



Informe Seguimiento y
Evaluación

Auditoría al proceso de Gestión de Comunicaciones



Unidad de Proyección Normativa
y Estudios de Regulación
Financiera - **URF**

CONTENIDO

1.	Introducción.....	2
2.	Objetivo	2
3.	Alcance	2
4.	Criterios de evaluación	2
4.1.	Marco normativo	2
4.2.	Otros requisitos institucionales.....	2
5.	Metodología de evaluación.....	3
6.	Evaluación realizada	3
6.1.	Plataforma documental.....	3
6.1.1.	Caracterización.....	3
6.1.2.	Procedimiento Divulgación de la Información	5
6.1.3.	Política de Comunicaciones	6
6.1.4.	Manual de redes sociales:.....	6
6.2.	Plan de Acción	7
6.3.	Riesgos.....	8
6.4.	Indicadores.....	9
6.5.	Adquisiciones del proceso.....	10
7.	Aspectos positivos, observaciones y oportunidades de mejora.....	11
7.1.	Aspectos positivos	11
7.2.	Observaciones.....	11
7.3.	Oportunidades de mejora	13
8.	Conclusiones.....	13
9.	Elaboración del informe.....	13

1. Introducción

En el modelo de operación por procesos la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera tiene definido en el nivel estratégico el proceso Gestión de Comunicaciones de la Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional, cuyo objetivo es gestionar la comunicación externa e interna, con el fin de apoyar la operación de la Unidad, la interacción con los grupos de valor y la ciudadanía, acorde con el marco normativo vigente y a través de canales y medios de comunicación institucionales, cuyo alcance inicia con la identificación de necesidades de comunicación interna y externa, finaliza con la gestión de la comunicación interna y externa que incluye diseño de estrategias, medios y canales y la divulgación y publicación de información.

2. Objetivo

Evaluar de manera independiente y objetiva el proceso "Gestión de Comunicaciones", con el fin de identificar oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales de manera eficiente y eficaz.

3. Alcance

El alcance de la auditoría al proceso de "Gestión de Comunicaciones", comprende la revisión de los elementos transversales y la gestión adelantada para dar cumplimiento con el objetivo establecido.

Lo anterior desarrollado durante el periodo de 01 de enero de 2022 al 31 de mayo de 2023.

4. Criterios de evaluación

4.1. Marco normativo

- Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."
- Ley 1474 de 2021 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 5
- Directiva Presidencial 03 del 29 de mayo de 2023

4.2. Otros requisitos institucionales

- Plan de Acción Anual de las vigencias 2022 y 2023.
- Procedimiento de Administración y Seguimiento de Planes Versión 5 del 27 de marzo de 2023

- Manual de Formulación, Seguimiento, Mejoramiento y Evaluación de Indicadores Versión 1 del 31 de octubre de 2022
- Política de Administración del Riesgo Versión 5 del 2 de mayo de 2023

5. Metodología de evaluación

Para validar el cumplimiento del objetivo del proceso, se realiza la revisión a través de la aplicación de los elementos transversales del proceso.

Adicionalmente se empleará una técnica de muestreo indiscriminada para la verificación de la respuesta a solicitudes de comunicación y cronograma de comunicaciones.

6. Evaluación realizada

El proceso de Gestión de Comunicaciones está definido en el nivel estratégico del modelo de operación por procesos, para el cual se verificó la operación de los elementos transversales, Plataforma documental, Riesgos, Indicadores, Plan de Acción.

6.1. Plataforma documental

Se inició la revisión de la plataforma documental en la que está establecido el proceso:

Es de indicar que, frente al manual de imagen y estilo, durante la auditoría se encontró que el documento figura como eliminado del listado maestro de documentos, sin embargo, está en proceso de ajuste atendiendo las directrices dadas en la Directiva Presidencial 03 del 29 de mayo de 2023; este documento será parte integral del proceso una vez esté formalizado y aprobado, la solicitud con la que se está tramitando es la codificada TS-0278.

