

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 1 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

Bogotá, D.C 07 de septiembre de 2026.

PARA: DIEGO JAVIER PARRA CORTÉS, DIRECTOR GENERAL

DE: MARY ALEXANDRA MARTINEZ BONILLA, ASESORA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE AUDITORÍA AL PROCESO DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA.

Respetado director Diego, reciba un saludo fraterno.

La Asesoría de Control Interno, en su rol de evaluación y seguimiento, dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoría de la vigencia 2026, aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, y en cumplimiento de los roles de Evaluación y Seguimiento establecidos en el Decreto 648 de 2017, se permite comunicar las conclusiones del Informe de Auditoría al Proceso de Comunicación Estratégica, con alcance entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2025:

Como resultado del ejercicio de auditoría realizado al proceso de Comunicación Estratégica, se identificaron dos (2) no conformidades y catorce (14) observaciones, relacionadas con situaciones que evidencian debilidades en el cumplimiento de los lineamientos internos y requisitos aplicables al proceso auditado.

Las principales falencias identificadas se relacionan con debilidad en:

- El cumplimiento normativo y la gestión de las comunicaciones internas y externas, particularmente en la definición y aplicación de criterios del procedimiento, la trazabilidad y documentación de las comunicaciones, la evidencia de aprobación y validación de contenidos, el seguimiento y monitoreo de las publicaciones y la gestión de los requerimientos; con los términos y condiciones de uso del sitio web, en aspectos relacionados con su cumplimiento normativo, articulación institucional y acceso a los contenidos referenciados;
- Respecto a la gestión contractual, específicamente en la organización y trazabilidad de los expedientes contractuales.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 2 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

- En cuanto a la identidad visual institucional se presenta una oportunidad de mejora.

Estas situaciones deben ser abordadas por el proceso mediante acciones orientadas a superar las causas que les dieron origen, fortalecer los controles asociados y evitar su recurrencia, con el propósito de fortalecer el Sistema de Control Interno del Proceso de Comunicación Estratégica.

Finalmente, se deberá formular el plan de mejoramiento de acuerdo a lo establecido en el numeral 4.3. del Procedimiento: Planes de Mejoramiento Versión: 7 del 30 de abril de 2026, el cual establece:

“Una vez detectada e informada la no conformidad, hallazgo o la oportunidad de mejora (si aplica), el proceso tendrá un lapso de diez (10) días hábiles siguientes a su recibo, para formular el plan de mejoramiento o según el plazo establecido por la entidad u organismo de control competente, el “cual deberá ser informado a la Asesoría de Control Interno y a la Oficina Asesora de Planeación, la cual será responsable de la administración del plan de mejoramiento respectivo.”

A continuación, se presenta el informe detallado de auditoría.

INFORMACIÓN GENERAL

- **Tipo de auditoría:** Auditoría de Gestión.
- **Unidad auditable:** Proceso Comunicación Estratégica.
- **Líder del proceso / Jefe de dependencia:** Laura Constanza Peña Fontecha, Asesora de Comunicaciones.
- **Responsable operativo:** Laura Constanza Peña Fontecha, Asesora de Comunicaciones.
- **Objetivo de la auditoría:** Verificar el cumplimiento de la normatividad y los lineamientos internos aplicables al proceso de Comunicación Estratégica, en relación con la gestión de las comunicaciones internas y externas, la identidad visual institucional, los términos y condiciones de uso del sitio web, contratos asociados al proceso, riesgos y planes de mejoramiento, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y fortalecer su gestión.
- **Alcance de la auditoría:** El alcance comprende la gestión realizada entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2025.
- **Criterios de la auditoría:**

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 3 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

- Ley 1581 de 2012. *Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.*
- Ley 80 de 1993. Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
- Ley 1341 de 2009. Por la cual se definen los principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.
- Demás normativas concordantes.
- Manual Estratégico de Comunicaciones en el Distrito Capital.
- Marco general del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
- Manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
- Demás guías y lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública o desde las diferentes entidades de la Alcaldía de Bogotá.
- Documentos del Sistema de Gestión y Control de la entidad.
- Lineamiento Términos y Condiciones de Uso del Sitio Web IDPC.GOV.CO Versión: 3 del 29 de julio de 2025.
- **Pruebas de auditoría utilizadas:** Verificación documental.
- **Métodos de muestreo:** Aleatorio estadístico.

RESPONSABLES

- **Asesor de Control Interno:** Mary Alexandra Martínez Bonilla.
- **Auditor líder:** Mary Alexandra Martínez Bonilla.
- **Equipo auditor:** Viviana Barrera Rojas y Angie Paola Triana Montañez.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 4 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Hallazgos

- Fortalezas / Conformidades / Cumplimientos:

No.	Descripción Fortaleza / Conformidad / Cumplimiento
1	El proceso de Comunicación Estratégica demostró un alto nivel de receptividad y colaboración durante la auditoría. Se resalta que el equipo mantuvo una comunicación activa y continua, facilitó el acceso completo a los soportes requeridos para las pruebas de auditoría y evidenció una postura orientada al mejoramiento continuo, al articular el ejercicio de control con las oportunidades de mejora previamente identificadas en su autodiagnóstico institucional.

- Observaciones / Cumplimientos parciales:

No.	Descripción Observación / Cumplimiento parcial
1	<i>Definición y aplicación del Procedimiento de Comunicación Interna.</i> Se evidenció que algunas políticas de operación y actividades del Procedimiento de Comunicación Interna no reflejan completamente la forma en que actualmente se desarrolla el proceso ni establecen criterios suficientemente claros para orientar su aplicación. Estas situaciones generan ambigüedad en la aplicación del procedimiento y limitan la posibilidad de verificar de manera objetiva su cumplimiento. El detalle se presenta en el cuerpo de este informe.
2	<i>Actualización de la documentación publicada en la Intranet.</i> Al contrastar los documentos publicados en la Intranet y el listado maestro de documentos del Sistema de Gestión y Control, publicado en el repositorio de gestión del conocimiento de la entidad, se identificaron inconsistencias puntuales en la actualización, disponibilidad y correspondencia de la documentación institucional publicada para la consulta de los usuarios internos.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 5 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

No.	Descripción Observación / Cumplimiento parcial
	Lo anterior evidencia debilidades en los controles implementados para garantizar que la información publicada en la Intranet corresponda a la documentación vigente del Sistema de Gestión y Control, de conformidad con lo establecido en la política de operación 4.5 del Procedimiento de Comunicación Interna. El detalle se presenta en el cuerpo de este informe.
3	<i>Continuidad del mantenimiento de la Intranet.</i> Durante la revisión de la política de operación 4.7 se evidenció que, según lo informado por la entidad, durante el mes de enero de 2025 no fue posible realizar la actualización de los plugins de la Intranet debido a la ausencia de un contrato para el ingeniero de sistemas encargado de habilitar los permisos requeridos. Esta situación evidencia una dependencia operativa que podría afectar la continuidad del mantenimiento de la plataforma ante la ausencia temporal del personal responsable.
4	<i>Trazabilidad de las comunicaciones gestionadas.</i> No se identificó un registro consolidado de las comunicaciones gestionadas por el Proceso de Comunicación Estratégica durante la vigencia 2025. Para conformar la población objeto de auditoría fue necesario consolidar información proveniente del formulario de identificación de necesidades de comunicación, el listado de noticias publicadas en la Intranet y los informes de la Red Distrital de Comunicación Interna, debido a que no existe un registro único que integre las comunicaciones gestionadas por el proceso. Esta situación dificulta la trazabilidad de las comunicaciones gestionadas por el proceso, así como el seguimiento integral de su ejecución y generación de reportes consolidados.
5	<i>Aprobación del contenido técnico.</i> Para tres (3) casos de la muestra en los que resultaba aplicable la política de operación 4.2 del Procedimiento de Comunicación Interna (M5, M6 y M8) no fue posible verificar, con base en la evidencia aportada, que la información divulgada hubiera sido previamente aprobada y validada en su contenido técnico por la dependencia solicitante o encargada, conforme a lo establecido en dicha política.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 6 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

No.	Descripción Observación / Cumplimiento parcial
	De igual forma, no se contó con evidencia que permitiera verificar el cumplimiento del punto de control definido para la actividad 3 “Ejecutar las campañas o estrategias diseñadas y aprobadas”, el cual establece como control que el solicitante revise y apruebe previamente el contenido de las piezas de comunicación o el contenido de la campaña, antes de su divulgación.
6	<i>Registro y clasificación de requerimientos.</i> Durante la revisión de la muestra se evidenció que cuatro (4) requerimientos (M6, M7, M8 y M10) fueron clasificados en el formulario de identificación de necesidades de comunicación como comunicaciones internas; sin embargo, la evidencia aportada mostró que la divulgación que se realizó mediante el sitio web institucional, correspondiente a un canal de comunicación externa. Asimismo, se identificaron dos (2) requerimientos gestionados a través de dicho formulario (M9 y M11) que corresponden únicamente a apoyos operativos, como la toma de registros fotográficos, sin que se evidenciara el desarrollo de una pieza, producto, campaña o estrategia de comunicación asociada. Estas situaciones evidencian debilidades en los criterios utilizados para el registro, clasificación y gestión de los requerimientos, lo que afecta la consistencia de la información utilizada para la administración, seguimiento y trazabilidad del proceso.
7	<i>Seguimiento y monitoreo de las comunicaciones.</i> En seis (6) casos de la muestra (M2, M3, M4, M14, M15 y M16), correspondientes a comunicaciones divulgadas mediante canales digitales institucionales, no se aportó evidencia del seguimiento y monitoreo realizado, por lo que no fue posible verificar el cumplimiento del punto de control relacionado con el monitoreo del alcance de las comunicaciones ni el análisis de la información obtenida para evaluar su efectividad, establecido como parte de la actividad No. 4 del Procedimiento de Comunicación Interna. Lo anterior limita la posibilidad de evaluar la efectividad de las comunicaciones implementadas y de utilizar dicha información como insumo para la mejora continua del proceso.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 7 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

No.	Descripción Observación / Cumplimiento parcial
8	<i>Ausencia de aprobación formal de insumos en solicitudes de comunicación externa</i> Durante la revisión de las evidencias aportadas para los requerimientos de comunicación externa, se constató que los insumos fueron remitidos por las áreas solicitantes mediante enlaces de descarga, sin que conste en las cadenas de correo electrónico la aprobación o el aval explícito del responsable del proceso o su delegado autorizado. Esta situación contraviene lo establecido en el Numeral 4.2 del Procedimiento de Comunicación Externa (Versión 04), el cual exige expresamente que “el contenido técnico de la información que reciba el proceso de Comunicación Estratégica debe estar previamente aprobado y validado por la dependencia solicitante o encargada”. La principal causa de esta inconsistencia radica en la ausencia de un protocolo formal que exija adjuntar la constancia de aprobación del líder del proceso, confiando la validez del contenido al simple envío del requerimiento por parte de cualquier servidor de la dependencia. Lo anterior genera el riesgo de publicar o divulgar información no oficial, imprecisa o en versiones preliminares, así como eventuales deslindes de responsabilidad por la falta de trazabilidad en la autorización de los contenidos. Por lo tanto, se recomienda al proceso de Comunicación Estratégica establecer un mecanismo de verificación estandarizado que exija, en toda solicitud, la autorización explícita del líder de la dependencia o su delegado formal (mediante correo institucional u otro medio definido), garantizando así que la información difundida corresponde a versiones finales, verificadas y debidamente validadas.
9	<i>Manejo de Redes Sociales de acuerdo al Manual Estratégico de Comunicaciones del Distrito Capital</i> Durante las validaciones realizadas al manejo de las redes sociales, los responsables del proceso informaron que el acceso está asignado exclusivamente a la Community Manager con autenticación en dos pasos (2FA). Al respecto, se identificó la concentración de la gestión en una sola persona sin la designación formal de un perfil de respaldo, lo cual contraviene el numeral 2 de la Circular Distrital N.º 002 de 2023 (radicado Orfeo 20235110117182), el cual exige que al menos dos integrantes del equipo

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 8 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

