

<b>VISITA DE : SEGUIMIENTO</b> ___ <b>AUDITORIA</b> <u>X</u> <b>ASESORIA</b> ___ <b>SOLICITUD</b> <b>INFORMACION</b> ___
<b>ASUNTO:</b> <b>AUDITORIA DE CONTROL INTERNO A COMUNICACIONES E IMAGEN.</b>
<b>Dependencia, Fecha y Hora:</b> <b>CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO</b> <b>23 /11/2023 HORA : 8.30 AM</b>
<b>Funcionarios que atienden la visita:</b> <b>MARIA SUGEY PATIÑO JIMENEZ</b> <b>Coordinadora DE Comunicaciones e imagen</b>
<b>Funcionario(s) de Control Interno:</b> <b>DIEGO ESCOBAR VALENCIA</b> <b>Jefe de Control Interno</b>
<b>OBSERVACIONES DEL TEMA DE VISITA</b>
<p><b>AUDITORIA DE COMUNICACIONES E IMAGEN:</b></p> <p>El presente ejercicio se realiza en observancia al Plan Anual de Auditorías Internas aprobado para la vigencia 2023, a partir del mes de enero de 2023, con apertura de la auditoría en las instalaciones de la oficina asesora de comunicaciones e imagen , utilizando técnicas de auditoría generalmente aceptadas entre las que se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación del cumplimiento normativo</li> <li>• Verificación documental</li> <li>• Entrevista al personal que desarrolla actividades en el proceso.</li> <li>• Análisis información interna.</li> </ul> <p><b>MARCO LEGAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política de Colombia de 1991.</li> <li>• Ley 87 de 1993 - Normas para el ejercicio de Control Interno en las entidades y organismos del estado.</li> <li>• Ley 1712 de 2014,</li> <li>• Ley de Transparencia y Acceso a la Información.</li> </ul> <p><b>ALCANCE:</b></p> <p>Evaluar el cumplimiento del plan anual de comunicaciones para la vigencia 2023, verificando las estrategias y actividades planteadas en el Manual de Comunicaciones Código: MD-GJ-PL-038 versión 1 de 10/12/2021.</p>

## DESARROLLO DE AUDITORIA:

1.- Tienes Plan de comunicaciones del año 2023.

El Área de comunicación e imagen tiene el plan de comunicaciones aprobado del año 2020 al 2023 según documento con código **MD-GJ-PL-038 versión 1 de 10/12/2021** y Tiene un programa de mercadeo y comunicaciones del periodo febrero - noviembre de 2023.

2.- Que estrategias de comunicación tienes plasmadas.  
Ejemplo: Diseño de redes, estrategias digitales, comunicaciones internas, boletines, notas, carteleras, videos, medios, comunicaciones externas, entrevistas.

Las estipuladas en el Plan de Comunicaciones: La E.S.E emplea los medios de comunicación masivos que estén a su disposición en su entorno, de su región, como:

- Prensa
- Televisión
- Radio • Medios especializados
- Medios digitales.

Para el proceso de difusión interna de información institucional hacia colaboradores, la E.S.E Hospital Departamental Tomás Uribe Uribe de Tuluá cuenta con medios de comunicación propios como: sistema integrado de pantallas, carteleras, correo institucional, chats WhatsApp, sistema de altavoces, computadores, página web, boletín impreso, comunicados.

3.- Desde Gerencia se envían mensajes a la comunidad hospitalaria con el fin de que conozcan los avances y logros de la entidad.

Toda la información que se genera hacia la comunidad por los diferentes medios, internos o externos, deben ser primero autorizados por Gerencia y estos pueden ser: boletines de prensa, comunicados de prensa, grupos de whatsapp, videos institucionales, piezas gráficas.

4.- Tiene comité de comunicaciones, cuáles son sus funciones.