6.1.1. Caracterización

Se realiza la verificación de la caracterización del proceso GC-CP-001 versión 4 del 21 de septiembre de 2022 evidenciando que:

En cuanto a la definición del alcance del proceso indica: *Inicia con la identificación de necesidades de comunicación interna y externa, y finaliza con las acciones de mejora generadas por los seguimientos y cubre a gestión de la comunicación interna y externa que incluye diseño de estrategias, medios y canales y la divulgación y publicación de información.*

Se encontró en el documento que, la finalización del alcance hace referencia al seguimiento de las acciones orientado a la aplicación de los elementos transversales del proceso y oportunidades de mejora identificados desde la línea de defensa estratégica y la tercera línea; se **recomienda** ampliar el alcance en cuanto a la verificación que se realiza por parte de la primera y segunda línea de defensa en el desarrollo de la gestión

del proceso orientado a aspectos como el seguimiento al uso y efectividad de los canales de comunicación.

Por otro lado, en las condiciones generales del proceso, se indica que "*La Unidad contará con un protocolo para el manejo de la comunicación en situación de crisis, de forma tal que se cuente con una hoja de ruta que permita saber cómo informar ante una eventualidad. Este hará parte del plan de continuidad del negocio*"; al indagar en el Sistema de Gestión Institucional, no se evidenció el protocolo mencionado, por lo anterior se **recomienda** realizar la estructuración y formalización del protocolo en como parte integral del proceso.

En cuanto a los canales y medios de comunicación institucionales mencionados en la caracterización: entre otros se hace referencia al *comité de comunicaciones*, el cual se consultó indicando que obedece a una propuesta para crear en la Unidad y que no fue acogida; por lo anterior se **recomienda**, ajustar el documento dado que no obedece a la realidad de la gestión institucional.

Frente a la definición del ciclo del proceso PHVA, este indica en su etapa de *planeación* inicia con la formalización de la política de comunicaciones, por lo que se **recomienda** sea incluido en el alcance del proceso.

Durante la verificación se observó que la identificación de necesidades de comunicación no solo parte de proveedores externos como las necesidades de los procesos, sino que también son propias del proceso de gestión de comunicaciones, así como directrices o políticas de gobierno, por lo anterior se **recomienda** ampliar el alcance de la identificación de necesidades.

Teniendo en cuenta los cambios normativos concernientes al proceso de comunicaciones, se **recomienda**, incluir la formulación y seguimiento del Plan de Comunicaciones del que habla la Directiva Presidencial del 03 de 2023, así como realizar la actualización en el normograma del proceso e informes a cargo del proceso; del mismo modo validar la pertinencia de incluir la participación del proceso misional Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa.

En la etapa del *hacer*, se **recomienda** hacer referencia al diseño de las piezas comunicativas dado que actualmente está orientado solo a la publicación y divulgación en los medios de comunicación, lo anterior para dar completitud e integrar toda la gestión del proceso.

En la etapa de *verificar*, se **recomienda** incluir e implementar actividades de enfocadas a evaluar la efectividad de los canales de comunicación internos y externos, así como las demás realizadas por primera línea de defensa.

Con los resultados de las evaluaciones realizadas, se **recomienda**, incluir la implementación de acciones de mejora e incluirlas en la etapa de actuar.

En conclusión, se **recomienda**, realizar la revisión integral de la gestión del proceso, a fin de complementar la caracterización y dada la realidad de la operación del proceso con el enfoque estratégico con el que está planteado implementar herramientas orientadas a potencializar el uso de los canales de comunicación interna y externa.

6.1.2. Procedimiento Divulgación de la Información

Se realiza la verificación de la aplicación del procedimiento de divulgación de la información del 21 de septiembre de 2022 versión 4 evidenciando que:

En el alcance del procedimiento se encuentra definido que este inicia con la revisión del esquema de publicación, sin embargo, en las actividades iniciales no se encuentra planteada esta actividad, a fin de dar completitud a la ejecución de las actividades se **recomienda**, incluir esta actividad.

Así mismo incluir en la primera actividad de identificación de necesidades de divulgación, las propias del proceso de gestión de comunicaciones diferente a las identificadas en la ley de transparencia y las directrices dadas por el Gobierno Nacional, dado que durante la verificación de las piezas comunicativas que se socializan, contienen información que surge de iniciativa del propiamente del proceso, del mismo se presentan solicitudes de publicación dadas por directrices sectoriales o presidenciales.