No.	Descripción Observación / Cumplimiento parcial
	cuenten con permisos de acceso para garantizar la trazabilidad de las peticiones. Adicionalmente, se evidenció que existen dos cuentas de YouTube una de ellas está registrada a nombre de la Webmaster del IDPC, incumpliendo el numeral 8.3 Redes sociales del Manual estratégico de comunicaciones en el Distrito Capital (Versión 3, 2024), en sus recomendaciones de seguridad y administración, según la cual ninguna cuenta o página debe registrarse a nombre de personas naturales, incluidos directivos, jefes de prensa o el Community Manager.
10	<i>Debilidad en la Articulación institucional para la actualización del Lineamiento de Términos y Condiciones de Uso del Sitio Web.</i> Durante la auditoría se evidenció que la actualización del Lineamiento de Términos y Condiciones de Uso del Sitio Web fue desarrollada y aprobada al interior del Proceso de Comunicación Estratégica. Sin embargo, no se identificó evidencia de una revisión o articulación formal con otras dependencias que intervienen en temas abordados por el documento, tales como la Oficina Asesora Jurídica, la Subdirección de Gestión Corporativa (Gestión de Sistemas de Información y Tecnología y Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública). Considerando que el lineamiento incorpora disposiciones relacionadas con la protección de datos personales, el funcionamiento del sitio web institucional y los canales de atención a la ciudadanía, la participación de dichas dependencias contribuiría a fortalecer la integralidad y consistencia del documento.
11	<i>Acceso a los documentos y canales referenciados en el Lineamiento de Términos y Condiciones de Uso del Sitio Web.</i> El documento de Lineamiento de Términos y Condiciones de Uso del Sitio Web contiene referencias que no permiten acceder directamente al contenido al que hacen remisión. En particular: - En el numeral 3.3 Privacidad y seguridad de la información, se hace referencia a la Política de tratamiento de datos personales mediante un texto resaltado como enlace; sin embargo, este redirige al documento correspondiente.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 9 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

No.	Descripción Observación / Cumplimiento parcial
	- En el numeral 3.8 Procedimiento de quejas y servicio al cliente, se hace referencia al canal de Atención a la Ciudadanía mediante un enlace que no direcciona al contenido correspondiente. Esta situación dificulta el acceso de los usuarios a la información complementaria referenciada en el documento y puede afectar su consulta y utilización.
12	<i>Articulación entre el Proceso de Comunicación Estratégica y los equipos misionales.</i> Durante la revisión de la conformación del equipo se identificó que, además de los profesionales adscritos al Proceso de Comunicación Estratégica, existen contratistas vinculados a dependencias misionales que desarrollan actividades relacionadas con la divulgación y comunicación de la gestión institucional. No obstante, no se evidenció documentación que describa o formalice los mecanismos de articulación, coordinación o distribución de responsabilidades entre estos equipos, que permita identificar de manera clara el alcance de la participación de cada uno en la ejecución de las actividades de comunicación. Esta situación puede dificultar la trazabilidad de responsabilidad, la coordinación de actividades y la identificación de los responsables de los diferentes productos comunicacionales.
13	<i>Organización y trazabilidad de los expedientes contractuales</i> Durante la revisión, se identificaron las siguientes situaciones: - El certificado de idoneidad (radicado 20254000155033), los estudios previos (radicado 20254000155023) y la solicitud de contratación (radicado 20254000155013) asociados al contrato con código de control 685 se encuentran alojados en el expediente de otro contrato en ORFEO, correspondiente al código de control 685, suscrito con la misma persona suscrito en la vigencia 2022, en lugar de reposar en el expediente documental del contrato al que pertenecen. - En el expediente correspondiente al contrato con código de control 610, el registro documental asociado al estudio previo presenta una inconsistencia en la identificación del radicado. En el listado de documentos del expediente se visualiza el radicado 20254000149983; sin embargo, al consultar el documento, este corresponde a un radicado diferente (20254000139093),

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 10 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

No.	Descripción Observación / Cumplimiento parcial
	el cual figura con estado “Anulado” en ORFEO. Esta situación dificulta la trazabilidad y verificación del documento dentro del expediente contractual. Estas situaciones afectan la organización, integridad y trazabilidad de los expedientes contractuales, dificultando la consulta y verificación de la documentación que soporta los procesos de contratación.
14	<i>Gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias</i> Ausencia de un mecanismo de control y seguimiento interno para consolidar, escalar y respaldar documentalmente las interacciones recibidas por medios digitales. Esto dificulta la validación de la trazabilidad y oportunidad de las respuestas, impidiendo verificar la gestión formal de las solicitudes canalizadas por redes sociales y micrositiros (a pesar de representar un volumen bajo en los informes de la entidad), se recomienda fortalecer el control interno del proceso ya que la evidencia presentada omite incorporar los lineamientos normativos distritales vigentes para la atención de la ciudadanía a través de canales digitales y redes sociales como lo exige la Circular 002 de 2023 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la implementación de un registro de seguimiento continuo con soportes no editables y el uso de los repositorios formales de la entidad.

– **No conformidades / Incumplimientos:**

No.	Descripción No conformidad / Incumplimiento
1	<i>Planes Estratégicos</i> Durante la evaluación de la gestión documental del proceso de Comunicación Estratégica para la vigencia 2025, se identificaron inconsistencias en la carga y custodia de la información oficial en el sistema ORFEO. Específicamente, se constató que las carpetas de la serie planes se encuentran vacías y el plan Estratégico de Comunicación carece de expedientes o radicados asociados, sumado a que las series comunicados de prensa y piezas gráficas únicamente registran evidencias hasta abril de 2025. Paralelamente, el área utiliza un repositorio en Google Drive declarado en la Matriz de Activos de Información para archivar sus productos e insumos al margen de ORFEO, lo que impide

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 11 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

No.	Descripción No conformidad / Incumplimiento
	verificar los criterios de clasificación de información conforme al Título IV del Decreto 1080 de 2015 (Gestión de la Información Clasificada y Reservada), así como el cumplimiento del artículo 2.8.2.6.3 (Preservación de documentos en ambientes electrónicos), el cual exige a los sistemas de archivo electrónico garantizar la autenticidad, integridad, confidencialidad, conservación a largo plazo, disponibilidad, legibilidad e interpretación de los documentos de archivo, según sus Tablas de Retención Documental (TRD) o de Valoración Documental (TVD). Esta situación se origina en la ausencia de controles continuos, mecanismos de supervisión y aplicación de buenas prácticas archivísticas por parte del equipo del proceso, resultando en un uso desarticulado de repositorios externos para la custodia de evidencias, aspecto que reincide respecto a observaciones de auditorías anteriores (<i>auditoría Interna, radicado Orfeo 20221200147333 del 31 de octubre de 2022, No conformidad No. 3 “En la verificación de la creación de los expedientes en el sistema documental de la entidad, observando que el proceso no está haciendo uso del repositorio de información oficial dispuesto por la entidad para tal fin el Sistema de gestión documental ORFEO, toda vez que solo se encuentran creados expedientes de apoyo que datan de las vigencias 2018 y 2019”</i>). Como consecuencia, se comprometen los principios de integridad, autenticidad, disponibilidad y preservación (Artículo 4.1.4. Documento electrónico de archivo del capítulo 1 planeación y producción documental Acuerdo No. 001 del 2024, del 29 de febrero de 2024) a largo plazo de la documentación electrónica, generando riesgos de pérdida o alteración de la memoria institucional y afectando la trazabilidad en la ejecución del Plan Estratégico de Comunicación 2025.
2	Debilidad en el cumplimiento normativo por Inclusión en el Lineamiento de Términos y Condiciones de Uso del Sitio Web IDPC.GOV.CO de una cláusula de exoneración de responsabilidad, contraviniendo los deberes del responsable del tratamiento de datos personales, de acuerdo a lo establecido en el art. 90 de la Constitución Política, el literal g del art 4 Ley 1581 de 2012, parágrafo del art. 4 y art 6 Ley 1712 de 2014.

Detalle de auditoría

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 12 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

En desarrollo de la auditoría al Proceso de Comunicación Estratégica se evaluaron los componentes relacionados con comunicaciones internas, comunicaciones externas, el lineamiento de términos y condiciones del uso del sitio web, el plan estratégico de comunicaciones, equipo de comunicaciones y la gestión de las peticiones, quejas reclamos y sugerencias asociadas al proceso, con el propósito de verificar el cumplimiento de la normativa aplicable, los procedimientos internos y los controles establecidos. Los resultados obtenidos se presentan a continuación por cada uno de los componentes evaluados.

1. Plan estratégico de comunicaciones

1.1 Planes estratégicos

Para la vigencia 2025, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC) estructuró su planeación estratégica en alineación con el Plan Distrital de Desarrollo 2024-2027 “Bogotá Camina Segura” y las directrices de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte. de acuerdo a la consulta al Plan Operativo Anual de Inversión POAI(Apropiación), en este documentos se registra la información del plan de desarrollo 07 Bogotá Camina Segura, Objetivo: (Nivel 1 PDD) 02 Bogotá Confía en su bien estar, programa (nivel 2 PDD) 14 Bogotá deportiva, recreativa, artística, patrimonial e intercultural, proyecto de inversión 8150-Consolidación de estrategias y mecanismos que aporten al reconocimiento, divulgación y apropiación de los patrimonios a nivel territorial y poblacional en Bogotá D.C.

El proceso de Comunicación Estratégica formuló su estrategia para 2025 orientada al cumplimiento de la meta del Proyecto de Inversión No. 8150 meta plan de desarrollo, 140-Desarrollar 8925 actividades para la promoción, fortalecimiento y desarrollo de las prácticas artísticas, culturales y patrimoniales, como un medio para el ejercicio de los derechos culturales y el desarrollo humano, con alcance zonal, distrital y regional, documento disponible en el sitio web de la entidad en el siguiente enlace: <https://idpc.gov.co/transparencia/proyectos-de-inversion/seguimiento-plan-operativo-anual-de-inversion/> .

Por otra parte, el área formuló el Plan Operativo Anual (POA_proceso_comunicación_estratégica_2025), publicado el 31 de enero de 2025, en el cual se contempló como meta del proyecto de desarrollo e inversión la ejecución de 3.600 actividades para la promoción, fortalecimiento y desarrollo de las prácticas artísticas, culturales y patrimoniales), fijando en tres objetivos principales: Divulgar de forma pedagógica y continúa la misión, logros y acciones del IDPC;) Posicionar la gestión patrimonial en la agenda pública mediante el diálogo con entidades distritales y sectoriales; y Promover un rol activo de la ciudadanía en la valoración del patrimonio a través de la escucha y el diálogo, documento disponible en el sitio web de la entidad en el siguiente enlace: <https://idpc.gov.co/transparencia/plan-de-accion-institucional/>. En el

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 13 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

Despliegue de actividades se aportaron las evidencias correspondientes, a los productos asociados al cumplimiento de las tareas de POA.

La estrategia de comunicaciones se fundamenta en los hitos definidos por los procesos misionales de la Entidad. Durante el ejercicio de auditoría, se verificó el diligenciamiento de la matriz de hitos de la Subdirección de Divulgación y Activación del Patrimonio, la cual detalla fechas, descripciones y responsables. Al respecto, estos análisis deben incorporarse formalmente como anexos a la planeación estratégica, toda vez que sobre ellos descansa la priorización de las líneas de trabajo requeridas para el cumplimiento de las metas misionales.

Por otra parte, según la presentación del 30 de abril de 2025 titulada Reporte de hitos IDPC - Plan Operativo Anual (POA) (aportada como evidencia del cumplimiento de actividades), se construyó una agenda de trabajo para la vigencia analizada a partir de dichos hitos. Sin embargo, se identificó que esta información no se encuentra consolidada ni disponible para consulta en el repositorio documental institucional de acuerdo con las Tablas de Retención Documental (TRD).

Al verificar la disposición formal del documento de planeación estratégica y sus soportes (tales como la matriz de análisis de hitos) en las Tablas de Retención Documental (TRD) dispuestas en el sistema de gestión documental Orfeo, no se identificaron radicados ni evidencias asociadas dentro del expediente creado para la vigencia 2025.

Por lo anterior, se reitera esta condición como una recurrencia en la gestión documental del proceso, toda vez que en el ejercicio de auditoría anterior (*auditoría Interna, radicado Orfeo 20221200147333 del 31 de octubre de 2022, No conformidad No. 3 “En la verificación de la creación de los expedientes en el sistema documental de la entidad, observando que el proceso no está haciendo uso del repositorio de información oficial dispuesto por la entidad para tal fin el Sistema de gestión documental ORFEO, toda vez que solo se encuentran creados expedientes de apoyo que datan de las vigencias 2018 y 2019”*) ya se habían formulado observaciones relacionadas con la debida disposición, archivo y trazabilidad de la información en cumplimiento de las TRD institucionales.

En la evaluación del ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar), se constató en la fase de Planear la formulación de la estrategia, la matriz de hitos y un cronograma de trabajo estructurado a partir de estos (Planeación Comunicación 2025). No obstante, se identificó una deficiencia técnica por la ausencia de informes formales sobre el despliegue realizado, impidiendo garantizar que las presentaciones en PowerPoint aportadas como evidencia de las actividades del POA correspondan a versiones finales con sus respectivos controles de elaboración, revisión y radicación en los repositorios documentales oficiales.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 14 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

Por su parte, la fase del Hacer se fundamentó principalmente en la ejecución de actividades registradas en el Formato de Necesidad, insumo clave que se analizará más adelante en el marco del procedimiento de Comunicación Externa. En cuanto a la etapa del Verificar, se evidenció una oportunidad de mejora debido a la falta de registros en el sistema Orfeo que permitan reconstruir la trazabilidad del despliegue de la estrategia de comunicaciones.

Finalmente, al disponerse de la información únicamente mediante archivos presentados en borradores o PowerPoint y no a través de informes ejecutivos formalmente radicados en el sistema institucional, el análisis debió realizarse sobre versiones que solo se presumen definitivas. En consecuencia, no se cuenta con la evidencia documental que cumpla con los atributos de integridad y disponibilidad de acuerdo con el Decreto 1080 de 2015 en cuanto a:

- literal d). Artículo 2.8.2.6.1. *“Garantizar la autenticidad de los documentos de archivo y la información conexa (metadatos) a lo largo del ciclo de vida del documento”,*
- literal h) del artículo 2.8.2.6.2. *“Disponibilidad y acceso, Un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos (SGDE) debe asegurar la autenticidad, integridad, inalterabilidad, accesibilidad, interpretación y comprensión de los documentos electrónicos en su contexto original, así como su capacidad de ser procesados y reutilizados en cualquier momento”*
- Artículo 2.8.2.6.3 Preservación de documentos en ambientes electrónicos, el cual exige a los sistemas de archivo electrónico garantizar la autenticidad, integridad, confidencialidad, conservación a largo plazo, disponibilidad, legibilidad e interpretación de los documentos de archivo, según sus Tablas de Retención Documental (TRD) o de Valoración Documental (TVD).

En la evaluación del ciclo PHVA y la evidencia documental, se identificó que en la fase de planeación no se anexan formalmente la matriz de hitos de los procesos misionales al documento estratégico; en el hacer, la ejecución se sustentó en el Formato de Necesidades y en la presentación del 30 de abril de 2025 (*Reporte de hitos IDPC - POA*); mientras que en el verificar y archivo, se constató la ausencia de radicados, informes ejecutivos u organización de expedientes en el sistema Orfeo conforme a las Tablas de Retención Documental (TRD), sustentando la gestión únicamente en presentaciones no formalizadas.

Esta condición contraviene las TRD institucionales, e incumple con las advertencias de auditorías anteriores sobre la debida disposición documental. Lo anterior obedece a la falta de controles operacionales y de archivo que garanticen la formalización de informes de gestión, la indexación de insumos analíticos y el cargue oportuno de evidencias

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 15 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

definitivas en Orfeo, derivado de la práctica recurrente de manejar información en versiones preliminares. Como consecuencia, se genera una reincidencia en el incumplimiento normativo, la pérdida de trazabilidad sobre la autenticidad y aprobación de las actividades, y la imposibilidad de evaluar objetivamente el alcance e impacto de las estrategias asociadas al Proyecto de Inversión No. 8150. Por lo anterior, se recomienda anexar obligatoriamente las matrices de hitos a la planeación formal, elaborar y radicar periódicamente en Orfeo los informes ejecutivos de avances del despliegue de la estrategia y estructurar el expediente digital en estricto apego a las TRD vigentes para subsanar la reincidencia identificada.

No conformidad No. 1

Durante la evaluación realizada a la gestión documental en el sistema ORFEO del proceso de Comunicación Estratégica, se evidenciaron documentos incompletos en la organización, de la información oficial al sistema institucional Orfeo. Específicamente, en la serie Planes, las carpetas de la vigencia 2025 se encuentran vacías y el Plan Estratégico de Comunicación carece de radicados o expedientes asociados; mientras que en las series Comunicados de Prensa y Piezas Gráficas para Medios Impresos, únicamente se registran evidencias cargadas entre enero y abril de 2025.

Realizada la consulta a la Matriz de Activos de Información, se identificó como uno de sus activos un repositorio en Google Drive donde el proceso archiva todos los productos de los planes, proyectos y estrategias de comunicación del Instituto y los insumos de los equipos técnicos para su realización, no se puede establecer si el flujo de esta información cuenta con los criterios de clasificación teniendo en cuenta si se trata de información pública, clasificada, reservada o confidencial conforme al Título IV del Decreto 1080 de 2015 (Gestión de la Información Clasificada y Reservada), así como el cumplimiento del artículo 2.8.2.6.3 (Preservación de documentos en ambientes electrónicos), el cual exige a los sistemas de archivo electrónico garantizar la autenticidad, integridad, confidencialidad, conservación a largo plazo, disponibilidad, legibilidad e interpretación de los documentos de archivo, según sus Tablas de Retención Documental (TRD) o de Valoración Documental (TVD). En consecuencia, ya que no se garantiza el ciclo vital del documento al mantenerse al margen del sistema Orfeo.

Es posible que las situaciones detectadas deriven de la debilidad de controles continuos y mecanismos de supervisión para la aplicación de buenas prácticas archivísticas por parte del equipo del proceso, derivando en un uso desarticulado de repositorios para la custodia final de evidencias, teniendo en cuenta que esta es una observación advertida en auditorías anteriores (Auditoría Interna, radicado Orfeo 20221200147333 del 31 de octubre de 2022, No conformidad No. 3 “En la verificación de la creación de los expedientes en el sistema documental de la entidad, observando que el proceso no

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 16 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

está haciendo uso del repositorio de información oficial dispuesto por la entidad para tal fin el Sistema de gestión documental ORFEO, toda vez que solo se encuentran creados expedientes de apoyo que datan de las vigencias 2018 y 2019”).

Como consecuencia, se comprometen los principios de integridad, autenticidad, disponibilidad y preservación de acuerdo con el Decreto 1080 de 2015 artículo 2.8.2.6.3 preservación de documentos en ambientes electrónicos, el cual exige a los sistemas de archivo electrónico garantizar la autenticidad, integridad, confidencialidad, conservación a largo plazo, disponibilidad, legibilidad e interpretación de los documentos de archivo, según sus Tablas de Retención Documental (TRD) o de Valoración Documental (TVD), generando riesgos de pérdida o alteración de la memoria institucional, fallas en la trazabilidad del Plan Estratégico de Comunicación 2025.

Recomendación No.1

Se recomienda al líder del proceso de Comunicación Estratégica, en acompañamiento del proceso de Gestión Documental de la entidad, implementar un plan de acción correctivo y de control para subsanar las falencias identificadas, donde se incluya en el sistema ORFEO los tipos documentales que alimentan los expedientes faltantes de la vigencia 2025 correspondientes a las series Planes, Comunicados de Prensa y Piezas Gráficas para Medios Impresos, garantizando la correcta asignación de radicados y la debida vinculación del Plan Estratégico de Comunicación, es importante validar la información almacenada en el repositorio en Google Drive para categorizar la información bajo los criterios de información pública, clasificada, reservada o confidencial contemplados en el Título IV del Decreto 1080 de 2015, vincular estos documentos a las series del proceso en el sistema de documentos electrónicos ORFEO de acuerdo con las Tablas de Retención Documental (TRD) o de Valoración Documental (TVD). Todo esto con el propósito fundamental de mitigar y eliminar los riesgos de pérdida de memoria institucional y fallas en la trazabilidad de la información.

1.2 Estrategia de comunicaciones 2025 - Proceso de Atención a la Ciudadanía

Se aportó como evidencia de las actividades realizadas por el proceso de Comunicación estratégica el radicado Orfeo 20255100031693. La Estrategia de Comunicaciones orientada a divulgar las funciones del IDPC y sus canales de atención para la vigencia 2025 establece como marco misional la ejecución de políticas para la protección y salvaguardia del patrimonio cultural de Bogotá. Su diagnóstico DOFA reconoce debilidades en el conocimiento institucional y amenazas como la intermediación de tramitadores o la congestión de PQRS, buscando contrarrestarlas mediante la gratuidad de los servicios y la digitalización. En su componente operativo, la estrategia articula ferias de servicios, actualización periódica del sitio web y de la Mesa Técnica de Transparencia,

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 17 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

ejecución de grupos focales, adopción de lenguaje claro y protocolos de interacción que involucran la sensibilización del personal de vigilancia, la difusión de canales anticorrupción y el impulso a la figura de la Defensora de la Ciudadanía. Este documento formaliza su vigencia tras la aprobación y firma electrónica efectuada el 20 de febrero de 2025 por el subdirector de Gestión Corporativa del IDPC.

Este despliegue estratégico de comunicaciones reposa sobre el Proceso de Atención a la Ciudadanía, en el marco del trabajo articulado con el Proceso de Comunicación Estratégica. El documento se encuentra dispuesto en el expediente del Modelo de Atención a la Ciudadanía, acompañado de los informes derivados del cumplimiento de las acciones bajo su competencia. Al respecto, se valora positivamente la evidencia presentada, toda vez que corresponde a una estrategia transversal alineada con los demás procesos de la Entidad en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Sin embargo, se recomienda documentar formalmente el alcance de la entrada y salida de información entre las áreas participantes, delimitando las responsabilidades y el alcance operativo de cada una.

Por consiguiente, aunque el presente ejercicio de auditoría no profundizó en la verificación exhaustiva de esta estrategia, se constató que la Entidad dispone de reportes de ejecución (tales como informes de satisfacción, monitoreo de canales de atención e intercambio de saberes, entre otros) que dan cuenta del avance de las actividades definidas. En virtud de lo anterior, se sugiere realizar mesas de trabajo periódicas de seguimiento entre los procesos involucrados para fortalecer la gestión compartida.

1.3 Grupos de valor

Bajo la premisa del ciclo del servicio, entendido como el recorrido completo que efectúa la ciudadanía o grupos de valor al interactuar con la administración distrital en todos los momentos, canales y escenarios (Art. 255, Decreto 640 de 2025), se realizaron validaciones en el repositorio del Sistema Integrado de Gestión (SIG). En este análisis se identificó que el proceso de Direccionamiento Estratégico cuenta con el documento denominado “Caracterización de la ciudadanía, actores, personas usuarias, grupos de interés y sus ámbitos de interacción” (Versión 2, del 30 de junio de 2021), siendo esta la única fuente disponible sobre los grupos de valor del IDPC.

A partir de dicha caracterización, el proceso de Atención a la Ciudadanía, como responsable del relacionamiento con los usuarios, aplica las encuestas de satisfacción en los diferentes canales y presenta el informe correspondiente sobre trámites y servicios. Sin embargo, como buena práctica, se recomienda revisar y actualizar dicho documento, considerando que han transcurrido cinco años y se han implementado cambios estratégicos alineados a nuevos planes de desarrollo que exigen incluir o detallar a los

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 18 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

grupos de valor, así como ampliar la medición de la percepción ciudadana frente a la gestión institucional.

En el marco del proceso de divulgación a cargo de Comunicación Estratégica, se sugiere conformar mesas de trabajo transversales con los equipos de Atención a la Ciudadanía, Planeación y los procesos misionales, con el objetivo de estructurar un esquema integral de medición con datos cuantitativos que permitan un análisis objetivo de la percepción ciudadana. Aunque la política estadística se encuentra en fase inicial, resulta fundamental delimitar el alcance de cada proceso participante en la actualización de los grupos de valor, garantizando que las métricas e indicadores de gestión suministrados apoyen de forma efectiva la toma de decisiones de la Alta Dirección y la mejora continua de los trámites y servicios del Instituto.

2. Comunicaciones internas

Para la evaluación de las comunicaciones internas se verificó el cumplimiento del Procedimiento de Comunicación Interna, versión 4 del 8 de junio de 2023, mediante la revisión de sus políticas de operación, actividades, puntos de control y registros definidos.

Como resultado de la revisión de las políticas de operación de operación, las actividades, los puntos de control y los registros definidos en el procedimiento, se identificó lo siguiente:

Observación No. 1

Definición y aplicación del Procedimiento de Comunicación Interna.

Se evidenció que algunas políticas de operación y actividades del Procedimiento de Comunicación Interna no reflejan completamente la forma en que actualmente se desarrolla el proceso ni establecen criterios suficientemente claros para orientar su aplicación.

Estas situaciones generan ambigüedad en la aplicación del procedimiento y limitan la posibilidad de verificar de manera objetiva su cumplimiento.

Recomendación No. 2

Realizar una revisión integral del Procedimiento de Comunicación Interna, con el fin de actualizar las políticas de operación y actividades que no reflejan la forma en que actualmente se desarrolla el proceso y definir de manera clara los criterios para su aplicación. Lo anterior, de manera que el procedimiento establezca con precisión las responsabilidades, controles, registros y evidencias requeridas, garantizando la coherencia entre la documentación formalizada y la operación del proceso.

En particular, se identificaron las siguientes situaciones:

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 19 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

➤ Políticas de operación cuya redacción no corresponde con la operación actual del proceso:

- Política de operación 4.3: La redacción establece que los boletines institucionales “pueden ser difundidos” por el equipo de Comunicaciones. Sin embargo, de acuerdo con la información reportada durante la auditoría, la difusión de dichos boletines constituye una actividad propia de este equipo, por lo que la redacción actual de la política no refleja el alcance de las actividades desarrolladas por el equipo de Comunicaciones.
- Política de operación 4.6: El procedimiento establece que las publicaciones en la Intranet deben gestionarse mediante la Mesa de Ayuda. No obstante, durante la auditoría se evidenció que las comunicaciones gestionadas por el equipo de Comunicaciones son publicadas directamente por la webmaster, sin que medie dicho mecanismo. Esta situación se identificó en los casos M2, M5, M16, M18, M19, M22 y M24; por su parte, en los casos M21 y M23 la publicación sí fue gestionada por el proceso de Gestión de Sistemas de Información y Tecnología, conforme a lo establecido en el procedimiento.

➤ Políticas de operación y actividades que no establecen criterios claros para su aplicación:

- Políticas de operación 4.4 y 4.8: No se definen criterios que permitan establecer las situaciones en las cuales corresponde la intervención del equipo de Comunicaciones ni el alcance de dicha participación.
- Política de operación 4.10: No se establecen criterios objetivos para determinar los casos en los cuales el equipo de Comunicaciones debe realizar la revisión y retroalimentación de las piezas de comunicación elaboradas por otras dependencias antes de su divulgación.
- Actividad 2: No se establecen criterios objetivos para determinar los casos en los cuales resulta aplicable el diseño de una estrategia de comunicación y la elaboración de los registros asociados. Al respecto, para los casos de la muestra en los que se desarrollaron productos comunicativos (M1, M2, M3, M4, M5, M6, M7, M8, M10, M12, M13, M14, M15, M20, M22 y M24), la entidad manifestó que no elaboró estrategias de comunicación ni los registros correspondientes, al considerar que estos no correspondían a programas o proyectos institucionales.

Ahora, como parte de la verificación de la política de operación 4.5, se contrastó la información publicada en la Intranet con el listado maestro de documentos del Sistema de Gestión y Control, publicado en el repositorio de gestión del conocimiento de la entidad, identificándose las siguientes situaciones:

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 20 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

- Estrategia de rendición de cuentas, proceso de Direccionamiento Estratégico, versión 5 del 28 de abril de 2023: Incluido en el listado maestro, pero no se identifica su publicación en la Intranet.
- Procedimiento de formulación y seguimiento al Plan Anual de Adquisiciones, proceso de Direccionamiento Estratégico: En el listado maestro se señala como versión vigente el número 2 del 29 de diciembre de 2023, no obstante, en la Intranet se encuentra disponible la versión 3 del 7 de noviembre de 2025.
- Guía de calidad de datos para la gestión de registros administrativos, versión 1 del 20 de mayo de 2022: En el listado maestro el documento se lista como parte del proceso de Direccionamiento Estratégico, no obstante, hace parte del proceso de Mejoramiento Institucional.
- Lista asistencia de participantes, proceso de Direccionamiento Estratégico, versión 2 del 4 de diciembre de 2020: Se encuentra incluido en el listado maestro de documentos, pero no se identifica su publicación en la Intranet.
- Mapa de procesos, proceso de Direccionamiento Estratégico, versión 2 del 23 de mayo de 2023: En el mapa de procesos publicado en el sitio web institucional se encuentran separados los procesos de Mejoramiento Institucional y de Gestión del Conocimiento y la Innovación, pero en el publicado en la Intranet corresponden a un solo proceso.
- Procedimiento de identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales, proceso de Mejoramiento Institucional, versión 4 del 5 de diciembre de 2023: Error de digitación en el encabezado del documento publicado en la Intranet, ya que la fecha dice que es del año 2022 pero en el listado de versiones si dice que es del 2023, tal como en el listado maestro.
- Política de tratamiento de datos personales, proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública, versión 2 del 25 de junio de 2026: Desactualizado en la intranet, se encuentra publicada la versión 1 del 26 de agosto de 2022.
- Procedimiento de divulgación de los instrumentos de planeación adoptados, proceso de Gestión de los instrumentos de ordenamiento de los patrimonios, versión 1 del 5 de junio de 2026: Se encuentra publicado en la Intranet, pero no se incluye en el listado maestro.
- Procedimiento de gestión del patrimonio, proceso de Gestión de los instrumentos de ordenamiento de los patrimonios, versión 1 del 5 de junio de 2026: Se encuentra publicado en la Intranet, pero no se incluye en el listado maestro.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 21 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

- Informe de visita técnica, proceso de Protección e Intervención del Patrimonio, versión 1 del 22 de noviembre de 2017: Error en el documento disponible en la intranet, en el encabezado aparece como versión 0.
- Política de publicación, proceso de Divulgación y Activación Social de los Patrimonios, versión 5 del 25 de junio de 2026: Desactualizado en la Intranet, la versión publicada corresponde a la versión 4 del 28 de junio de 2024.
- Procedimiento de formación en patrimonio cultural Civinautas, proceso de Divulgación y Activación Social de los Patrimonios, versión 2 del 21 de noviembre de 2023: Error de digitación en listado maestro, en el documento disponible en la Intranet dice que la versión es del 20 de noviembre de 2023.
- Políticas de operación para la vinculación al programa “Estado joven”, proceso de Gestión de Talento Humano: Publicado en la Intranet, pero no incluido en el listado maestro.
- Política de seguridad vial, proceso de Gestión de Talento Humano: Error en el listado maestro, se registra la versión 1 del 13 de febrero de 2024, no obstante, en el documento disponible en la Intranet dice que es la versión 2.
- Plan de seguridad y salud en el trabajo, proceso de Gestión de Talento Humano, versión 1 del 28 de enero de 2022: En este caso, no es clara la razón por la cual el documento continúa vigente.
- Procedimiento de gestión del teletrabajo, proceso de Gestión del Talento Humano, versión 3 del 30 de noviembre de 2023: En el encabezado del documento disponible en la Intranet dice que la fecha de la versión es el 14 de noviembre de 2023.
- Formato de encuesta de satisfacción de capacitación, proceso de Gestión del Talento Humano, versión 3 del 2 de septiembre de 2019: En el documento disponible en la Intranet, en el pie de página, dice que la versión es la 2.
- Formato de autorización de descuento por nómina, proceso de Gestión del Talento Humano, versión 2 del 19 de octubre de 2022: Listado desactualizado, en la Intranet se encuentra disponible la versión 3 del 15 de noviembre de 2024.
- Formato de matriz de planificación de cambios para el SG-SST, proceso de Gestión del Talento Humano, versión 1 del 6 de octubre de 2022: El enlace genera error en la Intranet, por lo que no es posible consultar el documento.
- Formato compromisos de erradicación del trabajo infantil, proceso de Gestión Contractual, versión 2 del 01 de julio de 2020: En la Intranet se encuentra listado el documento, pero al descargarlo corresponde a otro formato, por lo que no es posible consultarlo.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 22 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

- Anexo de acuerdo de confidencialidad y no divulgación de la información, proceso de Control Disciplinario Interno, versión 1 del 27 de septiembre de 2021: No se encuentra disponible en la Intranet para consulta.
- Formato de notificación personal, proceso de Control Disciplinario Interno, versión 1 del 25 de septiembre de 2019: Listado desactualizado, en la Intranet se encuentra disponible la versión 2 del 31 de julio de 2026.
- Formato de reporte de procesos en curso, proceso de Gestión Financiera, versión 1 del 27 de julio de 2021: No es posible acceder a este documento en la Intranet.
- Estatuto de auditoría interna y código de ética del auditor, proceso de Seguimiento y Evaluación, versión 3 del 15 de septiembre de 2022: En el documento disponible en la Intranet dice que la fecha del 30 de agosto de 2022.
- Plan anual de investigación y medición IDPC 2026, proceso de Gestión del Conocimiento y la Innovación, versión 1 del 10 de junio de 2026: No se identifica en el listado. De igual forma, se resalta que en el listado maestro el proceso continúa referenciado como Observatorio de los Patrimonios.

Observación No. 2

Actualización de la documentación publicada en la Intranet.

Al contrastar los documentos publicados en la Intranet y el listado maestro de documentos del Sistema de Gestión y Control, publicado en el repositorio de gestión del conocimiento de la entidad, se identificaron inconsistencias puntuales en la actualización, disponibilidad y correspondencia de la documentación institucional publicada para la consulta de los usuarios internos.

Lo anterior evidencia debilidades en los controles implementados para garantizar que la información publicada en la Intranet corresponda a la documentación vigente del Sistema de Gestión y Control, de conformidad con lo establecido en la política de operación 4.5 del Procedimiento de Comunicación Interna.

Recomendación No. 3

Fortalecer los controles para la actualización y sincronización de la documentación publicada en la Intranet con el listado maestro de documentos del Sistema de Gestión y Control, verificando periódicamente la correspondencia entre las versiones vigentes, la disponibilidad de los documentos y el correcto funcionamiento de los enlaces de consulta, con el fin de garantizar que los usuarios internos accedan a información vigente, completa y confiable.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 23 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

En relación con la política de operación 4.7, en la cual se establece que el mantenimiento de plugins en la Intranet de la entidad es una responsabilidad compartida por el equipo de Sistemas de Información y el equipo de Comunicaciones y que la webmaster y el profesional encargado de sistemas actualizan de manera articulada los plugins instalados y mantienen la salud del sitio en general.

De acuerdo con la información suministrada por la dependencia durante la auditoría, cuando se requiere actualizar los plugins en la Intranet, la webmaster coordina con el ingeniero de sistemas la habilitación temporal de los permisos necesarios y que finalizada la actualización se envía un correo a los responsables del proceso informando los plugins actualizados. No obstante, también se reportó que durante el mes de enero de 2025 no fue posible abrir los permisos para actualizar las páginas web debido a que el Instituto se encontraba sin contrato de ingeniero de sistemas.

Observación No. 3

Continuidad del mantenimiento de la Intranet.

Durante la revisión de la política de operación 4.7 se evidenció que, según lo informado por la entidad, durante el mes de enero de 2025 no fue posible realizar la actualización de los plugins de la Intranet debido a la ausencia de un contrato para el ingeniero de sistemas encargado de habilitar los permisos requeridos. Esta situación evidencia una dependencia operativa que podría afectar la continuidad del mantenimiento de la plataforma ante la ausencia temporal del personal responsable.

Recomendación No. 4

Establecer mecanismos que garanticen la continuidad de las actividades de mantenimiento de la Intranet ante la ausencia temporal del personal encargado, definiendo responsables alternos o controles que permitan asegurar la disponibilidad y actualización oportuna de la plataforma.

Como parte del ejercicio auditor, y con el fin de verificar el cumplimiento de las actividades, puntos de control y políticas de operación definidas en el Procedimiento de Comunicación Interna, se procedió a conformar una muestra de comunicaciones gestionadas durante la vigencia 2025. Durante esta etapa se identificó la siguiente situación:

Observación No. 4

Trazabilidad de las comunicaciones gestionadas.

No se identificó un registro consolidado de las comunicaciones gestionadas por el Proceso de Comunicación Estratégica durante la vigencia 2025. Para conformar la población objeto de auditoría fue necesario consolidar información proveniente del

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 24 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

formulario de identificación de necesidades de comunicación, el listado de noticias publicadas en la Intranet y los informes de la Red Distrital de Comunicación Interna, debido a que no existe un registro único que integre las comunicaciones gestionadas por el proceso.

Esta situación dificulta la trazabilidad de las comunicaciones gestionadas por el proceso, así como el seguimiento integral de su ejecución y generación de reportes consolidados.

Recomendación No. 5

Implementar un registro consolidado de las comunicaciones gestionadas por el Proceso de Comunicación Estratégica que permita identificar, como mínimo, la solicitud recibida, el solicitante, el tipo de comunicación, el canal de divulgación, el estado de ejecución y el producto comunicacional generado. Lo anterior, con el fin de fortalecer la trazabilidad del proceso, facilitar el seguimiento de las comunicaciones y soportar la generación de reportes consolidados.

Para la conformación de la muestra se seleccionaron veinticuatro (24) casos, a partir de la información suministrada por el equipo de comunicaciones, proveniente del formulario de identificación de necesidades de comunicación, el listado de noticias publicadas en la intranet y los informes de la Red Distrital de Comunicación Interna correspondientes a la vigencia 2025. Se precisa que no fue aportado el informe correspondiente al mes de abril, razón por la cual este no hizo parte de la información considerada para la selección de la muestra. La muestra evaluada fue la siguiente:

- M1. Lineamiento de imagen para la instalación de vinilos en ventana de la sede Palomar del Príncipe (Origen del registro: formulario de necesidades).
- M2. Actividades implementadas en el marco de la Estrategia de Ambientes Laborales Inclusivos (Origen del registro: formulario de necesidades).
- M3. Concurso para el fomento de la creatividad literaria y la expresión artística de los empleados y colaboradores del IDPC (Origen del registro: formulario de necesidades).
- M4. Capacitación interna sobre patrimonio natural (Origen del registro: formulario de necesidades).
- M5. Espacio de diálogo entre los distintos equipos de la entidad con respecto a la participación ciudadana (Origen del registro: formulario de necesidades).
- M6. Cubrimiento periodístico del acto de entrega del bien mueble Bolívar Ecuestre (Origen del registro: formulario de necesidades).

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 25 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

- M7. Fomento del respeto y cuidado por el patrimonio material (Origen del registro: formulario de necesidades).
- M8. Comunicaciones sobre la semana ambiental (Origen del registro: formulario de necesidades).
- M9. Fotografía de un plano (Origen del registro: formulario de necesidades).
- M10. Divulgación de los mecanismos y medios para presentar denuncias por actos de corrupción (Origen del registro: formulario de necesidades).
- M11. Toma fotográfica de carátulas de discos (Origen del registro: formulario de necesidades).
- M12. Diseño de rótulos de puntos ecológicos (Origen del registro: formulario de necesidades).
- M13. Postulación de la Fiesta de Reyes Magos de Egipto (Origen del registro: formulario de necesidades).
- M14. Espacio de encuentro entre equipos misionales de la entidad sobre participación ciudadana (Origen del registro: formulario de necesidades).
- M15. Invitación cierre de gestión 2025 (Origen del registro: formulario de necesidades).
- M16. Encuesta de percepción de confianza en Bogotá (Origen del registro: informes Red Distrital de Comunicación 2025).
- M17. Plan de Cultura de Bogotá (Origen del registro: informes Red Distrital de Comunicación 2025).
- M18. Convocatoria para capacitación educativa de las y los empleados del Distrito (Origen del registro: informes Red Distrital de Comunicación 2025).
- M19. Programa Distrital de Prácticas Laborales Parche Distrito (Origen del registro: informes Red Distrital de Comunicación 2025).
- M20. Reúso como estrategia de valor en proyectos inmobiliarios (Origen del registro: informes Red Distrital de Comunicación 2025).
- M21. Equipo de gestores/as de integridad (Origen del registro: noticias Intranet).
- M22. Apuestas estratégicas de la entidad (Origen del registro: noticias Intranet).
- M23. Proceso de encargos de la planta de personal de la entidad (Origen del registro: noticias Intranet).
- M24. Política Antisoborno de la entidad (Origen del registro: noticias Intranet).

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 26 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

Como resultado de la revisión de los casos seleccionados y de las evidencias aportadas para cada uno de ellos, se identificó lo siguiente:

Observación No. 5

Aprobación del contenido técnico.

Para tres (3) casos de la muestra en los que resultaba aplicable la política de operación 4.2 del Procedimiento de Comunicación Interna (M5, M6 y M8) no fue posible verificar, con base en la evidencia aportada, que la información divulgada hubiera sido previamente aprobada y validada en su contenido técnico por la dependencia solicitante o encargada, conforme a lo establecido en dicha política.

De igual forma, no se contó con evidencia que permitiera verificar el cumplimiento del punto de control definido para la actividad 3 “Ejecutar las campañas o estrategias diseñadas y aprobadas”, el cual establece como control que el solicitante revise y apruebe previamente el contenido de las piezas de comunicación o el contenido de la campaña, antes de su divulgación.

Recomendación No. 6

Fortalecer los mecanismos para documentar y conservar la evidencia que soporte la revisión, aprobación y validación del contenido técnico por parte de la dependencia solicitante o encargada, de conformidad con la política de operación 4.2 y el punto de control establecido para la actividad 3 del Procedimiento de Comunicación Interna, con el fin de garantizar la trazabilidad del proceso y facilitar la verificación de su cumplimiento.

Observación No. 6

Registro y clasificación de requerimientos.

Durante la revisión de la muestra se evidenció que cuatro (4) requerimientos (M6, M7, M8 y M10) fueron clasificados en el formulario de identificación de necesidades de comunicación como comunicaciones internas; sin embargo, la evidencia aportada mostró que la divulgación que se realizó mediante el sitio web institucional, correspondiente a un canal de comunicación externa. Asimismo, se identificaron dos (2) requerimientos gestionados a través de dicho formulario (M9 y M11) que corresponden únicamente a apoyos operativos, como la toma de registros fotográficos, sin que se evidenciara el desarrollo de una pieza, producto, campaña o estrategia de comunicación asociada.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 27 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

Estas situaciones evidencian debilidades en los criterios utilizados para el registro, clasificación y gestión de los requerimientos, lo que afecta la consistencia de la información utilizada para la administración, seguimiento y trazabilidad del proceso.

Recomendación No. 7

Fortalecer los criterios para el diligenciamiento, revisión y validación del formulario de identificación de necesidades de comunicación, definiendo claramente los tipos de requerimientos que deben gestionarse mediante este instrumento; los criterios para clasificar las comunicaciones como internas o externas; y los casos que corresponden a apoyos operativos o servicios del equipo de Comunicaciones que, por su naturaleza, requieren un tratamiento diferenciado dentro del proceso.

Observación No. 7

Seguimiento y monitoreo de las comunicaciones.

En seis (6) casos de la muestra (M2, M3, M4, M14, M15 y M16), correspondientes a comunicaciones divulgadas mediante canales digitales institucionales, no se aportó evidencia del seguimiento y monitoreo realizado, por lo que no fue posible verificar el cumplimiento del punto de control relacionado con el monitoreo del alcance de las comunicaciones ni el análisis de la información obtenida para evaluar su efectividad, establecido como parte de la actividad No. 4 del Procedimiento de Comunicación Interna.

Lo anterior limita la posibilidad de evaluar la efectividad de las comunicaciones implementadas y de utilizar dicha información como insumo para la mejora continua del proceso.

Recomendación No. 8

Documentar y conservar la evidencia del seguimiento y monitoreo de las comunicaciones difundidas mediante los canales digitales institucionales, así como del análisis realizado sobre la información obtenida, con el fin de evaluar la efectividad de las publicaciones y fortalecer las estrategias de comunicación implementadas.

3. Comunicaciones externas

Como parte del ejercicio auditor, se evaluó una muestra de treinta y cuatro (34) casos, seleccionada a partir de la información suministrada por el equipo de comunicaciones, proveniente del formulario de identificación de necesidades de comunicación y eventos.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 28 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

Para la verificación del cumplimiento del Procedimiento de Comunicación externa, versión 4 del 6 de junio de 2023, mediante la revisión de los puntos de control correspondientes a los requerimientos tramitados a través del formulario institucional de necesidades.

- Se verificó la solicitud registrada el 05 de marzo de 2025 en el Formulario de identificación de necesidades y seguimiento de gestión de comunicación, correspondiente al diseño de la pieza "Activación agenda plazas de mercado", cuyo objetivo fue convocar a un evento puntual, promover la participación ciudadana y fomentar conversaciones sobre los patrimonios de la ciudad. En la revisión de los puntos de control se constató: Oportunidad en la radicación (Numeral 4.7): La necesidad se canalizó oportunamente mediante el formulario institucional. Suministro de insumos (Numeral 4.1): Se confirmó la recepción de los insumos técnicos proporcionados por el área encargada. Exclusividad de difusión (Números 4.3, 4.4 y 4.15): La pieza fue diagramada e integrada a los canales oficiales por el equipo de comunicaciones, asegurando el control institucional.

No obstante, se identificó la ausencia de evidencia explícita del aval o aprobación final del contenido por parte del área solicitante (Numeral 4.2), así como de las memorias de las reuniones sostenidas. Con base en lo anterior, la gestión del requerimiento se evalúa como cumplida con oportunidad de mejora, relacionada con el fortalecimiento de la documentación del aval formal y el registro de mesas de trabajo.

- Se verificó el requerimiento registrado el 25 de abril de 2025 por la Subdirección de Protección e Intervención en el Formulario de identificación de necesidades, titulado "Solicitud Inicio y seguimiento a Intervención Iglesia Nuestra Señora de las Nieves". Dicho requerimiento abarcó la elaboración del boletín sobre el inicio de la intervención, la recuperación de la carrera 7.^a, el diseño de piezas gráficas, la producción de video y fotografía, la gestión de entrevistas y la divulgación en redes sociales (incluido YouTube) y comunicación interna (Intranet y boletines).

En la revisión de los puntos de control se constató: Oportunidad en la radicación (Numeral 4.7): La necesidad se canalizó oportunamente mediante el formulario institucional. Suministro de insumos (Numeral 4.1): Se confirmó la recepción de los insumos técnicos mediante el enlace en la nube dispuesto por la dependencia solicitante. Exclusividad de difusión (Números 4.3, 4.4 y 4.15): Las piezas y contenidos fueron diagramados e integrados a los canales oficiales por el equipo de comunicaciones, asegurando el control institucional.

No obstante, se identificó la ausencia de evidencia explícita del aval o aprobación final del contenido por parte del área solicitante (Numeral 4.2), así como del registro de las memorias de las reuniones sostenidas. Con base en lo anterior, la gestión del requerimiento se evalúa como CUMPLIDA CON OPORTUNIDAD DE MEJORA,

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 29 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

supeditada a fortalecer la documentación del aval formal y el soporte de las mesas de trabajo.

- Respecto a la solicitud "Acompañamiento Capacitación cerrada EAAB", radicada el 15 de mayo de 2025 por la Subdirección de Protección e Intervención para la cobertura y divulgación de la jornada (diseño gráfico, fotografías, nota informativa y redes sociales), se evaluó el cumplimiento de los controles operativos. Al respecto, se constató la oportunidad en la radicación (numeral 4.7), no aplico la entrega de contenidos (numeral 4.1) y la exclusividad en la difusión por parte del equipo de comunicaciones (numerales 4.3, 4.4 y 4.15). No obstante, al tratarse de un cubrimiento de evento, no se evidenció el soporte del aval explícito de los contenidos a publicar (numeral 4.2) ni las memorias de reunión. Por lo anterior, la gestión con el área solicitante configura una oportunidad de mejora orientada a fortalecer la trazabilidad documental de las aprobaciones previas a la publicación.

- Respecto a la solicitud "Divulgar e invitar a la socialización: Insumos técnicos del Manual de Espacio Público", registrada el 18 de julio de 2025 por la Subdirección de Gestión Territorial para la revisión gráfica y divulgación web y en redes sociales, se evaluó el cumplimiento de los controles operativos. Al respecto, se constató la oportunidad en la radicación (numeral 4.7), la entrega efectiva de insumos en la nube (numeral 4.1) y la exclusividad en la difusión institucional (numerales 4.3, 4.4 y 4.15). No obstante, al no evidenciarse el soporte del aval explícito de los contenidos (numeral 4.2) ni las memorias de reunión, recomendando estandarizar la trazabilidad documental de las autorizaciones.

- Se verificó el requerimiento Divulgación legalbog Protocolo Aprovechamiento económico, cuyo objetivo es divulgar el borrador de la resolución correspondiente e incluir el enlace suministrado. El registro en el formulario de necesidades fue realizado el 18 de julio de 2025 por la Subdirección de Protección e Intervención.

Durante la revisión de los puntos de control, se constató: Oportunidad en la radicación (Numeral 4.7), al canalizarse la necesidad a tiempo mediante el formulario institucional; Suministro de insumos (Numeral 4.1), confirmando la disposición de un enlace que direcciona a el documento y Exclusividad de difusión (Numerales 4.3, 4.4 y 4.15), dado que las piezas y contenidos fueron diagramados e integrados a los canales oficiales por el equipo de comunicaciones. No obstante, se identificó que se trató de la socialización y por ende no hay evidencia del registro de las memorias de las reuniones sostenidas. Se recomienda fortalecer la documentación del aval formal y los soportes de las mesas de trabajo.

- Se verificó el requerimiento Patrimonio vivo: Bogotá se une por su centro Histórico a través de las 1000 acciones en 1 día por Bogotá, referente al diseño de piezas gráficas,

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 30 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

divulgación en redes sociales (incluyendo YouTube). El registro fue realizado el 14 de agosto por la Subdirección de Protección e Intervención.

Durante la revisión de los puntos de control, se constató: Oportunidad en la radicación (Numeral 4.7), al canalizarse la necesidad mediante el formulario institucional; Suministro de insumos (Numeral 4.1), con la confirmación del envío de información por el área solicitante; y Exclusividad de difusión (Números 4.3, 4.4 y 4.15), dado que las piezas orientadas a convocar al evento y promover la participación en procesos del IDPC fueron diagramadas e integradas a los canales oficiales por el equipo de comunicaciones. No obstante, se identificó la ausencia de evidencia explícita del aval final por parte del área solicitante (Numeral 4.2) y de las memorias de las reuniones sostenidas. Por ello, se recomienda fortalecer la documentación del aval formal y los soportes de las mesas de trabajo.

- Se verificó el requerimiento Acompañamiento ponencia CEFE Bial - EP Dirección, orientado al cubrimiento de la ponencia del Director en la Bial de Espacio Público (CEFE Chapinero). Este incluyó la imagen para la postal Dibujatón, diseño gráfico, publicación en redes sociales. El registro en el formulario de necesidades se realizó el 23 de septiembre de 2025 por la Subdirección de Protección e Intervención.

Durante la revisión de los puntos de control, se constató: Oportunidad en la radicación (Numeral 4.7), al tramitarse oportunamente mediante el formulario institucional; suministro de información de fecha, hora y datos de ingreso por lo tanto no aplica el envío de información previa (Numeral 4.1) y Exclusividad de difusión (Números 4.3, 4.4 y 4.15), dado que las piezas del acompañamiento fueron diagramadas e integradas a los canales oficiales por el equipo de comunicaciones. No obstante, al tratarse del cubrimiento de un evento, no se evidenció el aval explícito de los contenidos a publicar (numeral 4.2) ni las memorias de reunión, lo que representa una oportunidad de mejora para fortalecer la trazabilidad documental de las aprobaciones previas.

- Se verificó el requerimiento Diseño pieza de comunicación activación agenda plazas de mercado, orientada a convocar a un evento puntual, promover la participación ciudadana en procesos del IDPC y fomentar reflexiones sobre el patrimonio de la ciudad. El registro en el formulario de necesidades se realizó el 5 de marzo de 2025.

Durante la revisión de los puntos de control, se constató: Oportunidad en la radicación (Numeral 4.7), al tramitarse a tiempo mediante el formulario institucional; Suministro de insumos (Numeral 4.1), en el cual no se halló evidencia del envío de la información, aunque se dejó observación de que se requeriría una imagen de la Dibujatón para el diseño de postales; y Exclusividad de difusión (Números 4.3, 4.4 y 4.15), dado que las piezas fueron diagramadas e integradas a los canales oficiales por el equipo de comunicaciones. No obstante, se identificó la ausencia de evidencia explícita del aval

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 31 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

final por parte del área solicitante (Numeral 4.2) y de las memorias de las reuniones sostenidas. Por lo tanto, se recomienda fortalecer la documentación del aval formal y los soportes de las mesas de trabajo.

- Se verificó el requerimiento Acción de divulgación de mejora en procedimientos y formularios de trámites SPIP, orientada a difundir en la Feria del Libro del IDPC 2025 los avances en accesibilidad y lenguaje claro de los trámites institucionales. La solicitud abarcó diseño gráfico, producción audiovisual, registro fotográfico y actualización en la página web. Fue registrada el 29 de septiembre de 2025 por la Subdirección de Protección e Intervención, precisando que la publicación final se canceló por instrucción de la Dirección del IDPC.

Durante la revisión de los puntos de control, se constató: Oportunidad en la radicación (Numeral 4.7), tramitada a tiempo en el formulario institucional; Suministro de insumos (Numeral 4.1), con la recepción de información en la nube; y Exclusividad de difusión (Números 4.3, 4.4 y 4.15), dado que el material fue diagramado por el equipo de comunicaciones. Sin embargo, no se evidenció el aval formal (Numeral 4.2) ni el soporte documental que justifique formalmente la excepción o cancelación de la publicación. Por lo tanto, se recomienda fortalecer el registro del aval formal, las actas de reunión y la documentación técnica de las excepciones o productos no conformes.

- Se verificó el requerimiento Apoyo en la Feria del Libro del IDPC 2025, orientado a acompañar la feria y difundir sus novedades en redes sociales mediante el diseño de piezas gráficas. El registro en el formulario de necesidades se realizó el 5 de noviembre de 2025 por la Subdirección de Divulgación.

Durante la revisión de los puntos de control, se constató: Oportunidad en la radicación (Numeral 4.7), al tramitarse oportunamente en el formulario institucional; Suministro de insumos (Numeral 4.1), determinando que no aplicaba el envío de información previa por tratarse de un acompañamiento; y Exclusividad de difusión (Números 4.3, 4.4 y 4.15), dado que las piezas y contenidos fueron diagramados e integrados a los canales oficiales por el equipo de comunicaciones. No obstante, al tratarse del cubrimiento de un evento, no se evidenció el soporte del aval explícito de los contenidos a publicar (numeral 4.2) ni las memorias de reunión, lo que representa una oportunidad de mejora para fortalecer la trazabilidad documental de las aprobaciones previas.

Respecto a dos (2) de los registros analizados en la muestra —correspondientes a la Actualización del micrositio PAPCU y a la Difusión de nombres, fotografías y reseñas de los ganadores del PDE IDPC 2025 (este último registrado en la vigencia 2026, la cual no es objeto del presente informe), se verificó su radicación oportuna en la Matriz de Necesidades y Seguimiento de la Gestión de la Comunicación. No obstante, ambos requerimientos figuran actualmente en estado Cancelado. Al respecto, se evidenció que

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 32 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

el procedimiento vigente no contempla plazos ni criterios normados para tramitar la cancelación de una solicitud, ya sea por desistimiento del área que registró el requerimiento o por falta de información indispensable para avanzar en el desarrollo técnico de los productos

Respecto a las solicitudes de la muestra relacionadas con acciones de divulgación y cobertura —a saber: Cubrimiento del 1.º conversatorio Benkos Biohó (CONPES 39), Divulgación del Sello Editorial en la FILBo 2025, Divulgación y lanzamiento del Diplomado en Patrimonio Cultural para la Educación, Podcast Cartografías Editoriales ¿Cuál es la magia detrás del Bogotálogo?, Proyecto Un Patrimonio Común UCCI – Civinautas IDPC, y Registro de entrevista grupal con desarrolladores en bienes de interés cultural—, se constató el cumplimiento de los siguientes puntos de control: Oportunidad en la radicación (Numeral 4.7), al canalizarse a tiempo en el formulario institucional; Suministro de insumos (Numeral 4.1), con la confirmación del envío de información por las áreas solicitantes; y Exclusividad de difusión (Números 4.3, 4.4 y 4.15), dado que el material fue diagramado e integrado a canales oficiales por el equipo de comunicaciones. No obstante, no se evidenció el aval formal explícito de los contenidos (Numeral 4.2) ni las memorias de las reuniones realizadas. En consecuencia, se recomienda fortalecer el archivo del aval formal, las actas de reunión y los soportes documentales de la gestión.

Respecto a la muestra de eventos evaluada, se constató su oportuno registro en el Calendario de Eventos institucional, herramienta en la que se consignan variables como estado, fecha, hora, ubicación, profesional responsable, descripción del contenido y enlaces de soporte (inscripción, pieza gráfica y publicación). Al verificar los accesos en la web institucional para las actividades muestreadas (Los sonidos del Vicachá, VI Noche de Museos, Laboratorio de imaginación y poéticas museales, Del oro al algoritmo, Encuentro de niños y niñas: para la guerra nada, Socialización PDE - IDPC, Fiesta de Reyes Magos y Calma en el corazón del San Juan de Dios), se comprobó el correcto funcionamiento de los hipervínculos y la efectiva publicación de la información.

Observación No. 8

Ausencia de aprobación formal de insumos en solicitudes de comunicación externa

Durante la revisión de las evidencias aportadas para los requerimientos de comunicación externa, se constató que los insumos fueron remitidos por las áreas solicitantes mediante enlaces de descarga, sin que conste en las cadenas de correo electrónico la aprobación o el aval explícito del responsable del proceso o su delegado autorizado. Esta situación contraviene lo establecido en el Numeral 4.2 del Procedimiento de Comunicación Externa (Versión 04), el cual exige expresamente que “el contenido técnico de la información que reciba el proceso de Comunicación

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 33 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

Estratégica debe estar previamente aprobado y validado por la dependencia solicitante o encargada”.

La principal causa de esta inconsistencia radica en la ausencia de un protocolo formal que exija adjuntar la constancia de aprobación del líder del proceso, confiando la validez del contenido al simple envío del requerimiento por parte de cualquier servidor de la dependencia. Lo anterior genera el riesgo de publicar o divulgar información no oficial, imprecisa o en versiones preliminares, así como eventuales deslindes de responsabilidad por la falta de trazabilidad en la autorización de los contenidos. Por lo tanto, se recomienda al proceso de Comunicación Estratégica establecer un mecanismo de verificación estandarizado que exija, en toda solicitud, la autorización explícita del líder de la dependencia o su delegado formal (mediante correo institucional u otro medio definido), garantizando así que la información difundida corresponde a versiones finales, verificadas y debidamente validadas.

En la evaluación del cumplimiento de las Políticas de Operación 4.4 y 4.8 del Procedimiento de Comunicación Externa (Versión 4 del 06/06/2023), sobre autorizaciones de publicación en página web, se verificó el control de accesos e inventario de usuarios en los canales oficiales. Al respecto, el proceso responsable informó que, la página web cuenta con tres perfiles autorizados (Webmaster, Ingeniero de Sistemas y Profesional de Atención a la Ciudadanía) con credenciales individuales, límites de intentos de inicio de sesión y restricciones al panel de administración. Esta información se validó en la evidencia aportada por el proceso (captura de pantalla del enlace idpc.gov.co/wp-admin/user.php) donde se identifican los tres perfiles administradores, atención a la ciudadanía y el nombre del web master, el manejo de contraseñas, se encuentra documentado en el manual de políticas de seguridad y privacidad de la información versión 03 del 28 de abril de 2023.

Recomendación No. 9

Por lo anterior, es importante incluir en el Manual de políticas de seguridad y privacidad de la información (Versión 03 del 28 de abril de 2023) las características de las contraseñas para redes sociales, especificando la activación obligatoria del factor de doble autenticación (2FA) en todas las plataformas.

Observación No. 9

Manejo de Redes Sociales de acuerdo al Manual Estratégico de Comunicaciones del Distrito Capital

Durante las validaciones realizadas al manejo de las redes sociales, los responsables del proceso informaron que el acceso está asignado exclusivamente a la *Community*

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 34 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

Manager con autenticación en dos pasos (2FA). Al respecto, se identificó la concentración de la gestión en una sola persona sin la designación formal de un perfil de respaldo, lo cual contraviene el numeral 2 de la Circular Distrital N.º 002 de 2023 (radicado Orfeo 20235110117182), el cual exige que al menos dos integrantes del equipo cuenten con permisos de acceso para garantizar la trazabilidad de las peticiones. Adicionalmente, se evidenció que existen dos cuentas de YouTube una de ellas está registrada a nombre de la *Webmaster* del IDPC, incumpliendo el numeral 8.3 Redes sociales del *Manual estratégico de comunicaciones en el Distrito Capital* (Versión 3, 2024), en sus recomendaciones de seguridad y administración, según la cual ninguna cuenta o página debe registrarse a nombre de personas naturales, incluidos directivos, jefes de prensa o el Community Manager.

Recomendación No. 10

Con el fin de mitigar riesgos operativos y asegurar el cumplimiento de la normativa distrital, se recomienda al proceso de Comunicaciones asignar un segundo administrador formalmente autorizado para la gestión de las redes sociales institucionales, dando así continuidad a la operación y cumplimiento al numeral 2 de la Circular Distrital N.º 002 de 2023. Asimismo, como una buena práctica se puede consolidar una matriz detallada de roles y perfiles empresariales que defina con claridad los atributos, permisos y niveles de acceso a los sistemas de información de cada usuario del equipo de comunicaciones garantizando el control operacional, la segregación de funciones y la trazabilidad de las acciones en los canales digitales.

Se verificó el cumplimiento de la Política de Operación 4.11 del Procedimiento de Comunicación Externa, la cual reserva la interacción directa con los medios de comunicación a dicha dependencia y exige la coordinación Inter procesal para la designación de voceros idóneos. Al respecto, se validó que el proceso mantiene una gestión activa centralizada en el documento “Matriz de impactos en medios de comunicación”, estructurado mensualmente con los campos de fecha, tema, valorización, enlace de publicación y medio. Asimismo, se aportó como evidencia el registro gráfico del grupo institucional de difusión en WhatsApp (Prensa IDPC), destinado al relacionamiento periodístico.

Las evidencias presentadas dan cuenta de la existencia de un control operacional, no obstante:

Recomendación No. 11

Fortalecer el archivo estructurado de los mensajes clave y de las solicitudes de entrevistas en los expedientes oficiales del proceso, normalizar el registro de información no dejar campos vacíos y registrar los datos de los voceros idóneos de

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 35 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

cada uno de los procesos de la entidad, para garantizar su debida trazabilidad documental. De igual manera, se sugiere consolidar un directorio institucional de periodistas y enlaces de medios que incluya sus datos de contacto, con el fin de optimizar el alcance de la divulgación misional.

4. Manual de marca

Durante el proceso de auditoría, el área responsable informó y aportó cuatro (4) documentos relacionados con la aplicación del manual de identidad visual, a saber: el Toolkit Marca Bogotá 2025, el Manual BMCCMC, la Guía de imagen IDPC y la Guía de uso de logo. Tras la revisión de la muestra, se constató el cumplimiento en la aplicación y ajuste de estos lineamientos en las publicaciones institucionales; no obstante, se identifica una **oportunidad de mejora** orientada a fortalecer su divulgación y conocimiento integral por parte de la comunidad IDPC. Lo anterior responde a que dichos instrumentos no se encuentran disponibles para consulta en la intranet del proceso, ni se hallan referenciados en el Manual de Estilo e Identidad Visual (Versión 02, del 30 de agosto de 2023).

5. Términos y condiciones del uso del sitio web

Con el fin de verificar la consistencia y actualización del Lineamiento de Términos y Condiciones de Uso del Sitio Web, se evaluó su contenido, las remisiones normativas y documentales, la participación de las dependencias relacionadas con los temas abordados y su alineación con otros documentos institucionales. Como resultado de esta revisión se identificó lo siguiente:

No conformidad No. 2

Debilidad en el cumplimiento normativo por inclusión en el “Lineamiento de Términos y Condiciones de Uso del Sitio Web IDPC.GOV.CO versión 3 del 29-07-2025” de una cláusula de exoneración de responsabilidad, contraviniendo los deberes del responsable del tratamiento de datos personales, de acuerdo a lo establecido en el art. 90 de la Constitución Política, el literal g del art 4 Ley 1581 de 2012, parágrafo del art. 4 y art 6 Ley 1712 de 2014.

El lineamiento citado, en el numeral 3.3 “*Privacidad y seguridad de la información*”, indica:

“Para el IDPC es muy importante proteger la seguridad de la información personal obtenida a través de la inscripción de los usuarios a boletines, actividades o cualquier otro tipo de suscripción. Por esta razón, no compartimos ni negociamos las bases de datos de los usuarios registrados a través de nuestra página web. Sin embargo, el IDPC no se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada del ingreso indebido de terceros a la base de datos y/o por alguna falla técnica en el funcionamiento y/o conservación de la información en el sistema en cualquiera de los menús de la página web”

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 36 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

Este numeral del lineamiento presenta discordancia, toda vez que, en la primera parte el Instituto declara su compromiso con la protección de la seguridad de la información personal, manifestando que no comparte ni negocia las bases de datos, no obstante, incluye una cláusula de exoneración de responsabilidad por el ingreso indebido de terceros a esa base de datos, aunado a lo anterior, no asume responsabilidad por las fallas técnicas en el funcionamiento y la conservación de la información.

Lo anteriormente descrito, evidencia que no se realizó la revisión jurídica previo a que el lineamiento fuera adoptado y publicado, siendo remitido a la Oficina asesora de Planeación por la persona encargada del Proceso de Comunicación Estratégica, mediante comunicación con radicado ORFEO 20251000104353 de fecha 25-07-2025. La manifestación adquirió carácter institucional y superó los controles de elaboración, revisión y aprobación previstos para los documentos del sistema.

Dicho esto, la cláusula tácita, carece de efecto jurídico, toda vez que una decisión institucional no tiene jerarquía superior que la Constitución y las leyes, ya que estas son de orden público y no admiten renuncia ni exclusión al deber de cumplimiento por voluntad institucional. No obstante, esta cláusula si genera consecuencias como lo son:

- Induce a error a la ciudadanía sobre el alcance de protección que la institución debe brindar a los datos que obtiene de sus usuarios.
- Desestimula la participación ciudadana en las diferentes actividades realizadas por el instituto, en las cuales los usuarios deban brindar sus datos.
- Genera posible pérdida reputacional de la entidad, al encontrarse que está tratando de eludir una responsabilidad que la normatividad le impone.
- Adicionalmente puede exponer a la entidad a posibles sanciones de la autoridad de protección de datos (Superintendencia de Industria y Comercio) y entes de control.

Recomendación No. 12

Es importante que los contenidos del sitio web institucional que comprometan la responsabilidad del instituto, sean revisadas por la Oficina Jurídica, por el proceso a cargo de la seguridad de la información y gestión de sistemas de la información, dejando la trazabilidad de estas revisiones (responsable, área, fecha). Adicionalmente, revisar si manifestaciones equivalentes se encuentran en otros lineamientos institucionales o en la web institucional.

Observación No. 10

Debilidad en la articulación institucional para la actualización del Lineamiento de Términos y Condiciones de Uso del Sitio Web.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 37 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

Durante la auditoría se evidenció que la actualización del Lineamiento de Términos y Condiciones de Uso del Sitio Web fue desarrollada y aprobada al interior del Proceso de Comunicación Estratégica. Sin embargo, no se identificó evidencia de una revisión o articulación formal con otras dependencias que intervienen en temas abordados por el documento, tales como la Oficina Asesora Jurídica, la Subdirección de Gestión Corporativa (Gestión de Sistemas de Información y Tecnología y Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública).

Considerando que el lineamiento incorpora disposiciones relacionadas con la protección de datos personales, el funcionamiento del sitio web institucional y los canales de atención a la ciudadanía, la participación de dichas dependencias contribuiría a fortalecer la integralidad y consistencia del documento.

Recomendación No. 13

Definir, para las futuras actualizaciones del Lineamiento de Términos y Condiciones del Uso del Sitio Web, un esquema de revisión y articulación con las dependencias competentes en las materias abordadas, dejando evidencia de su participación cuando corresponda.

Observación No. 11

Acceso a los documentos y canales referenciados en el Lineamiento de Términos y Condiciones de Uso del Sitio Web.

El documento de Lineamiento de Términos y Condiciones de Uso del Sitio Web contiene referencias que no permiten acceder directamente al contenido al que hacen remisión. En particular:

- En el numeral 3.3 Privacidad y seguridad de la información, se hace referencia a la Política de tratamiento de datos personales mediante un texto resaltado como enlace; sin embargo, este redirige al documento correspondiente.
- En el numeral 3.8 Procedimiento de quejas y servicio al cliente, se hace referencia al canal de Atención a la Ciudadanía mediante un enlace que no direcciona al contenido correspondiente.

Esta situación dificulta el acceso de los usuarios a la información complementaria referenciada en el documento y puede afectar su consulta y utilización.

Recomendación No. 14

Verificar el funcionamiento y la configuración de los enlaces incluidos en el Lineamiento de Términos y Condiciones de Uso del Sitio Web, garantizando que las referencias a documentos institucionales y canales de atención permitan el acceso directo a la

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 38 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

información correspondiente. Asimismo, incluir esta verificación dentro de las revisiones periódicas que se realicen al documento.

6. Equipo de comunicaciones

Con el fin de conocer la conformación del equipo del Proceso de Comunicación Estratégica, se realizó la revisión de los cargos de planta y los contratos de prestación de servicios vinculados durante la vigencia 2025, verificando la relación de sus funciones y obligaciones con las actividades del proceso. Como resultado de esta revisión se identificó lo siguiente:

Observación No. 12

Debilidad en la Articulación entre el Proceso de Comunicación Estratégica y los equipos misionales.

Durante la revisión de la conformación del equipo se identificó que, además de los profesionales adscritos al Proceso de Comunicación Estratégica, existen contratistas vinculados a dependencias misionales que desarrollan actividades relacionadas con la divulgación y comunicación de la gestión institucional. No obstante, no se evidenció documentación que describa o formalice los mecanismos de articulación, coordinación o distribución de responsabilidades entre estos equipos, que permita identificar de manera clara el alcance de la participación de cada uno en la ejecución de las actividades de comunicación.

Esta situación puede dificultar la trazabilidad de responsabilidad, la coordinación de actividades y la identificación de los responsables de los diferentes productos comunicacionales.

Recomendación No. 15

Documentar los mecanismos de articulación entre el Proceso de Comunicación Estratégica y las dependencias que desarrollan actividades de comunicación institucional, definiendo, cuando corresponda, los roles, responsabilidad y criterios de coordinación, con el fin de fortalecer la planeación de las actividades, facilitar su seguimiento y minimizar el riesgo de duplicidad de esfuerzos.

Observación No. 13

Debilidad en la organización y trazabilidad de los expedientes contractuales

Durante la revisión, se identificaron las siguientes situaciones:

- El certificado de idoneidad (radicado 20254000155033), los estudios previos (radicado 20254000155023) y la solicitud de contratación (radicado 20254000155013) asociados al contrato con código de control 685 se encuentran

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 39 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

alojados en el expediente de otro contrato en ORFEO, correspondiente al código de control 685, suscrito con la misma persona suscrito en la vigencia 2022, en lugar de reposar en el expediente documental del contrato al que pertenecen.

- En el expediente correspondiente al contrato con código de control 610, el registro documental asociado al estudio previo presenta una inconsistencia en la identificación del radicado. En el listado de documentos del expediente se visualiza el radicado 20254000149983; sin embargo, al consultar el documento, este corresponde a un radicado diferente (20254000139093), el cual figura con estado “Anulado” en ORFEO. Esta situación dificulta la trazabilidad y verificación del documento dentro del expediente contractual.

Estas situaciones afectan la organización, integridad y trazabilidad de los expedientes contractuales, dificultando la consulta y verificación de la documentación que soporta los procesos de contratación.

Recomendación No. 16

Verificar que la totalidad de los documentos que soportan cada proceso contractual se incorporen y mantengan correctamente identificados en el expediente documental correspondiente, realizando las acciones necesarias para corregir las inconsistencias en la organización y registro de los expedientes en ORFEO, con el fin de garantizar la integridad, trazabilidad y disponibilidad de la información.

7. Gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

En la revisión del reporte de PQRS, se identificaron dos (2) radicados con origen en micrositos web o redes sociales. Sin embargo, al contrastar la información remitida por el proceso (cuatro registros en total), se constató que dos de ellos no figuraban en el reporte de seguimiento de la vigencia 2025. Sin perjuicio de lo anterior, se recomienda al proceso identificar oportunamente en su monitoreo de redes sociales, YouTube y boletines aquellas consultas que requieran trámite formal, en estricto cumplimiento del numeral 4.5.1 y la política de operación 4.1 del Procedimiento: Atención de las Peticiones Presentadas por la Ciudadanía (Versión 9 del 25 de marzo de 2025), los cuales exigen remitir toda petición al día hábil siguiente a los correos institucionales (correspondencia@idpc.gov.co y atencionciudadania@idpc.gov.co) para su radicación y reparto. Lo anterior se alinea con las directrices para la atención ciudadana a través de redes sociales de la Circular No. 002 de 2023, la cual establece que el uso de redes institucionales como canales bidireccionales genera la obligación de tramitar formalmente toda petición, queja, reclamo o denuncia (PQRD) en los plazos del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, solicitando la autorización de tratamiento de datos personales (Ley 1581 de 2012) y escalando los casos complejos o sugerencias al Sistema Distrital "Bogotá Te Escucha".

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 40 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

Por otro lado, en atención a la Solicitud de Información No. 1, se examinó la carpeta de evidencias entregada, la cual contenía ocho (8) documentos en formato editable (Word). Al carecer de atributos de validez institucional —tales como firma formal, radicado Orfeo generado por el sistema, o constancia de despacho y recibido—, dichos archivos no permitieron verificar la autenticidad ni la trazabilidad de la gestión. Por ello, fue necesario realizar validaciones en el sistema Orfeo, donde se hallaron los soportes de respuesta final para los radicados 20255110080572, 20255110036542 y 20255110025542; asimismo, se identificó que tres comunicaciones correspondían a la vigencia 2026 (fuera del alcance de este seguimiento) y dos a respuestas de la Alcaldía y la Proposición 703 de 2025. Dado que estas respuestas requirieron la intervención de múltiples áreas, se recomienda al proceso implementar y mantener actualizado un control interno que documente la trazabilidad completa de cada petición y garantice que la información soporte cuente con los respaldos formales para futuros ejercicios de auditoría.

Recomendación No. 17

Se recomienda al proceso fortalecer sus mecanismos de seguimiento interno a las PQRS gestionadas por el proceso de Comunicación Estratégica, acogiendo los lineamientos de la citada Circular No. 002 de 2023 emitida por la Oficina Consejería de Comunicaciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Para garantizar veracidad y oportunidad en las respuestas, se debe disponer de un repositorio estandarizado de respuestas por temas recurrentes, verificar previamente los enlaces oficiales y acudir exclusivamente a fuentes oficiales cuando no se cuente con información previa. Adicionalmente, la redacción debe mantener concisión y claridad, adaptándose a las restricciones de cada plataforma. Para asegurar el control de la gestión, se debe consolidar un registro periódico de las interacciones (mediante informes diarios o semanales) que permita cuantificar la atención y, una vez notificada la respuesta al ciudadano, proceder al cierre formal de la PQRS en los sistemas de registro correspondientes.

Finalmente, al revisar el Informe IV del Cuarto Trimestre 2025 del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" (radicado Orfeo No. 20265100046093), se evidenció que la gestión efectiva por micrositios y redes sociales representó únicamente un 0,2 % de las solicitudes. De igual forma, en el Informe de Gestión de Peticiones de Entidades Distritales con corte a diciembre de 2025 (anexo al radicado Orfeo No. 20265110011222), se identificó que el canal de redes sociales fue el tercero menos utilizado por la ciudadanía, con solo un 0,53 % del total registrado, lo que confirma un volumen poco representativo de peticiones canalizadas por estos medios.

Cabe aclarar que, tras la consulta realizada en el sistema de información Orfeo dentro de la serie documental PQRS (expediente No. 202541055000100001E para la vigencia 2025), se constató que el proceso de Comunicación Estratégica atendió 41 solicitudes en

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 41 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

el marco de su competencia, las cuales corresponden a canalizaciones distintas a las recibidas por redes sociales y micrositios web.

Observación No. 14

Ausencia de un mecanismo de control y seguimiento interno para consolidar, escalar y respaldar documentalmente las interacciones recibidas por medios digitales, de acuerdo a la Circular 002 de 2023 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Esto dificulta la validación de la trazabilidad y oportunidad de las respuestas, impidiendo verificar la gestión formal de las solicitudes canalizadas por redes sociales y micrositios (a pesar de representar un volumen bajo en los informes de la entidad).

Recomendación No. 18

Se recomienda fortalecer el control interno del proceso ya que la evidencia presentada omite incorporar los lineamientos normativos distritales vigentes para la atención de la ciudadanía a través de canales digitales y redes sociales como lo exige la Circular 002 de 2023 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la implementación de un registro de seguimiento continuo con soportes no editables y el uso de los repositorios formales de la entidad.

8. Gestión de riesgos

La gestión del riesgo del Proceso de Comunicación Estratégica, se constató que la Entidad tiene formulado el Riesgo N° 73 (Gestión), asociado a la probabilidad de afectación reputacional por capacidad limitada del hosting o bajo rendimiento del sitio web en momentos de alto tráfico; frente a este, de acuerdo al último informe de riesgos, se verificó la aplicación del documento “Medidas de optimización y gestión de alto tráfico”, evidenciando la estabilidad del sitio y la no materialización del riesgo durante el periodo evaluado. No obstante, al revisar la matriz de riesgos de seguridad de la información, no se identificaron riesgos asociados a la comunicación externa relacionados con la página web principal, el portal de publicaciones, las redes sociales institucionales y el micrositio En el corazón del San Juan, identificados en la matriz de activos de información, en atención a los lineamientos de la Circular Distrital No. 002 (referentes a la verificación de autenticidad de cuentas públicas y custodia de credenciales por mínimo dos administradores autorizados) y los criterios de Seguridad de la información disponibilidad, confidencialidad e integridad.

Por lo anterior, se recomienda al Proceso de Comunicación Estratégica realizar, en conjunto con el Proceso de Gestión de Sistemas de Información y Tecnología, un análisis integral que evalúe la conveniencia de incluir en la matriz de riesgos las amenazas

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 42 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

cibernéticas sobre estos canales de comunicación externa, tales como phishing, ingeniería social, robo o clonación de identidad y fuga de datos corporativos.

9. Planes de mejoramiento

Con corte al primer semestre de 2026, no se identifican acciones de plan de mejoramiento a cargo del proceso de Comunicación Estratégica en ejecución o incumplidas. De igual forma, no se identifican acciones pendientes de evaluación de efectividad.

La información detallada sobre los planes de mejoramiento se presenta en el informe de seguimiento, radicado ORFEO No. 20261200148623 del 10 de agosto de 2026.

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

Como resultado del ejercicio de auditoría realizado al proceso de Comunicación Estratégica, se identificaron dos (2) no conformidades y catorce (14) observaciones, relacionadas con situaciones que evidencian debilidades en el cumplimiento de los lineamientos internos y requisitos aplicables al proceso auditado.

Las principales falencias identificadas se relacionan con debilidad en:

- El cumplimiento normativo y la gestión de las comunicaciones internas y externas, particularmente en la definición y aplicación de criterios del procedimiento, la trazabilidad y documentación de las comunicaciones, la evidencia de aprobación y validación de contenidos, el seguimiento y monitoreo de las publicaciones y la gestión de los requerimientos; con los términos y condiciones de uso del sitio web, en aspectos relacionados con su cumplimiento normativo, articulación institucional y acceso a los contenidos referenciados;
- Respecto a la gestión contractual, específicamente en la organización y trazabilidad de los expedientes contractuales.
- En cuanto a la identidad visual institucional se presenta una oportunidad de mejora.

Estas situaciones deben ser abordadas por el proceso mediante acciones orientadas a superar las causas que les dieron origen, fortalecer los controles asociados y evitar su recurrencia, con el propósito de fortalecer el Sistema de Control Interno del Proceso de Comunicación Estratégica.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al líder del proceso de Comunicación Estratégica, en acompañamiento del proceso de Gestión Documental de la entidad, implementar un plan de acción

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 43 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

correctivo y de control para subsanar las falencias identificadas, donde se incluya en el sistema ORFEO los tipos documentales que alimentan los expedientes faltantes de la vigencia 2025 correspondientes a las series Planes, Comunicados de Prensa y Piezas Gráficas para Medios Impresos, garantizando la correcta asignación de radicados y la debida vinculación del Plan Estratégico de Comunicación, es importante validar la información almacenada en el repositorio en Google Drive para categorizar la información bajo los criterios de información pública, clasificada, reservada o confidencial contemplados en el Título IV del Decreto 1080 de 2015, vincular estos documentos a las series del proceso en el sistema de documentos electrónicos ORFEO de acuerdo con las Tablas de Retención Documental (TRD) o de Valoración Documental (TVD). Todo esto con el propósito fundamental de mitigar y eliminar los riesgos de pérdida de memoria institucional y fallas en la trazabilidad de la información.

2. Realizar una revisión integral del Procedimiento de Comunicación Interna, con el fin de actualizar las políticas de operación y actividades que no reflejan la forma en que actualmente se desarrolla el proceso y definir de manera clara los criterios para su aplicación. Lo anterior, de manera que el procedimiento establezca con precisión las responsabilidades, controles, registros y evidencias requeridas, garantizando la coherencia entre la documentación formalizada y la operación del proceso.
3. Fortalecer los controles para la actualización y sincronización de la documentación publicada en la Intranet con el listado maestro de documentos del Sistema de Gestión y Control, verificando periódicamente la correspondencia entre las versiones vigentes, la disponibilidad de los documentos y el correcto funcionamiento de los enlaces de consulta, con el fin de garantizar que los usuarios internos accedan a información vigente, completa y confiable.
4. Establecer mecanismos que garanticen la continuidad de las actividades de mantenimiento de la Intranet ante la ausencia temporal del personal encargado, definiendo responsables alternos o controles que permitan asegurar la disponibilidad y actualización oportuna de la plataforma.
5. Implementar un registro consolidado de las comunicaciones gestionadas por el Proceso de Comunicación Estratégica que permita identificar, como mínimo, la solicitud recibida, el solicitante, el tipo de comunicación, el canal de divulgación, el estado de ejecución y el producto comunicacional generado. Lo anterior, con el fin de fortalecer la trazabilidad del proceso, facilitar el seguimiento de las comunicaciones y soportar la generación de reportes consolidados.
6. Fortalecer los mecanismos para documentar y conservar la evidencia que soporte la revisión, aprobación y validación del contenido técnico por parte de la dependencia solicitante o encargada, de conformidad con la política de operación 4.2 y el punto de

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 44 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

control establecido para la actividad 3 del Procedimiento de Comunicación Interna, con el fin de garantizar la trazabilidad del proceso y facilitar la verificación de su cumplimiento.

7. Fortalecer los criterios para el diligenciamiento, revisión y validación del formulario de identificación de necesidades de comunicación, definiendo claramente los tipos de requerimientos que deben gestionarse mediante este instrumento; los criterios para clasificar las comunicaciones como internas o externas; y los casos que corresponden a apoyos operativos o servicios del equipo de Comunicaciones que, por su naturaleza, requieren un tratamiento diferenciado dentro del proceso.
8. Documentar y conservar la evidencia del seguimiento y monitoreo de las comunicaciones difundidas mediante los canales digitales institucionales, así como del análisis realizado sobre la información obtenida, con el fin de evaluar la efectividad de las publicaciones y fortalecer las estrategias de comunicación implementadas.
9. Es importante incluir en el Manual de políticas de seguridad y privacidad de la información (Versión 03 del 28 de abril de 2023) las características de las contraseñas para redes sociales, especificando la activación obligatoria del factor de doble autenticación (2FA) en todas las plataformas.
10. Con el fin de mitigar riesgos operativos y asegurar el cumplimiento de la normativa distrital, se recomienda al proceso de Comunicaciones asignar un segundo administrador formalmente autorizado para la gestión de las redes sociales institucionales, dando así continuidad a la operación y cumplimiento al numeral 2 de la Circular Distrital N.º 002 de 2023. Asimismo, como una buena práctica se puede consolidar una matriz detallada de roles y perfiles empresariales que defina con claridad los atributos, permisos y niveles de acceso a los sistemas de información de cada usuario del equipo de comunicaciones garantizando el control operacional, la segregación de funciones y la trazabilidad de las acciones en los canales digitales.
11. Fortalecer el archivo estructurado de los mensajes clave y de las solicitudes de entrevistas en los expedientes oficiales del proceso, normalizar el registro de información no dejar campos vacíos y registrar los datos de los voceros idóneos de cada uno de los procesos de la entidad, para garantizar su debida trazabilidad documental. De igual manera, se sugiere consolidar un directorio institucional de periodistas y enlaces de medios que incluya sus datos de contacto, con el fin de optimizar el alcance de la divulgación misional
12. Es importante que los contenidos del sitio web institucional que comprometan la responsabilidad del instituto, sean revisadas por la Oficina Jurídica, por el proceso a cargo de la seguridad de la información y gestión de sistemas de la información,

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 45 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

dejando la trazabilidad de estas revisiones (responsable, área, fecha). Adicionalmente, revisar si manifestaciones equivalentes se encuentran en otros lineamientos institucionales o en la web institucional.

13. Definir, para las futuras actualizaciones del Lineamiento de Términos y Condiciones del Uso del Sitio Web, un esquema de revisión y articulación con las dependencias competentes en las materias abordadas, dejando evidencia de su participación cuando corresponda.
14. Verificar el funcionamiento y la configuración de los enlaces incluidos en el Lineamiento de Términos y Condiciones de Uso del Sitio Web, garantizando que las referencias a documentos institucionales y canales de atención permitan el acceso directo a la información correspondiente. Asimismo, incluir esta verificación dentro de las revisiones periódicas que se realicen al documento.
15. Documentar los mecanismos de articulación entre el Proceso de Comunicación Estratégica y las dependencias que desarrollan actividades de comunicación institucional, definiendo, cuando corresponda, los roles, responsabilidad y criterios de coordinación, con el fin de fortalecer la planeación de las actividades, facilitar su seguimiento y minimizar el riesgo de duplicidad de esfuerzos.
16. Verificar que la totalidad de los documentos que soportan cada proceso contractual se incorporen y mantengan correctamente identificados en el expediente documental correspondiente, realizando las acciones necesarias para corregir las inconsistencias en la organización y registro de los expedientes en ORFEO, con el fin de garantizar la integridad, trazabilidad y disponibilidad de la información.
17. Se recomienda al proceso fortalecer sus mecanismos de seguimiento interno a las PQRS gestionadas por el proceso de Comunicación Estratégica, acogiendo los lineamientos de la citada Circular No. 002 de 2023 emitida por la Oficina Consejería de Comunicaciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Para garantizar veracidad y oportunidad en las respuestas, se debe disponer de un repositorio estandarizado de respuestas por temas recurrentes, verificar previamente los enlaces oficiales y acudir exclusivamente a fuentes oficiales cuando no se cuente con información previa. Adicionalmente, la redacción debe mantener concisión y claridad, adaptándose a las restricciones de cada plataforma. Para asegurar el control de la gestión, se debe consolidar un registro periódico de las interacciones (mediante informes diarios o semanales) que permita cuantificar la atención y, una vez notificada la respuesta al ciudadano, proceder al cierre formal de la PQRS en los sistemas de registro correspondientes.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	*RAD_S* Radicado: RAD_S Fecha: F_RAD_S Pág. 46 de 46
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

18. Abordar las situaciones detectadas mediante acciones orientadas a superar las causas que les dieron origen, fortalecer los controles asociados y evitar su recurrencia, con el propósito de fortalecer el Sistema de Control Interno del Proceso de Comunicación Estratégica.

Proyectó:

Viviana Barrera. Profesional- Asesoría Control Interno.
 Angie Paola Triana Montañez. Contratista- Asesoría Control Interno.
 Mary Alexandra Martínez Bonilla. Asesora Control Interno.

Revisó:

Mary Alexandra Martínez Bonilla. Asesora Control Interno.



Radicado: **20261200170163**

Fecha 07-09-2026 11:32

El Documento 20261200170163 fue firmado electrónicamente por:

**MARY ALEXANDRA MARTINEZ
BONILLA**

Asesora Control Interno,
Control Interno,
ID: 52114471,
cinterno@idpc.gov.co,
Fecha de Firma: 07-09-2026 12:13:48



a91cd0c468878f63caf5c39dc6d662ac2753306d34f92c2bbad62a2ee4f9b1fd

Codigo de Verificación CV: fe49b

