativa. no permite interacción

*El uso del portal es de mayor tendencia de parte de los docentes para ciertas convocatorias, no se ha generado un hábito de consulta permanente de la comunidad

14. ¿Conoce la Política de Comunicaciones de la Entidad? (0 punto)

[Más detalles](#)

 Información

● SI

51

● NO

211



15. ¿Ha recibido capacitaciones sobre la Política de Comunicaciones de la SED? (0 punto)

[Más detalles](#)



16. Por favor en caso de tener sugerencias, comentarios o recomendaciones sobre la Política de Comunicaciones de la Entidad y su articulación con los colegios distritales agradecemos sus apreciaciones.

Algunas respuestas fueron:

- *Que se dé a conocer la política de comunicaciones a las comunidades educativas.
- *En la articulación es importante conocer todos los roles involucrados, en ocasiones se establecen estas políticas solo desde un nivel y la participación de otros niveles es importante conocer desde su experiencia y percepción real.
- *Dar capacitaciones virtuales periódicamente sobre la temática.
- *Debe ser socializada
- *Dar capacitaciones virtuales periódicamente sobre la temática.
- *Es importantes crear procesos de comunicación y capacitación, debido a los manejos a veces erróneos de los medios de comunicación
- *Hace falta Divulgar más este tipo de Políticas en todos los Colegios.
- *Estamos interesados en conocer la política de comunicaciones del SED
- *Hace falta Divulgar más este tipo de Políticas en todos los Colegios.
- *Lo único que tengo por decir es que es un medio productivo y eficaz y solo se deben hacer protocolos de manejo
- *mayor socialización para su aplicación.
- *Mayor y mejor gestión en los procesos de la plataforma de notas

17. Su institución educativa conoce los lineamientos dados desde Nivel Central para la gestión de las situaciones de crisis mediática, por favor comente sus experiencias con el manejo de estas situaciones

Algunas respuestas fueron:

- *No
- *Cualquier crisis ha sido atendida exclusivamente por el colegio.
- *Con ocasión de las visitas efectuadas por algunos medios de comunicación (televisión) para conocer en detalle situaciones en las que se involucraron algunos estudiantes por información distorsionada y mediática, se prevé riesgo a la imagen institucional y de sus funcionarios, se solicitó asesoría y acompañamiento para el manejo de la situación a la dirección local y oficina de prensa del nivel central.

*conozco de un caso de mal uso de páginas de facebook. Lo manejaron con el conducto regular involucrando las instancias pertinentes desde convivencia
 *Desconocemos el proceso para la gestión de situaciones de crisis mediática.
 *Desconocemos esos lineamientos, no hemos tenido ninguna situación para atender en el colegio.
 *La institución conoce y maneja los protocolos establecidos por la secretaría de educación para el manejo de diferentes situaciones según su clasificación.
 *No sé si exista una ruta. Hay un equipo de trabajo consolidado por docentes de las diferentes sedes y jornadas que dialoga con los actores de la situación antes de escalarlo a la DILE o a nivel central. Pero es más un espacio de conciliación.
 *No se han presentado situaciones de gravedad. Sin embargo, creo ser yo el único que conoce sobre el CSIRT de la SED, pero sí hace falta divulgación a todos los funcionarios, tanto docentes como administrativos.

18.En las situaciones de crisis mediáticas presentadas en su colegio ha tenido interrelación con otras Dependencias de Nivel Central o Local para la solución de estos casos, ¿ha tenido interrelación ...

*Desconozco la información.
 *Creo que con fiscalía
 *Creería que no.
 *En algunas situaciones presentadas se ha solicitado el apoyo de policía de infancia adolescencia, comisaría de familia. No se ha tenido interrelación con la Oficina Asesora de Prensa.
 *Aunque no se han presentado casos mediáticos delicados, las primeras consultas han sido con la dirección local
 *Ante un caso se acudió a Nivel Local para solicitar direccionamiento y allí se direcciono que responder.
 *Cuando se han presentado medios de comunicación a la institución o en los entornos se ha acudido a la oficina asesora de prensa, para que, desde allí, se brinde la atención.
 *En el año 2015, se presentó una situación por un proceso de convivencia, al dar aviso a la policía se filtra la información y llegan bomberos, ambulancias medicalizadas y los medios de comunicación, tuve el acompañamiento inmediato de gerencia de la DILE, y se manejó únicamente la vocería de la rectora ya que por ser un problema de convivencia con estudiantes los docentes confiaron en el manejo que se debía realizar.
 *Frente a crisis mediáticas, solo se ha contado con el apoyo de entidades locales, de la DILE, Policía Nacional y gestores de convivencia.
 *Me enteré de que crearon un grupo de facebook ajeno a la institución, pero con el escudo del colegio para hacer bullying y el colegio abordó respectivamente la situación...
 *Me he visto involucrada en una situación que está en curso por una queja de un padre de familia y su respectiva hija. Espero salga a favor de los docentes que de alguna manera pedimos unos mínimos de saberes y de comportamiento.
 *La oficina de prensa sólo toma fotos de la secretaria de educación, no difunde actividades ni es vínculo entre nivel central e instituciones
 *Si, fue del conocimiento de la Dirección Local, quien informo que la oficina de prensa emitiría un documento y nunca llego
 *Si, la oficina asesora de prensa realiza una verificación de los comentarios o noticias dadas en los medios
 *Según conversatorios realizados en jornadas pedagógicas, se solicita ayuda a la línea 123 o a comisaría de familia de la localidad.

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	
	Fecha: 19/05/2023	Página: 39 de 39

19. Por favor en caso de tener sugerencias, comentarios o recomendaciones sobre la Gestión de Situaciones de Crisis Mediáticas en la Entidad y su articulación con los colegios distritales agradecemos ...

Algunas respuestas son:

- *Esperamos las correspondientes capacitaciones desde la oficina de prensa y/o comunicaciones del nivel central para la apropiación de los protocolos de manejo de crisis y correcto manejo de las redes sociales, ante todo somos una institución que acata las directrices institucionales y que propende por una constante mejora continua. ¡Gracias!
- *1- se requieren urgentes campañas de buen uso de las redes sociales por parte de los estudiantes y padres de familia 2- campañas de buen uso del celular en horarios extra-clase para la comunidad
- * se solicita más presencialidad y acompañamiento por parte de la SED
- *1. Más socialización por parte de la SED, 2. Mayor acompañamiento por parte de la SED
- *Capacitación para estos casos.
- *Brindar mayor apoyo y control frente a manejo de información de terceros en situaciones de crisis, por ejemplo, medios de comunicación masiva, actores externos, sindicatos, entre otros.
- *Considero imprescindible que la información mediática sea neutralizada por información oficial emanada desde la SED.
- *Dar la capacitación sobre la gestión de situaciones de crisis mediáticas
- *Definir un protocolo a seguir por parte de los rectores ante la presencia de crisis mediáticas
- *Es importante su difusión y Capacitación en los colegios. La oficina de Prensa no responde llamadas, ni correos.
- *Es importante este tipo de orientaciones en cuanto a las crisis mediáticas en los colegios, debido a que se le da más importancia a la información viral sin tener en cuenta si es o no verídica la información viral. ante tal situación es difícil definir cómo actuar