Teniendo en cuenta que una de las actividades de inicio corresponde a la programación de necesidades de los procesos, se **recomienda**, formalizar en el Sistema de Gestión Institucional el formato de Cronograma de necesidades destinado para tal fin, a fin de garantizar la trazabilidad del documento y estandarización del reporte, este puede contener el seguimiento realizado por el proceso.

En las actividades de inicio no se tienen contempladas las solicitudes de publicación de información realizadas a través del flujo de *Trámite de Solicitudes* del Sistema de Monitoreo a la Gestión Institucional SMGI, por lo anterior se **recomienda**, se incluya como parte de la gestión del proceso dado que el cierre de las solicitudes en la herramienta si se menciona en la actividad 6.

A fin de dar completitud al ciclo del procedimiento se **recomienda** incluir actividades de verificación de la efectividad de los medios de comunicación en los que se publica la información y de la propia información publicada.

Frente al esquema de publicaciones de información, se observó que la Unidad tiene mapeado y actualizado el documento de acuerdo con lo instado en la Ley 1712 de 2014 en lo referente a la información mínima, sin embargo, no contempla la publicación de la información adicional conforme a lo establecido en el artículo 2.1.1.5.3.2 del Decreto 1081 de 2015, por lo anterior se **recomienda** al proceso de Gestión de la Información con el apoyo del proceso de Gestión de Comunicaciones complementar el documento con la estructura actual de la totalidad de la página web de la Unidad a fin de garantizar la completitud y actualización de los contenidos de esta, identificando los responsables y periodicidad de la publicación de los contenidos; del mismo modo, se considera conveniente analizar la responsabilidad de operación de este producto en la gestión de los procesos toda vez que es un elemento importante para la gestión de las comunicaciones de la Unidad.

6.1.3. Política de Comunicaciones

Frente a la socialización de la política de comunicaciones, el auditado aportó la evidencia de esta remitida en el boletín mensual 15 de febrero de la vigencia 2023 la cual es divulgada por el grupo de WhatsApp institucional, dando cumplimiento a lo instado en el procedimiento revisado.

Para realizar la verificación a la aplicación de la política de comunicaciones:

Se identificaron 183 solicitudes de publicación realizadas a través del flujo de mejoras Trámite de Solicitudes del 2022 hasta 31 de mayo de 2023, de las cuales a través de una muestra indiscriminada aleatoria se verificó el procedimiento empleado a 60 solicitudes equivalentes al 33% del total, de lo cual se encontró:

Que el paso de publicación a cargo del proceso de Gestión de Comunicaciones se realiza de manera oportuna, atendiendo los tiempos establecidos; como recomendación para facilitar el seguimiento por parte de los solicitantes de la información, se sugiere incluir los vínculos de la publicación de los documentos como evidencia de la realización del paso, de mismo modo se recomienda a los solicitantes realizar la verificación de la publicación de manera rigurosa para garantizar el acceso a la información de los grupos de valor.

6.1.4. Manual de redes sociales:

Se realiza la verificación del manual de redes sociales GC-MO-002 versión 1 del 27 de julio de 2021.

Frente a la verificación de las redes sociales, se identificó que; la Unidad cuenta con redes oficiales en las cuales se divulga la información dependiendo el contenido de la pieza comunicativa.

De lo anterior se **recomienda** revisar la viabilidad de potencializar el uso del canal institucional de YouTube con la información de interés para los grupos de valor, así como realizar la actualización de la imagen institucional de acuerdo con la nueva directriz presidencial.



Al realizar la revisión del perfil de LinkedIn que redirecciona desde la página web de la Unidad, este se dirige al perfil de empleados, mientras que en el perfil oficial no se visualiza el logo oficial de la entidad, por lo anterior se hace necesaria la verificación de esta.



Revisión realizada el 13 de junio de 2023

Durante el desarrollo de la auditoría se realizó el ajuste de la imagen de los perfiles de la red social.

Frente a las redes sociales de Facebook y Twitter, se considera importante dejar documentado como política de operación del proceso, que información amerita replica en las redes de la Unidad de información externa, a fin de estandarizar las publicaciones.

Teniendo en cuenta que previamente se conoce los eventos a los que tendría incidencia la Unidad, desde las redes sociales en coordinación con la Entidad promotora, se **recomienda** visibilizar la participación de la entidad a fin de generar más tráfico en las redes, promoción de asistencia de los eventos y potencializar los medios de comunicación de la Unidad, así mismo dejarlo documentado como política de operación; durante la auditoría se conoció que la réplica de esta información depende de la aprobación la subdirección participante del evento.

Durante la etapa de entendimiento y apertura de la auditoría, se evidenció un alto riesgo de pérdida de la información de proceso, dado que las piezas comunicativas finales solo encontraban distribuidas en los diferentes medios de comunicación, sin embargo, esta situación fue subsanada con la consolidación en un repositorio en Share Point aportado por el auditado, se **recomienda**, continuar con la actualización, formalización, mantenimiento y mejora del repositorio, el cual mitiga el riesgo de pérdida de información generada por el proceso, garantiza la memoria institucional y contribuye con la gestión del conocimiento; del mismo modo se **recomienda** registrar en el tipo documental que se considere pertinente la consolidación de las piezas comunicativas finales.

Se **recomienda** incluir en el SMGI, en la medición de la gestión del proceso los indicadores de los que habla el manual de redes sociales a fin de garantizar su medición y generar trazabilidad de su seguimiento.

6.2. Plan de Acción

Frente a la gestión de las actividades del plan de acción se realizó la revisión de las contempladas para las vigencias 2022 y 2023 de acuerdo con el alcance de la presente auditoría de lo cual se encontró:

Que para la vigencia 2022 el proceso tenía contempladas para ejecutar 27 actividades de las cuales el 37% corresponden a actividades transversales de otros procesos, las restantes están relacionadas con el cumplimiento del objetivo del proceso de tipo operativo; para el 2023 se contempló 21 actividades con un 42% de actividades transversales.

De acuerdo con lo establecido en la definición de Plan de Acción del procedimiento para la administración y seguimiento de planes DP-PD-001 versión 5.0 el cual indica:

*Plan de Acción. Herramienta gerencial para la planeación y control, que describe cronológicamente la suma de actividades necesarias para el cumplimiento de un fin establecido. **Los planes de acción contienen categorías y tareas que dan respuesta al nivel estratégico, táctico y operativo.** Su objetivo es cerrar la brecha existente entre la situación actual y lo definido en el objetivo estratégico, atender los temas normativos y los propios de la gestión institucional. **Subrayado y negrita fuera del texto.***

Se **recomienda**, en lo sucesivo incluir actividades del nivel estratégico y táctico que estén orientadas al cumplimiento del objetivo e iniciativa estratégica vinculados al proceso URF_GR1_2326_INI1_Fortalecer la estrategia de divulgación y promoción institucional y los mecanismos de comunicación y no solo del tipo operativo.

Frente al reporte de las tareas el proceso da cumplimiento con el criterio de oportunidad y completitud en la documentación; se **recomienda**, a fin de garantizar la trazabilidad y seguimiento del consolidado de las evidencias de las piezas comunicativas de las tareas relacionadas con la comunicación interna y externa, incluir, fecha y medio por el cual se remite la información, así como acceso a los vínculos relacionados como correos electrónicos y otros documentos.

6.3. Riesgos

Frente a los riesgos identificados para el proceso de Gestión de Comunicaciones, se evidencio que se cuenta con el riesgo URF_02_GC - Divulgar información inoportuna, confusa y poco confiable.

Cuya descripción indica: *Posibilidad de afectación reputacional por divulgar información al interior o exterior de la Unidad, que no cumpla con criterios de oportunidad, claridad y confiabilidad, debido a las deficiencias en la revisión de la información que expide la Unidad.*

Cuyos controles identificados son:

- Validar la situación presentada y activar el plan de contingencia con Dirección de tecnología del MHCP.
- Revisar y aprobar la información antes de la publicación.

- Verificar los tiempos de publicación de acuerdo con la información registrada en el formato de programación cuatrimestral de contenidos - Gestión de comunicaciones.

Verificada la información del riesgo en sus diferentes etapas se encontró:

Frente a la etapa de Identificación, se encontró que:

Teniendo en cuenta que se actualizó el contexto estratégico de la entidad, se **recomienda**, realizar la actualización del riesgo en la asociación de la plataforma estratégica que se podría afectar con una posible materialización.

Se **recomienda**, contemplar la información producto de las actividades de verificación de los medios de comunicación e información que se publica para identificar posibles causas y consecuencias que se puedan controlar desde el proceso.

Revisada la etapa de valoración:

En cuanto a la documentación del control, se **recomienda**, unificar la información contenida en el procedimiento de divulgación de información y la registrada en el SMGI, verificando la gestión actual del proceso para que la evidencia garantice la aplicación efectiva y oportuna de los controles.

Por ejemplo, se encontró que para el control *Revisar y aprobar la información antes de la publicación*, en la evidencia de la actividad número 4 del desarrollo del procedimiento indica que es la pieza comunicativa revisada, mientras que en el control establecido en el sistema se indica que es el correo electrónico de aprobación que remite el solicitante.

Para el control *Verificar los tiempos de publicación de acuerdo con la información registrada en el formato de programación cuatrimestral de contenidos - Gestión de comunicaciones*, teniendo en cuenta que el procedimiento de divulgación también contempla el esquema de publicaciones la cual contine entre otras la información mínima a publicar y la relevante para divulgar por parte de la Unidad, se **recomienda** ampliar el alcance del control, para verificar la oportunidad de la publicación integral de la información.

El proceso da cumplimiento a la aplicación de los criterios para el registro del monitoreo y sus evidencias.

6.4. Indicadores

Frente a los indicadores, se identificó que el proceso cuenta con el indicador URF_IND001_GC_Oportunidad en la publicación de información y que para la vigencia 2023 se aumentó la meta al 100% de cumplimiento, del cual se encontró:

Frente a la formulación del indicador; su propósito es *generar alertas tempranas sobre posibles retrasos en la publicación de la información de acuerdo con el esquema de publicación institucional*; sin embargo, en el análisis se incluyen todas las comunicaciones que se gestionan desde el proceso, por lo anterior se **recomienda**

analizar la pertinencia de ampliar el alcance de la descripción del indicador incluyendo las demás fuentes para la operación del proceso y tiempos de respuesta del proceso.

En cuanto al análisis trimestral del indicador, en el soporte de la evidencia no se logra visualizar la obtención del resultado; es decir el cálculo de la oportunidad de la publicación de cada fuente de datos (esquema de publicación, cronogramas de necesidades, solicitudes del SMGI no contempladas en la información mínima u otras solicitudes.)

Por lo tanto, la medición del indicador no cumple con el propósito establecido, se **recomienda** realizar un análisis integral al indicador identificando la pertinencia de ajuste en cuanto a su propósito, tipo, periodicidad, fuente de datos u otros aspectos.

Se **recomienda**, incluir en el SMGI, en la medición de la gestión del proceso los indicadores de los que habla el manual de redes sociales a fin de garantizar su medición y generar trazabilidad de su seguimiento.

6.5. Adquisiciones del proceso

Como parte de la revisión a la gestión del proceso, se validaron las adquisiciones de bienes o servicios realizadas como apoyo a la gestión del proceso evidenciando que durante la vigencia 2022 con contrataron los siguientes:

Contrato	Objeto	Contratista	Link consulta SECOP II o TVEC
Orden de Compra 99572	Adquirir la renovación de licencias adobe y algunos bienes con el fin de fortalecer la gestión del proceso de comunicaciones de la unidad administrativa especial, Unidad De Proyección Normativa Y Estudios De Regulación Financiera - URF.	PANAMERICANA LIBRERÍA Y PAPELERIA S.A.	https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/99572
Orden de Compra 100743	Adquirir computador de escritorio para la gestión del proceso de comunicaciones de la unidad administrativa especial, Unidad De Proyección Normativa Y Estudios De Regulación Financiera - URF.	ALMACENES ÉXITO S.A.	https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/100743

Durante la auditoria se conoció que algunas piezas comunicativas se realizan a través de la aplicación Canva, cuyo licenciamiento para el uso de la herramienta con el acceso ilimitado se adquirió de manera personal por parte del líder del proceso, teniendo en cuenta lo anterior, se consultó la tarea del Plan de Acción Anual 2023 URF2023_076_Determinar necesidades de recursos para la vigencia siguiente 2024_GC a fin de conocer las necesidades identificadas por el proceso para la vigencia 2024 las cuales son:

- Adquirir un servicio para desarrollador web que conozca la plataforma Oracle para el rediseño y actualización de la página web con el fin de fortalecer la imagen de la Unidad y posicionarla ante los grupos de valor, ciudadanía y partes interesadas.
- Adquirir la renovación de licencias Adobe con el fin de fortalecer la gestión del proceso de comunicaciones de la Unidad Administrativa Especial, Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF.

Por lo anterior se **recomienda** dar prioridad al uso de la licencia adquirida; en caso de considerarse necesario y teniendo en cuenta que la herramienta Canva es vital para el desarrollo de la gestión del proceso, se recomienda incluir la adquisición de la licencia para la Unidad dentro de las necesidades para la siguiente vigencia así como otras aplicaciones que se requieran, a fin de garantizar la trazabilidad de la creación de las piezas por parte del proceso, la gestión del conocimiento de la Unidad y preservar su memoria institucional.

7. Aspectos positivos, observaciones y oportunidades de mejora

7.1. Aspectos positivos

- Durante la ejecución de la auditoría, el proceso estructuró un repositorio en el cual se encuentra consolidado las piezas comunicativas el cual mitiga el riesgo de pérdida de información generada por el proceso, garantiza la memoria institucional y contribuye con la gestión del conocimiento.
- El proceso contempla en su planeación las necesidades de los procesos los cuales son remitidos con anterioridad, así como otras fuentes lo que ha generado mayor cobertura e impacto de las diferentes temáticas relevantes a comunicar.
- El proceso aplica los criterios de calidad y oportunidad de los elementos transversales de acuerdo con lo establecido en la Estrategia de seguimiento y evaluación del desempeño institucional.

7.2. Observaciones

De acuerdo con la evaluación realizada a fin de evaluar de manera independiente y objetiva el proceso “Gestión de Comunicaciones”, con el fin de identificar oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales de manera eficiente y eficaz, se emiten las siguientes observaciones que requieren de la suscripción de acciones de mejora en el plan de mejoramiento.

	Observación	Acción	Producto Esperado	Responsable	Fecha de Cumplimiento
1	Se identificaron debilidades en la estructuración de la caracterización, por lo que se recomienda realizar la análisis y ajuste del documento.	Analizar y ajustar la Caracterización con la gestión actual del proceso.	Caracterización actualizada y formalizada en el SGI	Karime Yamhure	13/08/2023
2	Se identificaron debilidades en la formulación y documentación del indicador, por lo anterior se recomienda realizar la revisión integral	Analizar y actualizar el indicador del proceso.	Indicador actualizado y formalizado en el SMGI.	Karime Yamhure	31/07/2023
3	Se identificaron debilidades en la estructuración del riesgo por lo anterior se recomienda realizar una revisión integral, así como verificar la documentación de los controles.	Analizar y actualizar el riesgo asociado al proceso.	Riesgo actualizado en formalizado en el SMGI.	Karime Yamhure	15/09/2023
4	Realizar la actualización documental pertinente de acuerdo con las debilidades identificadas.	Realizar el análisis integral a los documentos del proceso y ajustarlos.	Documentos actualizados y formalizados: Procedimiento de divulgación de información Manual de Redes Sociales Política de Comunicaciones	Karime Yamhure	29/09/2023
5	El esquema de publicaciones de información no contempla la publicación de la información adicional conforme a lo establecido en el artículo 2.1.1.5.3.2 del Decreto 1081 de 2015, por lo anterior se recomienda al proceso de Gestión de la Información con el apoyo del proceso de Gestión de Comunicaciones complementar el documento.	Analizar y actualizar el esquema de publicaciones de información	Esquema de publicación de información ajustado y formalizado de acuerdo con lo indicado en la norma.	Karime Yamhure - Juan Rios	29/09/2023

7.3. Oportunidades de mejora

Se identificaron oportunidades de mejora, las cuales se encuentran descritas en cada uno de los numerales, de lo cual se espera se acojan para el mejoramiento de la gestión del proceso.

8. Conclusiones

El proceso evidencia una buena aplicación de los elementos transversales de acuerdo con los criterios definidos en la estrategia de evaluación y seguimiento al desempeño institucional; sin embargo, se requiere realizar ajustes en la estructuración de los elementos transversales que fortalecen la gestión del proceso.

9. Elaboración del informe

Nombre del auditor:	Angie Johanna Corredor Estrella
Fecha del informe:	7 de julio de 2023