



República de Colombia  
Ministerio del Trabajo

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE

**ORGANIZACIONES  
SOLIDARIAS**



VERSIÓN  
02

CÓDIGO  
UAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN  
01/12/2014

Bogotá, 03 septiembre de 2015

Doctor:

**RAFAEL ANTONIO GONZALEZ GORDILLO**

Subdirector Nacional encargado de las funciones de Director Nacional

**ASUNTO: INFORME DE AUDITORÍA AL PROCESO GESTIÓN INFORMÁTICA Y  
COMUNICACIÓN Y PRENSA**

Respetado Doctor:

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno, me permito remitir informe de auditoría de evaluación independiente a los procesos Gestión Informática y Comunicación y prensa de la UAEOS.

Agradecemos la atención a la presente y le reiteramos nuestro compromiso de asesorar y acompañar las acciones de mejora.

Cordial Saludo;

**NELSON PIÑEROS MORENO**

Jefe de Control Interno

Anexo: Informe de Auditoría 7 Folios.

Proyectó: Maryorie Eilyn Gomez Cortés

C.E. **Dra. Marisol Viveros – Directora Técnica de Planeación e Investigación - Encargada**  
**Dr. Cesar Alfonso Vanegas – Coordinador grupo de Comunicaciones y Conectividad**

Carrera 10ª No 15-22 PBX: 57+1 3275252 – Fax: 3275248 Línea gratuita:018000122020  
[www.orgsolidarias.gov.co](http://www.orgsolidarias.gov.co) - [atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co](mailto:atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co)  
Bogotá D.C, Colombia





<b>1. ALCANCE:</b> Cubre las actividades desarrolladas en el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de julio de 2015.	<b>2. DEPENDENCIA A AUDITAR:</b> Coordinación de Comunicaciones y prensa.	
<b>3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Promover y fomentar la solidaridad y la asociatividad en la educación en los 32 departamentos, sectores económicos y grupos poblacionales del país.</li> <li>Fomentar y fortalecer la empresarialidad solidaria para el desarrollo sostenible de las organizaciones solidarias.</li> <li>Dinamizar el sector solidario y diseñar programas y proyectos para la implementación de la política pública del sector.</li> </ul>		
<b>4. ACTIVIDAD GENERAL ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL</b>	<b>5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS</b>	
	5.1 % LOGRADO	<b>5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>
<b>1. Generar estrategias de comunicación que permita visibilizar el sector solidario</b>		
1.1 Elaborar y socializar el Plan de Comunicaciones 2015 de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.	4% de 4%	Se elaboró y publicó plan de comunicaciones para la vigencia 2015. Así mismo se cuenta con la política de comunicaciones y con un manual de comunicaciones; los cuales se socializaron mediante publicación en intranet.
<b>2. Difundir la cultura de la asociatividad solidaria, a través de medios de comunicación</b>		
2.1. Actualizar el Manual de Identidad Corporativa de la entidad para su implementación por parte de los servidores públicos, contratistas y cooperantes.	1% de 1%	Se evidenció manual de identidad corporativa actualizado; el cual se encuentra publicado en el link <a href="http://192.168.1.147:8080/intranet3/intranet/sigdan/siscal/PROCESOS%20SIGOS/PROCESOS%20DE%20APOYO/COMUNICACION%20C3%93N%20Y%20PRENSA/4.%20MANUALES/Manual%20de%20imagen%20nuevo%20logo.pdf">http://192.168.1.147:8080/intranet3/intranet/sigdan/siscal/PROCESOS%20SIGOS/PROCESOS%20DE%20APOYO/COMUNICACION%20C3%93N%20Y%20PRENSA/4.%20MANUALES/Manual%20de%20imagen%20nuevo%20logo.pdf</a>
2.2. Diseñar y publicar boletines internos con información de relevancia para los funcionarios de la Entidad.	1% de de 2%	Se han diseñado y publicado 35 boletines. Se evidenció seguimiento en carpeta compartida
2.3. Redactar y publicar en la intranet contenidos de interés para los servidores públicos de la Entidad.	3% de 3%	Se han redactado y publicado en la intranet 134 notas de interés para los servidores públicos de la Unidad.
2.4. Capacitar a los funcionarios de la UAEOS, en temas de comunicación e informática para cualificar su labor.	1% de 2%	Se han realizado 3 capacitaciones sobre temas de comunicación e informática, para los funcionarios de la UAEOS: <ul style="list-style-type: none"> <li>Taller sobre fotografía con dispositivo móvil, 24 de abril de 2015.</li> <li>Seguridad de la información, mayo</li> </ul>
2.5. Garantizar la publicación de contenidos audiovisuales (notas, videos y audios) de los eventos y resultados de gestión más relevantes a través del portal web institucional.	2% de 3%	255 contenidos publicados en la página web de la Unidad. Se evidenció seguimiento en matriz de Excel con especificaciones de cada uno de los contenidos.





2.6. Asegurar la promoción y difusión de la gestión de la Unidad en los medios masivos de comunicación	1.5% de 3%	Se han publicado 58 piezas informativas en los medios masivos de comunicación. Se evidencia registro en archivo Free press por cada mes.
2.7. Producir y publicar contenidos sobre la Entidad y el sector solidario en las redes sociales.	3% de 3%	Se han realizado 1245 publicaciones en las redes sociales Facebook y twitter.
2.8. Diseñar y publicar boletines externos con información de relevancia para el sector y la entidad	1.5% de 3%	Se han diseñado y publicado 30 boletines externos.
2.9. Asegurar la emisión de 2 mensajes institucionales para televisión nacional y regional.	3% de 3%	Se emitieron 2 mensajes institucionales por televisión nacional y regional. Se evidenciaron en los siguientes link <a href="https://www.youtube.com/watch?v=aZshD5Y0_HM">https://www.youtube.com/watch?v=aZshD5Y0_HM</a> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=dCg23mogog">https://www.youtube.com/watch?v=dCg23mogog</a>
2.10. Asegurar el diseño e impresión de las piezas gráficas requeridas para la promoción de la oferta institucional. - 10 piezas diseñadas.  -35.000 ejemplares de material requerido por la UAEOS para la promoción de la oferta institucional diseñado e impreso.	1.7% de 3%  0.5% de 5%	Se evidenció el diseño de siete (7) piezas gráficas.  Se evidenció remisión de 4500 ejemplares de material para la promoción de la oferta institucional.
2.11. Adelantar actividades de comunicación interna para visibilizar la gestión de los diferentes procesos de la Entidad.	3% de 4%	Se han realizado 3 actividades de comunicación interna, las cuales fueron: - Concurso de la Pluma Dorada. - Concurso de la Pluma plateada. - Personaje incógnito
2.12. Asegurar la producción y emisión del programa de TV institucional para aportar a la difusión del mensaje asociativo solidario	4% de 10%	Se han emitido 5 programas de televisión por el canal institucional, los días sábado a las 4:00 p.m. los cuales se evidenciaron en los siguientes link: CAPITULO 1 <a href="https://www.youtube.com/watch?v=xxvJwzmvvNo">https://www.youtube.com/watch?v=xxvJwzmvvNo</a> CAPITULO 2 <a href="https://www.youtube.com/watch?v=ITLVJqIBIL4">https://www.youtube.com/watch?v=ITLVJqIBIL4</a> CAPITULO 3 <a href="https://www.youtube.com/watch?v=HsJSBA5ZonI">https://www.youtube.com/watch?v=HsJSBA5ZonI</a>





		<p>CAPITULO 4 <a href="https://www.youtube.com/watch?v=2CDL6Stvotk">https://www.youtube.com/watch?v=2CDL6Stvotk</a></p> <p>CAPITULO 5 <a href="https://www.youtube.com/watch?v=9sU Udy7f5Wo">https://www.youtube.com/watch?v=9sU Udy7f5Wo</a></p>
<b>3. Implementar los lineamientos técnicos establecidos por el programa GEL, para 2015, según el Decreto 2573 de 2014, de acuerdo con los recursos disponibles</b>		
<p>3.1. Implementar los criterios técnicos para los componentes de: Seguridad y privacidad de la Información, TIC de servicio, TIC para gobierno abierto, TIC para gestión de acuerdo a los recursos disponibles</p> <p>-100% de los criterios técnicos del componente Seguridad y privacidad de la Información implementado.</p>	0.8% de 4%	<p>Se realizó entrevista con el funcionario encargado y se revisó el archivo avance de criterio de implementación evidenciando lo siguiente:</p> <p>-Se ha tenido un avance del 20% en criterios técnicos del componente seguridad y privacidad de la información, lo cual se evidencia en actividades como elaboración de políticas de servicios de red, retiro de activos, reporte de incidentes de seguridad y procedimientos de clasificación, etiquetado, manejo y almacenamiento de información.</p>
<p>-100% de los criterios técnicos del componente TIC servicios implementado.</p>	1.8% de 3%	<p>-Se ha tenido un avance de 67% en criterios técnicos del componente TIC servicios, teniendo en cuenta que se revisaron criterios realizados en años anteriores.</p>
<p>-100% de los criterios técnicos del componente TIC para gobierno abierto implementados.</p>	1.8% de 3%	<p>-Se ha tenido un avance de 62% en criterios técnicos del componente TIC para gobierno abierto, teniendo en cuenta que se realizó revisión de criterios implementados en años anteriores y se identificaron mejoras.</p>
<p>-100% de los criterios técnicos del componente TIC para gestión implementados.</p>	1% de 3%	<p>-Se ha tenido un avance de 35% en criterios técnicos del componente TIC para gestión, debido a que la mayoría de componentes son nuevos y la cantidad de criterios implementados en años anteriores es poco.</p>
<p>3.2. Coordinar y hacer seguimiento a plan de trabajo de implementación de la estrategia GEL en diferentes procesos de la Entidad</p>	1.5% de 3%	<p>Se ha realizado 2 reportes de seguimiento a los avances de la implementación de la</p>





		estrategia GEL, de los cuales se evidenció reporte en 1-jun-2015 y 1-jul-2015 .
<b>4. Realizar el soporte técnico necesario para el buen funcionamiento de la arquitectura de tecnologías de la información y las comunicaciones de la Entidad</b>		
4.1. Realizar las labores de soporte preventivo y correctivo solicitadas por los usuarios a través de la Mesa de Ayuda.	3% de 3%	A julio se registró un promedio de satisfacción del soporte brindado de 99.4%.
4.2. Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura informática a través del contrato de mantenimiento.  -120 equipos tecnológicos con mantenimiento.  -3 actividades de mantenimiento preventivo o correctivo.	3% de 3%  2% de 3%	Se realizó mantenimiento preventivo a 120 equipos tecnológicos, completando el 100%.  Se han realizado dos (2) actividades de mantenimiento preventivo o correctivo.
4.3. Mantener actualizada la página web institucional con la información de las diferentes áreas de trabajo.	2% de 3%	El líder el proceso manifestó que todas las solicitudes de publicación en página web han sido atendidas, sin embargo, no se evidenció seguimiento de las solicitudes atendidas respecto a las recibidas.
4.4. Mantener actualizada la Intranet institucional con la información de las diferentes áreas de trabajo.	2% de 3%	El líder del proceso manifestó que todas las solicitudes de publicación en intranet fueron atendidas, sin embargo, no se evidenció seguimiento de las solicitudes atendidas respecto a las recibidas.
<b>5. Proteger los datos y la información de la entidad</b>		
5.1. Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de los aplicativos propios de la Entidad (informe de comisión, base de datos, SIA, mapa de gestión, PQR y secciones de la página web)	2.2% de 4%	Se evidenció registro de estado de conexión de los aplicativos de la Unidad, de lo cual se encontró que se genera un informe mensual de los mantenimientos realizados y del seguimiento a la mesa de ayuda  Teniendo en cuenta que la meta para la actividad es contar con disponibilidad de los aplicativos mínimo del 95%, durante el año
5.2. Mantener en funcionamiento la infraestructura red (servidores web, correo, archivos, dominio) y servicio de internet.	2.2% de 4%	Se evidenció el reporte del tiempo en el cual los aplicativos no se encontraron el el aire de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico 147 min</li> <li>• Página web 95min</li> <li>• Intranet 19min</li> <li>• Alfabet 45min</li> </ul>





5.3. Realizar las copias de seguridad de la información almacenada en el servidor de archivos de la Unidad	2.2% de 4%	100% de información del servidor de archivos cuenta con copia de seguridad. Se evidencia que actualmente las copias de seguridad capturan la información total de los equipos de los funcionarios de la Unidad.
5.4. Adelantar los procesos de contratación para la actualización de la plataforma tecnológica de la Entidad.  -280 licencias de software actualizadas.  -4 procesos contractuales adjudicados (software, hardware, aplicativo 1 y aplicativo 2)	0% de 4%  4% de 4%	No se han actualizado licencias de software, debido a que estas expiran en el último trimestre del año en el mes de septiembre.  En el mes de agosto se adelantó el proceso precontractual para la adquisición de licencias de software, sin embargo, presuntamente debido al incremento en el precio del dólar no fue de interés para los posibles proveedores, por lo cual no se presentaron y este se declaró desierto.  Se contrató los proveedores: Servers & Software (compra de hardware), Informese (SPSS) e Isolución y sistemas integrados de gestión (Isolución).
<b>CUMPLIMIENTO TOTAL A JUNIO 30 DE 2015</b>	<b>59.7%</b>	

**6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LA DEPENDENCIA:****AVANCES GOBIERNO EN LINEA**

Recientemente se realizó actualización de la matriz GEL, sin embargo, se venían adelantando avances respecto a los requerimientos GEL con un cumplimiento de las metas planteadas inicialmente de un 70%. Sobre la actual matriz no se ha realizado aún cuantificación de avance.

**MESA DE AYUDA**

Entre enero y julio se recibieron 182 incidencias en la mesa de ayuda, de las cuales todas se encuentran cerradas. Se identificó que se ha realizado un trabajo de fomento con los funcionarios para que una vez resueltas las incidencias ingresen al sistema a cambiar el estado de sus solicitudes.

**BACKUP'S**

Diariamente se realiza programación para realizar copia de seguridad al servidor de la Unidad, semanalmente se agrupan las copias de seguridad y mensualmente se resguardan en medio externo y en la nube.

**REDES SOCIALES**



En las redes sociales (twitter y Facebook) se han realizado 1245 publicaciones. Se cuenta con 9216 seguidores en twitter y con 9408 en Facebook.

## CHAT

Se evidenció programación de los chat a realizar, la cual se encuentra en la Intranet, al alcance de todos los funcionarios, en el enlace <http://www.intranet.os:8080/intranet3?q=atenci%C3%B3n-chat>.

## INDICADORES DE PROCESO

### Gestión Informática

Indicador	Formula	Resultado a junio 30
Nivel de satisfacción del soporte técnico de atención a incidencias	Promedio del nivel de satisfacción del soporte técnico a incidencias	El promedio de satisfacción del soporte técnico a incidencias acumulado entre enero y junio es del 98%.
Disponibilidad de los aplicativos de red alojados en los servidores	Porcentaje de disponibilidad de los aplicativos de red	El porcentaje acumulado de disponibilidad de los aplicativos de red entre enero y junio es de 99.88%.
Medición del proceso por avance en el plan de acción	Porcentaje de avance en el proceso	Se tiene un porcentaje acumulado de avance en el proceso, respecto al plan de acción, de un 60%.

### Comunicación y Prensa

Indicador	Formula	Resultado a junio 30
Actualización de los contenidos noticiosos de la web.	Porcentaje de contenidos noticiosos producidos y publicados en la web.	Entre enero y junio de 2015 se han publicado 196 notas en la web, las cuales representan el 56%.
Elaboración e impresión de material para la promoción de la oferta institucional.	Porcentaje de piezas de material elaborado e impreso.	20%. se han impreso 2 piezas publicitarias.
Generación de información de interés para medios de comunicación.	Porcentaje de notas publicadas en medios masivos.	Entre enero y junio de 2015 se ha publicado el 58% de notas en medios masivos, de las 100 como meta.

Se evidenció diferencia entre el reporte de medición de los indicadores del proceso Comunicación y Prensa en comparación con la información de la fórmula establecida en la caracterización.

## 7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

- Revisar la meta establecida para las actividades del plan de acción números:
  - 2.3 referente a “Redactar y publicar en la intranet contenidos de interés”
  - 2.7 referente a “Producir y publicar contenidos sobre la Entidad y el sector solidario en las redes sociales.”
  - 4.2 Referente a “Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura informática a través del contrato de mantenimiento”.





5.1. Referente a “Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de los aplicativos propios de la Entidad”

Debido a que para las actividades a 31 de julio ya se alcanzó el 100% de cumplimiento.

- Se recomienda revisar los indicadores del proceso de Comunicaciones y Prensa respecto a la unidad de medida con la que se están reportando Vs la unidad de medida referenciada en la caracterización del proceso.
- Se recomienda recopilar evidencias sobre las solicitudes de publicación en la página web e intranet recibidas respecto a las atendidas, en los tiempos establecidos en el correspondiente procedimiento.
- Se recomienda establecer políticas o criterios para la realización de las copias de seguridad respecto a la captura de la información para asegurar la información pertinente para la Unidad.
- Se recomienda reiniciar el proceso precontractual para la adquisición de las licencias de software teniendo en cuenta su fecha de expiración.

**8. FECHA:** 03 septiembre de 2015

**9. FIRMA:**

*Firmado en original*

**NELSON ENRIQUE PIÑEROS MORENO**  
Jefe Oficina de Control Interno