Actualmente la oficina de comunicación no tiene Comité de comunicaciones aunque la Gerencia lo ordenó en un comité en septiembre; la coordinadora de calidad quien es mi jefe inmediato, Nini Rentería espera que la doctora Leidy Macías, apoyo de Gerencia pueda asistir y hacer parte pero aún no ha dado fecha para hacer el primer comité.

5.- Existe un boletín informativo mensual, donde lo difunden.

No hay boletín informativo mensual, se usan comunicados y boletines de prensa cuando gerencia lo autoriza para informar situaciones especiales a la comunidad externa. A nivel interno se plantea hacer un medio interno digital.

6.- Existen carteleras institucionales, las actualizan constantemente y cuantas hay.

Actualmente en la Institución existen 13 carteleras institucionales, las cuales se actualizan cada quince (15) días aproximadamente o cuando se requiere actualizar información.

7.- Como fortalece la imagen institucional tanto interna como externa.

Desde las redes sociales y medios de comunicación externos, informando a diario y de manera constante las novedades de los eventos y actividades del hospital tanto internos como externos.

8.- La oficina de comunicación e imagen maneja intranet institucional.

No se usa intranet institucional. Todo es a través de whatsapp, grupos de whatsapp institucional, correo electrónico Chamilo y GLPI para ostickets.

9.- Utiliza correo electrónico en el proceso.

Sí, es comunicaciones@hospitaltomasuribe.gov.co

10.- Coordina fondos de escritorio con Sistemas.

Si, se elaboran en coordinación con el departamento de sistemas y se actualizan semanalmente.

11.- Utiliza notas periodísticas, y con qué medios, enúncielos.

Si, se realizan Notas periodísticas semanalmente con CNC TELURO PRODUCCIONES, PSC TELEVISION, TOCAYO VANEGAS, EL TABLOIDE, RCN RADIO Y GUASCA FM. Mensualmente con los periódicos EL TABLOIDE, EL DATO POLITICO, EL VENTILADOR, NO HAY DUDA, RADAR

12.- Que publicaciones se hacen en la página web, redes sociales.

Se publican todos los eventos diarios que realiza el hospital tanto interno como externo, videos institucionales sobre los servicios del hospital y noticias para la comunidad.

13.- El área de Comunicación e imagen tiene establecidos indicadores.

Si, cuatro, en el Daruma: satisfacción del cliente interno, satisfacción del cliente externo, cumplimiento del plan de comunicaciones y satisfacción de las solicitudes de difusión internas y externas.

C:/Users/GESTION/Downloads/grafico cumplimiento plan de comunicaciones a julio 2023.PNG.

C:/Users/GESTION/Downloads/grafico indicadores a julio 2023 cliente externo.PNG.

C:/Users/GESTION/Downloads/grafico indicadores a julio 2023 cliente interno.PNG.

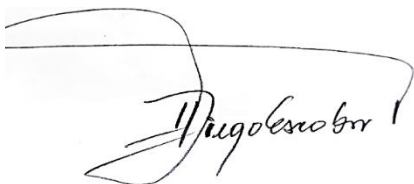
C:/Users/GESTION/Downloads/Porcentaje de respuestas a las solicitudes de información.PNG.

14.- Tiene alguna observación para mejora de su trabajo.

Requiero un asistente que puede ser un practicante de comunicación social, para realizar actividades como tomar fotos y grabar videos, ya que a diario se solicita esto y dependemos de los medios contratados para que lo hagan, o si lo hago yo, a veces resultan varios eventos al mismo tiempo y no doy abasto.

#### **OBSERVACIONES:**

1. Se debe implementar el Comité de Comunicaciones e imagen como lo ordeno la Dirección.
2. Se debe fortalecer los diferentes canales y evaluar el impacto tanto en los usuarios como en los colaboradores a través de encuestas.
3. Se debe implementar una acción de inventario, estandarización y ubicación estratégica de las carteleras de toda la entidad que los usuarios tengan fácil acceso.



Proyectó: Diego Escobar Valencia  
Elaboró: Diego Escobar Valencia  
Revisó:  
Aprobó:

Anexo: