



Radicado No.: **1400-3-0025**  
Fecha: 29/08/2025 16:30:19 PM Folios: 17  
Entidad: FONTUR  
Remitente: MIREYA LOPEZ CHAPARRO - ML  
Destinatario: LUIS ALEJANDRO GOMEZ HERNANDEZ -

## MEMORANDO

1400-3-0025

**PARA:** **LUIS ALEJANDRO GOMEZ HERNANDEZ**  
Director De Comunicaciones - Dirección De Comunicaciones

**DE:** **MIREYA LOPEZ CHAPARRO**  
Director de Auditoría Interna P.A. FONTUR - Gerencia De Auditoria Interna

**ASUNTO:** **Informe de Auditoría – “Proceso de Comunicación, Imagen y Posicionamiento Institucional de la Oficina de Comunicaciones a la gestión del P.A FONTUR entre 2022 y 2025”.**

**FECHA:** Bogotá D.C., 29 de Agosto de 2025

Respetados directivos, reciban un cordial saludo.

Una vez presentadas las observaciones formuladas por la Oficina de Auditoría Interna relacionadas con la auditoría cuyo objeto fue: “Evaluar el aporte funcional del proceso de Comunicación, Imagen y Posicionamiento Institucional de la Oficina de Comunicaciones a la gestión del P.A FONTUR entre 2022 y 2025”, remito el Informe Ejecutivo de Auditoría en archivo PDF con el correspondiente soporte en excel (FAIN-006 registro de observaciones).




Revisadas las argumentaciones y soportes presentados por las áreas auditadas en tres correos electrónicos del 19/08/2025 y 21/08/2025, el equipo auditor analizó integralmente y determinó que de las 5 observaciones iniciales, una terminó como beneficio del proceso auditor por la corrección realizada previo a la emisión de este informe y dos fueron eliminadas en razón a las argumentaciones y soportes presentados.

El informe de auditoría (adjunto) incluye la evaluación de controles (FAIN-017), la identificación de riesgos emergentes (FAIN-007) y las recomendaciones establecidas por esta oficina, dando lugar a la estructuración del plan de mejoramiento (FAIN-011) por parte de los responsables de los procesos.




Con soporte en el informe adjunto se requiere que el plan de mejoramiento de esta auditoría de gestión sea formulado a más tardar el 12/09/2025 con plazo de ejecución de las acciones propuestas que no supere el plazo de ejecución establecido en la circular 001 de 2025 de Fontur.

En cumplimiento de la metodología de clasificación de criticidad de hallazgos aprobada por el Comité de Auditoría de Fiducoldex, referenciada en la Circular 01 de 2025, presentamos la tipificación y descripción de acciones a aplicar a continuación para las cuatro observaciones y las cinco oportunidades de mejora consignadas en el informe.

### Clasificación Criticidad de observaciones

	 <b>Muy alto</b>	 <b>Bajo</b>
 <b>Fraude y corrupción</b>	<b>15.</b> Si algún riesgo de fraude o corrupción se materializó	-
 <b>Seguridad de la información - Disponibilidad</b>	-	<b>22.</b> Afectación de la disponibilidad de información de procesos no críticos o misionales.
<b>Cantidad</b>	1	1
<b>Identificación</b>	Obs. 1	Obs. 2
<b>Acción requerida</b>	Acción concreta	Acción concreta
<b>Plazo de ejecución</b>	Hasta 4 meses	Hasta 4 meses

### Clasificación de oportunidades de mejora

	 <b>Oportunidad de mejora</b>
 <b>Cumplimiento normativo</b>	<b>6.</b> Existe una buena práctica para la mejora de los controles internos
 <b>Seguridad de la información - Disponibilidad</b>	-
<b>Cantidad</b>	6
<b>Identificación</b>	OM1 OM2 OM3 OM4 OM5 OM6
<b>Acción requerida</b>	Acción Voluntaria
<b>Plazo de ejecución</b>	A criterio del Área responsable

En caso de requerir apoyo metodológico por parte de la Oficina de Auditoría Interna para la formulación de las acciones del plan, o para la revisión y retroalimentación de las ya formuladas, con el fin de validar que estas atiendan adecuadamente las causas de las problemáticas identificadas, dicho apoyo podrá brindarse mediante una reunión con los auditores designados.

Cordialmente,



**MIREYA LOPEZ CHAPARRO**

Director de Auditoría Interna P.A. FONTUR - Gerencia De Auditoria Interna  
FIDUCOLDEX

**Copia Interna:**

- OMAR AUGUSTO PULIDO SUÁREZ - Coordinador
- JOHANNA PASCAGAZA QUILAGUY - Directora
- SERGIO MAURICIO ROMERO RODRIGUEZ - Coordinador
- Señor(a) - HECTOR RAUL PINTO GAONA - Director - Dirección de Presupuesto, Contabilidad y Operaciones
- Señor(a) - JULIO CESAR PADILLA REYES - Director de Operaciones y Cumplimiento de Tesorería
- Señor (a) - LINDA VANESSA GOMEZ GONZALEZ - Director - Oficina de Planeación
- Señor (a) - LUISA FERNANDA CABREJO FELIX - DIRECTORA- DIRECCIÓN JURÍDICA Y DEFENSA JUDICIAL-SECRETARÍA GENERAL
- Señor(a) - MARCELA ROCIO MARQUEZ ARENAS - Secretaria General
- Señor(a) - Felix Gonzalo Ojeda Mendoza - Director de dirección de gestión contractual y poscontractual
- JENNIFER SUAREZ HERRERA - Director (E)
- Viviana Paola Zamudio Castro - Directora
- MARTHA LILIANA ARGÜELLO ARGÜELLO - Gerente de Auditoria Interna
- Señor(a) - MARY YAZMIN VERGEL CARDOZO - Gerente de Riesgos

**Anexos:** FAIN-008 Informe Ejecutivo de Auditoría de Gestión 29ago FAIN-006 Observaciones de Auditoría PGD FAIN-007 Identificación de Riesgos Emergentes FAIN-017 Evaluación de Eficiencia y Eficacia de Controles

**Elaborado por:** Lina María Gonzalez Leal - Profesional De Apoyo

# INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

## AUDITORÍA INTERNA

<b>Fecha (dd/mm/aa):</b>	29/08/2025
<b>Objeto de auditoría (aspecto evaluable):</b>	Evaluar el aporte funcional del proceso de Comunicación, Imagen y Posicionamiento Institucional de la Oficina de Comunicaciones a la gestión del P.A FONTUR entre 2022 y 2025.
<b>Área(s):</b>	Oficina de Comunicaciones - Unidad Creativa, Dirección de Servicios Administrativos - Unidad de Gestión Logística, Dirección de Presupuesto, Contabilidad y Operaciones.
<b>Proceso(s):</b>	Comunicación, Imagen y Posicionamiento Institucional (externa) – Comunicación Organizacional (interna)
<b>Objetivo (s) estratégico(s):</b>	<p>1. Promover la función social del turismo y el desarrollo integral de los destinos, integrando buenas prácticas en la gestión, priorizando las inversiones hacia el cierre de brechas y orientando la asistencia técnica a las comunidades con el fin de consolidar la inclusión y participación de los territorios, elevar la competitividad y el posicionamiento turístico del país.</p> <p>2. Generar capacidades en materia de identificación, formulación y ejecución proyectos de inversión en el sector turismo, mediante el fortalecimiento y la difusión de la oferta institucional de FONTUR para impulsar el desarrollo territorial de los destinos.</p> <p>4. Desarrollar las capacidades institucionales, para consolidar el rol de FONTUR, como actor determinante para el logro de los objetivos del Plan Sectorial de Turismo, mediante la definición de su contexto estratégico, alternativas de modernización de sus procesos y estructura organizacional conforme a su naturaleza jurídica.</p>
<b>Alcance:</b>	<p><i>Control de cumplimiento:</i> Por la verificación de que las actividades de comunicación externa e interna se ajusten a los lineamientos internos establecidos, así como a la normatividad vigente aplicable para la contratación de los servicios requeridos.</p> <p><i>Control financiero:</i> Por la validación de los pagos y anticipos asociados a la legalización de gastos de viaje por comisiones, y pagos de órdenes de servicio y/o contratos.</p> <p><i>Control de gestión y resultados:</i> Por la evaluación de la eficacia del plan de comunicación externa en cuanto a su formulación, y la revisión de la aplicación de los mecanismos de evaluación de desempeño de redes sociales, cumplimiento de indicadores, nivel de alcance y percepción de los grupos de interés, además de los ahorros generados mediante la estrategia de <i>free press</i>.</p> <p><u>Acceso a la información.</u> En el marco de la auditoria los auditores contaron con toda la información disponible para el cumplimiento del alcance, excepto con la información de la parte interesada – Ministerio de Industria, Comercio y Turismo sobre la validación de las piezas comunicacionales publicadas en medios y gestionadas por FONTUR para esta entidad, y la evaluación de la percepción de los servicios de la Oficina de Comunicaciones del P.A. Fontur.</p>
<b>Enfoque:</b>	<p>Mixto, cualitativo y cuantitativo.</p> <p><i>Cualitativo</i>, por el análisis del diseño y aplicación de los controles del proceso, entrevistas al personal responsable, revisión documental de piezas comunicativas, protocolos y mecanismos de aprobación, seguimiento y ajuste, verificación de parámetros y patrones en la contratación de los servicios.</p>

## INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

### AUDITORÍA INTERNA

	<i>Cuantitativo</i> , por la evaluación desempeño del alcance e interacción en redes sociales, análisis de la estrategia de <i>Free Press</i> , gastos de viaje, y medición de percepción de grupos de interés.
<b>Objetivos:</b>	<p>1) Verificar que las actividades de comunicación externa e interna se ajusten a los lineamientos establecidos y normatividad aplicable para su contratación, según aplique.</p> <p>2) Verificar los pagos, anticipos e informes asociados a la legalización de gastos de viaje por comisiones de la Oficina de Comunicaciones – Unidad Creativa.</p> <p>3) Evaluar la eficacia del plan de comunicaciones en cuanto a su formulación (única etapa aplicable)</p> <p>4) Revisar la aplicación de los mecanismos de evaluación de desempeño en redes sociales, cumplimiento de indicadores, nivel de alcance y percepción de los grupos de interés.</p> <p>5) Evaluar la materialización de riesgos y eficacia de los controles, identificar riesgos emergentes y analizar los factores de riesgos de fraude y corrupción en los procesos objeto de auditoría.</p>
<b>Perfil de auditores:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contadora Pública, Especialista en Auditoría Externa y Revisoría Fiscal, certificada en NIAS - ACCA, experiencia de 11 años en auditoría basada en riesgos.</li> <li>✓ Administradora de empresas, Especialista en Finanzas, experiencia de 3 años y medio en auditoría basada en riesgos, y 6 años en seguimiento y control de proyectos.</li> <li>✓ Contador Público, Especialista en Aseguramiento y Control Interno, experiencia de 17 años en auditoría.</li> </ul>
<b>Periodo de análisis:</b>	De 2022 a 2025 (junio)
<b>Muestra:</b>	A criterio de los auditores, considerando el valor representativo de las órdenes de servicio, se seleccionaron inicialmente 15 órdenes de servicio de compra logística, así como los dos contratos de la base. Fue ampliada durante el ejercicio auditor, por la identificación de patrones en la presentación de cotizaciones respecto de la OSCL-020-2025, por lo que fueron verificadas 11 más, para un total de 28.
<b>Riesgos y controles evaluados:</b>	<p><u>Riesgos emergentes</u> En el marco de la auditoría se evidenció el siguiente riesgo emergente, referido a: Aplicación de prácticas comerciales restrictivas por parte de los proveedores del P.A. FONTUR. (Ver FAIN 007)</p> <p><u>Evaluación de controles para riesgos</u> Se verificaron 5 riesgos y 6 controles para los cuales se estableció un promedio del 74% en la eficiencia del diseño del control y del 97% en la eficacia de implementación.</p>

# INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

## AUDITORÍA INTERNA

### Riesgos y controles evaluados:

**Tabla No.1. Evaluación de eficiencia y eficacia de controles**

Riesgos	Controles	Eficiencia del diseño (%)	Eficacia de la operación (%)
MRCPE-01	1 / PCPE-001	76%	80%
MRCPE-02	1 / MRCPE-001	56%	100%
MRCPE-01	2/ PCPE-002	76%	100%
MRGDO-01	1/ P-GDO-002	86%	100%
MRGCO-03	1/ PGCO-004	76%	100%
MRGPR-01	1/ P-GPR-002	76%	100%

Fuente: Formato FAIN-017 Evaluación de Eficiencia y Eficacia de Controles

#### Análisis de factores de riesgo de fraude

Analizados los factores de fraude interno y externo, y los incentivos y oportunidades que se pueden presentar en la contratación de órdenes de compra logística -OSCL, para esta auditoría el equipo auditor evaluó particularmente los siguientes factores de riesgo de fraude en 12 órdenes de servicio:

- Concentración de proveedores
- Creación de varias empresas por el mismo propietario o propietarios afines para presentarse en un solo proceso
- Carteles de proveedores

Para estas OSCL se realizó la validación cruzada de datos de las empresas (en cotizaciones, solicitud de contratación, cámara de comercio, RUT, página web, antecedentes disciplinarios y fiscales), concluyendo que se materializó un riesgo de fraude externo para el período evaluado, relativo a la posible aplicación de prácticas restrictivas de la competencia por parte de proveedores del P.A. Fontur, el cual se detalla en la Observación No. 1 de este informe. No es competencia de la Oficina de Auditoría Interna determinar la existencia de acuerdos colusorios entre empresas, porque es de la Superintendencia de Industria y Comercio; ni determinar responsabilidades del evento de riesgo al interior de Fontur, por lo que genera la recomendación de gestionar con las instancias competentes a la alta dirección.

### Metodología, procedimientos de auditoría e instrumentos a utilizar:

#### Procedimientos de auditoría:

- Inspeccionar, rastrear y analizar documentalmente el cumplimiento de los lineamientos, procedimientos y normativa aplicable a la gestión.
- Analizar la coherencia, consistencia y oportunidad de los contenidos comunicacionales difundidos por la Oficina de Comunicaciones.
- Examinar la trazabilidad y documentación del ciclo de vida de las publicaciones y piezas comunicativas (solicitud, aprobación, publicación, monitoreo, ajustes).
- Aplicar pruebas de detalle a los pagos, anticipos e informes de legalización de gastos de viaje por comisiones.
- Diseñar y aplicar un instrumento de evaluación de percepción de la imagen del P.A. FONTUR con los grupos de interés: cooperantes, contratistas, proveedores.
- Realizar encuesta estructurada a los proveedores-partes interesadas para evaluación de la fase precontractual, la ejecución contractual y el ejercicio de la supervisión a cargo de Fontur.
- Realizar validaciones cruzadas al interior del equipo auditor contra soportes.

## INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

### AUDITORÍA INTERNA

<p><b>Metodología, procedimientos de auditoría e instrumentos a utilizar:</b></p>	<p><u>Instrumentos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumento de legalizaciones de gastos de viaje por comisiones (3, por auditor)</li> <li>• Instrumento de verificación de obligaciones contractuales y pagos de los contratos y/u Ordenes de Servicio de Compra Logística – OSCL (17).</li> <li>• Instrumento de validación cruzada de información de proveedores</li> <li>• Instrumento revisión proceso comunicaciones: perfiles profesionales (3, por auditor), comunicados publicados, análisis <i>free press</i>, análisis desempeño redes sociales, contrato difusión medios</li> <li>• Instrumento de validación del cumplimiento de actividades en comisión</li> <li>• Encuesta estructurada en web para proveedores – partes interesadas</li> <li>• Encuesta de percepción de grupos de interés externos</li> <li>• Encuesta de percepción de grupos de interés internos</li> <li>• FAIN -017 Evaluación de Eficiencia y Eficacia de Controles</li> <li>• FAIN -007 Identificación de Riesgos Emergentes</li> </ul> <p><u>Fuentes de información:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expedientes de los proyectos y archivos (físicos y/o digitales)</li> <li>• Evidencia de publicaciones, transmisiones, comunicados y boletines.</li> <li>• Informes de seguimiento <i>Free Press</i></li> <li>• Informes de Desempeño Redes Sociales</li> <li>• Informes de legalización de gastos de viaje</li> <li>• Correo institucional y plataformas digitales (página web, redes sociales).</li> <li>• Personal clave de las áreas.</li> <li>• Registro fotográfico o documental (correos, actas, etc.).</li> <li>• Aplicativos (SIFI, Salesforce, Progesdoc)</li> </ul>
<p><b>Criterios técnicos de evaluación:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código Civil</li> <li>• Código de Comercio</li> <li>• Código de Ética y Conducta de FIDUCOLDEX según aplique</li> <li>• Manual de presupuesto (Financiero) según aplique</li> <li>• Manual de contratación del P.A. Fontur según aplique</li> <li>• Manual de Supervisión según aplique</li> <li>• Manual de SARLAFT de FIDUCOLDEX según aplique</li> <li>• Procedimientos y caracterización del proceso (P-CPE-001, P-CPE-002, CCPE-005).</li> <li>• Manual de Identidad Institucional.</li> <li>• Circular No. 2 de 2021. Ordenación del Gasto</li> <li>• Circular No. 3 de 2024. Ordenación del Gasto</li> <li>• Circular No. 8 de 2023. Actualización Procedimiento de Pagos P.A FONTUR</li> <li>• Procedimientos de Pagos que aplique</li> <li>• Procedimiento Compras Logísticas</li> <li>• Manuales de Funciones</li> <li>• Código De Ética - 12. Pautas Éticas Y De Conducta - Integridad y Transparencia</li> <li>• P-COI-002 Procedimiento - Gestión de comunicaciones internas</li> <li>• P-SF-CFI-03 Procedimiento Solicitud Y Seguimiento De Pagos</li> <li>• P-GPR-001 V1 (25/Nov./2024) Procedimiento Liberación de Recursos</li> <li>• Documentos precontractuales y contractuales.</li> <li>• P-S-CFI-05 Versión:02 Procedimiento Solicitud De Liberación De Recursos</li> <li>• Otras normas internas y externas vigentes que apliquen al objeto de auditoría</li> </ul>



# INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

## AUDITORÍA INTERNA

<p><b>Conclusiones:</b></p>	<p><u>Aspectos relevantes:</u></p> <p>La Oficina de Comunicaciones y la Unidad Creativa gestionan de manera adecuada el proceso de validación previa de los comunicados institucionales, evidenciando en el 92% de los casos revisados el cumplimiento de los procedimientos internos y la trazabilidad documental respectiva. Asimismo, la retroalimentación realizada en el 46% de los comunicados fue atendida y resuelta oportunamente, lo que refleja un control editorial efectivo y una adecuada receptividad frente a las recomendaciones de los clientes internos. En términos generales, las actividades de comunicación interna y externa demuestran un adecuado nivel de control, excepto por deficiencias puntuales en el flujo de aprobaciones de piezas comunicacionales con áreas internas.</p> <p>La Oficina de Comunicaciones cuenta con un Plan de Comunicaciones Externas diseñado para 2025, sin aprobación en el sistema de gestión, concebido como una hoja de ruta estratégica y operativa. Este fue formulado luego de identificarse que entre 2022 y 2024 no existía un documento estructurado que guiara integralmente la gestión comunicacional. El nuevo plan fue construido con enfoque técnico y territorial, alineado con el Plan de Desarrollo vigente, y las directrices del Viceministerio de Turismo, y es ejecutado o implementado actualmente, independiente de su adopción formal.</p> <p><u>Verificación de informes, pagos y anticipos de legalización de gastos de viaje</u></p> <p>El equipo Auditor validó los informes de legalización de gastos de viaje, encontrando que las comisiones desarrolladas (Carnaval de Barranquilla, entrega de la Casa Museo en Jardín, promoción del Eje Cafetero, proyectos en Restrepo, Timbiquí y Mesetas, entre otros) aportaron insumos para la visibilidad de estos proyectos en el ecosistema digital del Patrimonio. Las actividades permitieron documentar y difundir el trabajo de FONTUR en territorios, priorizar destinos emergentes, así como articular la narrativa institucional con actores locales y medios de comunicación, y especialmente apoyar la promoción de los destinos turísticos.</p> <p>Los productos generados (audiovisuales, piezas periodísticas y contenidos para redes) ampliaron la presencia digital para aportar al posicionamiento del Patrimonio como actor estratégico en el desarrollo del turismo.</p> <p>Producto de verificar el proceso de legalización de comisiones de la Oficina de Comunicaciones, el equipo auditor concluye que en general las actividades realizadas en campo fueron pertinentes y coherentes con el desarrollo de los objetivos misionales de FONTUR, y que así queda registrado en los informes.</p> <p>Se identifican por parte del equipo auditor dos oportunidades de mejora: en el control de los plazos y en el detalle del diligenciamiento del formato de legalización.</p>
-----------------------------	---



# INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

## AUDITORÍA INTERNA

### Conclusiones:

#### Gestión de comunicaciones y su efecto en la percepción de los grupos de interés de Fontur

Según lo manifestado por el Director de Comunicaciones, la visibilidad en prensa, radio, televisión y medios digitales se obtiene a través de la estrategia “free press”. Desde diciembre de 2023 la entidad consolidó la Unidad Creativa bajo la dirección de la Oficina de Comunicaciones, para el diseño y producción de piezas gráficas y audiovisuales *In-House*.

A partir de la información fuente de la Oficina de Comunicaciones, el equipo auditor establece que las comunicaciones externas han tenido efecto en la imagen institucional, especialmente en la cobertura de medios (*Free Press*) con el logro de alguna valoración publicitaria y con énfasis en la humanización de contenidos mediante testimonios de actores locales.

La validación de los recursos destinados a comunicación externa evidencia que la estrategia de *Free Press* ha permitido posicionar a FONTUR en medios nacionales y regionales sin costos directos de pauta, alcanzando una valoración publicitaria equivalente a \$13.992 millones (según informe semestral de “Monitoreo de medios *Free Press*” suministrado de enero de 2023 a enero 2025 elaborado por *Siglo Data*).

Adicionalmente, el equipo auditor constató la diversidad de temáticas y cobertura territorial, lo que aporta valor a la gestión de FONTUR como actor relevante en el desarrollo turístico. Sin embargo, el análisis de redes sociales muestra variaciones atípicas no documentadas en 2023 y 2024, caídas en alcance e interactividad en 2025 en Instagram, Facebook y YouTube, y alto contraste entre visualizaciones y reacciones en plataformas como TikTok y LinkedIn, lo que evidencia oportunidades de mejora en la gestión de redes sociales y la alineación de contenidos con el público objetivos.

En conjunto, la evaluación de la gestión y resultados de la Oficina de Comunicaciones y la Unidad Creativa permiten concluir que la función de comunicaciones agrega valor a la gestión de FONTUR, vía la visibilización de la gestión misional, difusión y aporte a la promoción del turismo nacional y territorial.

#### ➤ *Percepción sobre la efectividad de la comunicación institucional de FONTUR*

La Oficina de Auditoría Interna diseñó encuesta remitida a 250 cooperantes para los que se tuvo datos de contacto (entidades territoriales, gremios, aliados estratégicos, beneficiarios y contratistas), y permitió evaluar la percepción de los mensajes y comunicaciones externas.

#### Ficha técnica de la encuesta

Cooperantes	250	Respondieron	42% (106)
		No respondieron	58% (144)
Intervalo de aplicación	Desde 01/07/2025 hasta 18/07/2025	Nivel de confianza:	96%

*Fuente: Formularios de encuesta diligenciados*

Nota: Para establecer el nivel de confianza se usa la fórmula de representatividad estadística.

## INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

### AUDITORÍA INTERNA

#### Conclusiones:

De las 106 respuestas recibidas, se sintetizan los siguientes resultados:

- El 46% manifestó recibir información de forma frecuente, el 41% ocasionalmente, y solo el 2% indicó que nunca la recibe. Los canales más utilizados son boletines y correos electrónicos (66%), seguidos de redes sociales (48%), página web (29%) y eventos presenciales (25%).
- El 97% considera que los mensajes son claros, el 85% afirmó que la información llega siempre a tiempo; y el 99%, que la información es útil para su gestión.
- El 49% calificó el diseño y calidad gráfica como excelente y el 52% como buena. El 58% percibe un posicionamiento sólido en medios, el 39% aceptable y un 4% como poco visible. Asimismo, el 88% señaló que la comunicación fortalece la transparencia.
- El 100% conoce las funciones de FONTUR y el 98% su relación con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. El nivel de recordación promedio fue de 4.6/5.0, evidenciando alta identificación con la marca. Sobre los servicios prestados, la calidad obtuvo un promedio de 4.4/5.0 y la oportunidad un 4.3/5.0

Entre las sugerencias de mejora más relevantes se encuentran:

- Fortalecer la comunicación territorial y el acompañamiento presencial.
- Ampliar y diversificar canales digitales (redes sociales, medios, *influencers*).
- Difundir con mayor claridad los logros y resultados de los proyectos.
- Optimizar los procesos de radicación y respuesta a proyectos.
- Reforzar la articulación con gremios y aliados estratégicos.

Por lo cual el equipo auditor concluye que el proceso de comunicaciones de FONTUR aporta de manera funcional al posicionamiento institucional, fortaleciendo la confianza, transparencia y visibilidad del Patrimonio ante sus cooperantes. La claridad, oportunidad y utilidad de la información son percibidas de manera positiva, con niveles de satisfacción superiores al 85%.

#### Gestión, ejecución y supervisión de contratos

De la revisión de 15 órdenes de servicio y 2 contratos, de una base de 47 contrataciones para atender requerimientos del área de Comunicaciones por intermedio de la Dirección de Promoción y Mercadeo, solo una estaba en ejecución durante la auditoría. El equipo auditor verificó aspectos de necesidad, planeación, aprobación, cotización, selección del proveedor, contratación, ejecución y archivo del expediente contractual, observando en términos generales el cumplimiento del procedimiento formal. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con documentos contractuales, informes de supervisión y cargue de información en Salesforce, relacionadas en la Tabla No. 2.

#### Estado de pagos de los negocios jurídicos auditados

El equipo auditor constató el cumplimiento de los requisitos establecidos para los pagos derivados de las 17 órdenes de servicio y/o contratos revisados, para los cuales el 100% estipuló un único pago y concluye que, de conformidad con los términos establecidos para cada pago, se dio cumplimiento al 100%.

# INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

## AUDITORÍA INTERNA

### Conclusiones:

#### Aspectos de gestión identificados como oportunidad de mejora

El equipo auditor identificó siete oportunidades de mejora, reseñadas a continuación. El detalle de lo identificado por contrato/OSCL se encuentra en el archivo de excel adjunto al informe.

**Tabla No. 2 Oportunidades de mejora**

No.	OPORTUNIDAD DE MEJORA	CONTRATO / OSCL / COMISIÓN	FALENCIAS / DEBILIDADES
1	Legalización extemporánea de gastos de viaje	Comisión No. 475-2025, 096-2025, 237-2025, 093-2025, 439-2025, 006-2025, 008-2025, 398-2025, 007-2025, 005-2025, EXT334-2025, EXT092-2025	En el 60% de las legalizaciones de gastos de viaje realizadas por 9 empleados de la Oficina de Comunicaciones, hubo demora en la generación del informe entre uno y 12 días hábiles.
2	Errores de numeración y/o descripción del evento en formatos de legalización de comisiones	EXT334-2025 (L-EXT 247-2025) EXT092-2025 (L-EXT 772-2024)	En el 10% de los formatos de legalización de comisiones suscritos por un contratista de la Oficina de Comunicaciones se evidenció la asignación de un mismo número de legalización a diferentes destinos y la descripción del evento no concuerda con el detalle de las actividades realizadas y el destino de la visita.
3	Errores en la información registrada en los documentos (formatos, procedimientos o documentos contractuales) del P.A. Fontur	Descripción del cargo – Graficador de Video. Vigencia 26/10/2023	El documento Descripción del cargo – Graficador de Video (vigencia 26/10/2023) establece en los Requisitos de educación y experiencia del PERFIL DE CARGO requisitos de formación académica y experiencia general que admiten homologar experiencia por título, como está descrito.
		OSCL-325-2024	Las cláusulas de negocio jurídico presentan inconsistencia respecto del plazo otorgado para la emisión de las pólizas.
		OSCL-276-2025	Error en el numeral de "Compras Logísticas" descrito en la solicitud de contratación CAPITULO III numeral 8 – COMPRAS LOGISTICAS, que difiere con lo indicado en el manual vigente, debería ser "CAPÍTULO III - 3.9. Compras Logísticas"
		OSCL-149-2025	La Solicitud de Contratación No. 103-2025 (14/11/2024) presenta inconsistencias en las fechas frente a la solicitud de cotización (04/03/2025) y la presentación de propuestas (06 y 10/03/2025). Adicionalmente, no incluye el análisis sobre si el valor de la orden excedía el tope de la modalidad o si debía presentarse al Comité de Contratación de FONTUR.
4	Entrega inoportuna de las garantías contractuales	FNTC-491-2023 SP-201-24	La garantía de cumplimiento (Póliza No. 3136260) fue entregada y aprobada el 21 de agosto de 2024, un día después del plazo establecido (20/08/2024) en el numeral 2 de las Especificaciones Técnicas del negocio jurídico.
5	Desactualización del numeral 2.5 "Solicitud de Contratación" del Manual de Contratación vigente	OSCL-149-2025	La comunicación dirigida a la Dirección de Gestión Contractual y Postcontractual, donde se solicita el trámite de contratación se está suscribiendo por la Directora de Estructuración Precontractual y no por el/la Director(a) del área correspondiente (Área solicitante), adicionalmente la misma no cuenta con el visto bueno del secretario(a) General; por tanto, difiere del procedimiento aplicado y adoptado por la Dirección de Estructuración Precontractual en P-GCO-009
		OSCL-276-2025	
		OSCL-029-2025	
		OSCL-617-2024	
6	Informe de supervisor y gestión de pagos sin diligenciamiento detallado de las obligaciones específicas	FNTC-376-2024	Los informes de supervisión y gestión de pagos, firmados por el contratista y el supervisor, no presentan un diligenciamiento completo de las obligaciones específicas, limitándose a registros fotográficos sin detallar actividades ejecutadas ni contar con la validación suficiente para evidenciar el cumplimiento contractual.
		OSCL-617-2024	

*Fuente: Elaboración del equipo auditor de la OAI con base en la información del expediente digital de los Negocios Jurídicos y/o contratación del P.A Fontur*

### Conclusiones:

## INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

### AUDITORÍA INTERNA

#### Aporte al cumplimiento de objetivos estratégicos

La gestión del proceso de Comunicación, Imagen y Posicionamiento Institucional a cargo de la Oficina de Comunicaciones contribuye a los objetivos estratégicos de:

"1. Promover la función social del turismo y el desarrollo integral de los destinos, integrando buenas prácticas en la gestión, priorizando las inversiones hacia el cierre de brechas y orientando la asistencia técnica a las comunidades con el fin de consolidar la inclusión y participación de los territorios, elevar la competitividad y el posicionamiento turístico del país.",

"2. Generar capacidades en materia de identificación, formulación y ejecución proyectos de inversión en el sector turismo, mediante el fortalecimiento y la difusión de la oferta institucional de FONTUR para impulsar el desarrollo territorial de los destinos.", y

"4. Desarrollar las capacidades institucionales, para consolidar el rol de FONTUR, como actor determinante para el logro de los objetivos del Plan Sectorial de Turismo, mediante la definición de su contexto estratégico, alternativas de modernización de sus procesos y estructura organizacional conforme a su naturaleza jurídica."

#### Beneficios del ejercicio auditor

Como resultado del ejercicio auditor se evidenció el siguiente aspecto catalogado como beneficio de auditoría, toda vez que fue identificado y advertido por el equipo auditor a las áreas/supervisores responsables, las cuales gestionaron la subsanación o corrección durante la ejecución de la auditoría y previo a la emisión del presente informe.

- La Dirección de Operaciones y Cumplimiento de Tesorería de Fiducoldex informó que cargó en Progesdoc el soporte del comprobante de egreso No. 1156 el 19/08/2025, relativo a la OSCL-149-2025, y que ejercerá medidas preventivas.

#### Encuesta a proveedores – partes interesadas

La encuesta estructurada fue enviada a 34 proveedores de bienes y/o servicios para los que se tuvo datos de contacto. La Oficina de Auditoría Interna indagó esencialmente sobre la etapa precontractual y el relacionamiento con Fontur durante el proceso, así como sobre la etapa de ejecución, la solicitud de servicios y el relacionamiento con la supervisión.

#### **Ficha técnica de la encuesta**

Proveedores	34	Respondieron	38%
		No respondieron	62%
		Respondido por Representante Legal	15%
		Respondido por delegado de la empresa	85%
Intervalo de aplicación	Desde 25/06/2025 hasta 16/07/2025	Error estimado (calculado por análisis de consistencia)	Menos del 1%

*Fuente: Formularios de encuesta diligenciados*

Nota: Para establecer el error estimado se hace uso del método de triangulación, comparando los resultados con otras fuentes y validando el análisis de consistencia en las respuestas de los participantes. Se calcula

## INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

### AUDITORÍA INTERNA

por cantidad de respuestas imprecisas o inconsistentes sobre el total de preguntas aplicadas a todos los encuestados que respondieron.

De las 13 respuestas recibidas, el 62% conoció del proceso por medio de convocatoria (correo electrónico), un 15% del voz a voz, un 8% en un grupo de whatsapp, un 8% por entidades públicas que promueve el desarrollo económico local y un 8% por medio de la Plataforma SECOP. Todos indicaron que no les fueron solicitados servicios adicionales en el marco de la ejecución, ni alguna compensación asociada, en dinero o especie.

#### Encuesta a clientes internos

La encuesta estructurada fue enviada a 20 empleados del P.A. FONTUR del nivel directivo o de coordinación con interacción frecuente con el área de comunicaciones y dos funcionarios del MinCIT con alguna relación con el proceso de comunicaciones, con el objetivo de evaluar la percepción de los servicios prestados por la Oficina de Comunicaciones.

Del análisis de las 8 respuestas recibidas se concluye que el proceso de comunicaciones de FONTUR aporta funcionalmente al posicionamiento institucional, fortaleciendo la confianza, transparencia y visibilidad de la entidad según la visión de las partes interesadas internas. La calidad de los servicios prestados, oportunidad y disposición del personal que atiende las solicitudes son percibidas positivamente, con niveles de satisfacción cercanos al 98%.

Entre las sugerencias de mejora más relevantes se encuentran:

- Implementar una metodología de almacenamiento de imágenes y videos utilizando estándares para reducir el consumo de almacenamiento.
- Implementar el control para la gobernanza de todos los portales web relacionados con el P.A. Fontur y disponer información actualizada.
- Registrar avances audiovisuales y gráficos de los proyectos en sus diferentes etapas.

#### Balance de respuesta a observaciones

Producto de las respuestas presentadas por la Oficina de Comunicaciones, la Dirección de Servicios Administrativos, la Dirección de Presupuesto, Contabilidad y Operaciones, y la Dirección de Gestión Contractual y Postcontractual del P.A. FONTUR, y por la Dirección de Operaciones y Cumplimiento de Tesorería de Fiducoldex S.A., el equipo auditor analizó integralmente y determinó que de las 5 observaciones iniciales, una terminó como beneficio del proceso auditor por la corrección realizada previo a la emisión de este informe y dos fueron eliminadas en razón a las argumentaciones y soportes presentados.

La síntesis de la respuesta de las áreas y del análisis del equipo auditor se encuentra en el instrumento de registro de observaciones FAIN-006, anexo a este informe.

# INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

## AUDITORÍA INTERNA

<p><b>Observaciones:</b></p>	<p><b>Observación No. 1 Cotización en los procesos de compras logísticas con empresas con vínculos comunes en el Cauca</b></p> <p>A partir de la revisión de la Orden de Servicio OSCL-020-2025, por aspectos identificados en la presentación de cotizaciones, fueron verificadas otras 11 órdenes de servicio, identificando la presencia de vínculos comunes entre 4 empresas, tales como: mismo número telefónico, raíces de apellidos que podrían pertenecer a un mismo núcleo familiar, misma zona de operación (Cauca) y cargos o representación legal cruzados entre empresas. Se evidencia en estas 12 órdenes de servicio que tres de estos proveedores para los que se solicitó cotización y fueron incluidos en el comparativo de cotizaciones por parte de la Unidad de Gestión Logística resultaron seleccionados en alguna de las 12 órdenes.</p> <p>En el caso de la orden OSCL-493-2024 se evidenció que estas tres empresas fueron las únicas a las que se envió la solicitud de cotización por parte de la Unidad de Gestión Logística. Esta situación podría limitar la promoción de la competencia, al concentrarse la participación en oferentes con posibles intereses comunes y facilita la aplicación de prácticas comerciales restrictivas.</p> <p><b>Criterio: MANUAL DE CONTRATACIÓN - 8 de junio de 2023 9.1. CAUSALES DE RECHAZO DE LAS PROPUESTAS – Literal H:</b> "El oferente, de forma individual, en consorcio o unión temporal, presente su propuesta estando en conflicto de interés (...)" "(...) Sean empresas controladas en los términos del Código de Comercio colombiano por cualquier otro participante o por cualquiera de sus miembros. Quienes se encuentren incurso en inhabilidades e incompatibilidades de acuerdo con lo señalado en la Constitución Política, la ley y el código de ética y buen gobierno. (...)"</p> <p><b>12.1. RÉGIMEN DE INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES –</b> "(...) proponentes o terceros que intervengan en los procesos de contratación de FONTUR <u>se les aplicarán las inhabilidades e incompatibilidades señaladas</u> en la Constitución Política de Colombia y en la Ley, <u>en especial las dispuestas</u> en la <u>Ley 80 de 1993</u>, la <u>Ley 1474 de 2011</u>, <u>Ley 1778 de 2016</u> y las normas que las modifiquen, adicionen o las complementen; (...)" <b>(Negrilla y subrayado fuera del texto) Ley 80 de 1993 – ARTÍCULO 8.-</b> De las Inhabilidades e Incompatibilidades para Contratar: g) Quienes sean cónyuges o (compañeros permanentes) y quienes se encuentren dentro del segundo grado de consanguinidad o segundo de afinidad con cualquier otra persona que formalmente haya presentado propuesta para una misma licitación o concurso.</p> <p><b>Observación No. 2. Publicaciones en medios digitales sin validación previa con el área responsable</b></p> <p>La Oficina de Comunicaciones realizó dos publicaciones (7,7% de un total de 26 publicaciones verificadas) sin validarlas previamente con el área fuente de información y en una de ellas se evidenció que el correo electrónico asociado presentaba error mecanográfico del dominio, con la consecuente imposibilidad de envío y recepción de mensajes al destinatario de Fontur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La pieza del 08/05/2025 carece de solicitud de validación de acuerdo con lo manifestado por la Dirección de Talento Humano. Adicionalmente sobre la elaboración de piezas para dos vacantes laborales (profesional 3 -1 en el área de Unidad de Gestión Documental) en la red social LinkedIn; al revisar la publicación se evidenciaron comentarios de usuarios como: "El correo tiende a rebotar" y "¿El correo está mal?... rebota".</li> </ul>
------------------------------	--



## INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

### AUDITORÍA INTERNA



<b>Observaciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La Dirección de Contribución Parafiscal informa que el comunicado del 21/04/2025 relacionado con el recordatorio de liquidación y pago de la contribución parafiscal no tiene trazabilidad.</li> </ul> <p>Lo anterior evidencia una debilidad en el seguimiento al flujo de aprobación para publicación.</p> <p><b>Criterio: Procedimiento P-COI-002 - Gestión de comunicaciones internas: ID.4 "Revisar y aprobar la información a publicar - Los líderes de área revisan y aprueban la información a publicar, verificando que la misma se encuentre ajustada a la ley y responda a las necesidades del área"</b></p>
<b>Recomendaciones a partir de riesgos identificados:</b>	<p><b>Riesgo operacional</b>, explicado por las siguientes causas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Deficiencias en la trazabilidad de aprobación de entregables por parte del área solicitante.</li> <li>Ineficiente control de validación final de las publicaciones por parte de la Oficina de Comunicaciones</li> </ul> <p><b><u>Recomendación:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formalizar un protocolo de validación previa que establezca la obligatoriedad de aprobación del área fuente de información antes de la publicación de cualquier comunicado o pieza en medios y redes sociales (<b>Oficina de Comunicaciones – Oficina de Planeación</b>)</li> </ul> <p><b>Riesgo legal</b>, explicado por las siguientes causas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inexistencia o inaplicación de controles para los siguientes factores de riesgo de fraude en las compras logísticas: concentración de proveedores, creación de varias empresas por el mismo propietario o propietarios afines para presentarse en un solo proceso, carteles de proveedores</li> </ul> <p><b><u>Recomendaciones:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar y gestionar el traslado de la observación No. 1 del informe a la Superintendencia de Industria y Comercio para la indagación de su competencia (<b>Gerente General – Dirección Jurídica y de Defensa Judicial</b>)</li> <li>Establecer la segregación de funciones entre quienes gestionan las invitaciones a cotizar y quienes elaboran el cuadro comparativo de cotizaciones en la Unidad de Gestión Logística y adoptarlo como punto de control en el procedimiento de compras logísticas (<b>Secretaría General, Dirección de Servicios Administrativos – Oficina de Planeación</b>)</li> <li>Adoptar el riesgo emergente identificado en este informe en el perfil de riesgos del P.A. FONTUR, y diseñar los controles asociados de tipo preventivo, correctivo o detectivo que apliquen. (<b>Secretaría General, Dirección de Servicios Administrativos, Unidad de Gestión Logística - Oficina de Planeación</b>)</li> </ul>



## INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

### AUDITORÍA INTERNA

<b>Oportunidades de mejora:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitar al personal del P.A. FONTUR en el procedimiento de la Legalización de gastos de viaje. <b>(Dirección de Talento Humano)</b></li> <li>Corregir los errores de la información registrada en los documentos contractuales indicados en la oportunidad de mejora No. 3 de la tabla No. 2, si aún es pertinente <b>(Dirección de Gestión Contractual y Postcontractual - Dirección de Promoción y Mercadeo - Dirección de Talento Humano- Oficina de Comunicaciones)</b></li> <li>Actualizar el numeral 2.5 "Solicitud de Contratación" del Manual de Contratación vigente respecto del procedimiento efectivamente ejecutado y adoptado en P-GCO-009, de acuerdo con lo señalado en la oportunidad de mejora No. 5 de la tabla No. 2. <b>(Dirección de Gestión Contractual y Postcontractual - Oficina de Planeación)</b></li> </ul>
<b>Elaboró:</b>	
<b>Audidores – Oficina de Auditoría Interna:</b>	Esteffany Bohórquez Lina María González Alberto Montel
<b>Aprobó:</b>	
<b>Director de Oficina de Auditoría Interna:</b>	Mireya López Ch.

<div><div><div>Comercio Industrial y Turismo</div></div><div><div>FONTUR</div></div></div>		<div>OBSERVACIONES DE AUDITORÍA</div> <div>AUDITORÍA INTERNA</div>								
Fecha (de/mm/a):		12/08/25								
Objeto de auditoría:		Evaluar el aporte funcional del proceso de Comunicación, Imagen y Posicionamiento Institucional de la Oficina de Comunicaciones a la gestión del P.A FONTUR entre 2022 y 2025.								
Área(s):		Oficina de Comunicaciones - Unidad creativa								
Proceso(s):		Comunicación, Imagen y Posicionamiento Institucional (externa)								
Registro y análisis de observaciones:										
Descripción de la observación		Posibles Causa(s)	Riesgo(s) asociado(s)	Ocurrencia, repetición y/o frecuencia (calcular porcentaje)	Efectos (calcular o definir cualitativamente)	En cumplimiento del objetivo de auditoría (número)	Afecta el objetivo estratégico (Describirlo si aplica)	Responsable(s)- causas/ riesgos/ cumplimiento objetivo estratégico	Fecha de registro	Prueba o evidencia
<p><b>Observación No. 1</b> Cotización en los procesos de compras logísticas con empresas con vínculos comunes en el Cauca</p> <p>A partir de la revisión de la Orden de Servicio OSCL-020-2025, por aspectos identificados en la presentación de cotizaciones, fueron verificadas otras 11 órdenes de servicio, identificando la presencia de vínculos comunes entre 4 empresas, tales como: mismo número telefónico, raíces de apellidos que podrían pertenecer a un mismo núcleo familiar, misma zona de operación (Cauca) y cargos o representación legal cruzados entre empresas. Se evidencia en estas 12 órdenes de servicio que tres de estos proveedores para los que se solicitó cotización y fueron incluidos en el comparativo de cotizaciones por parte de la Unidad de Gestión Logística resultaron seleccionados en alguna.</p> <p>En el caso de la orden OSCL-493-2024 se evidenció que estas tres empresas fueron las únicas a las que se envió la solicitud de cotización por parte de la Unidad de Gestión Logística. Esta situación podría limitar la promoción de la competencia, al concentrarse la participación en oferentes con posibles intereses comunes y facilita la aplicación de prácticas comerciales restrictivas.</p> <p><i>Criterio: MANUAL DE CONTRATACIÓN - 8 de junio de 2023 9.1. CAUSALES DE RECHAZO DE LAS PROPUESTAS – Literal H: "El oferente, de forma individual, en consorcio o unión temporal, presente su propuesta estando en conflicto de interés (...)”“(…) Sean empresas controladas en los términos del Código de Comercio colombiano por cualquier otro participante o por cualquiera de sus miembros. Quienes se encuentren incurso en inhabilidades e incompatibilidades de acuerdo con lo señalado en la Constitución Política, la ley y el código de ética y buen gobierno. (...)”</i></p> <p><i>12.1. RÉGIMEN DE INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES - (...)</i> proponentes o terceros que intervengan en los procesos de contratación de FONTUR <i>se les aplicarán las inhabilidades e incompatibilidades señaladas</i> en la Constitución Política de Colombia y en la Ley, <i>en especial las dispuestas en la Ley 80 de 1993, la Ley 1474 de 2011, Ley 1778 de 2016 y las normas que las modifiquen, adicionen o las complementen; (...)” (Negrita y subrayado fuera del texto) Ley 80 de 1993 - ARTÍCULO 8.-</i> De las Inhabilidades e Incompatibilidades para Contratar: g) Quienes sean cónyuges o (compañeros permanentes) y quienes se encuentren dentro del segundo grado de consanguinidad o segundo de afinidad con cualquier otra persona que formalmente haya presentado propuesta para una misma licitación o concurso.</p>		<p>Inexistencia o inaplicación de controles tales como cruces de información de variables clave de identificación de proveedores, para los siguientes factores de riesgo de fraude:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aplicación de prácticas restrictivas de la competencia por parte de proveedores</li></ul>	<p><b>Riesgo Emergente. Fraude externo:</b> Aplicación de prácticas comerciales restrictivas por parte de los proveedores del P.A. FONTUR</p>	<p>40%</p> <p>Identificada en 11 de 27 OSCL/Contratos revisados</p>	<p>Limitación de la libre competencia.</p> <p>Posible indagación o investigación de la Superintendencia de Industria y Comercio.</p>	<p>6) Evaluar la materialización de riesgos y eficacia de los controles y identificar riesgos emergentes y analizar los factores de riesgos de fraude y corrupción en los procesos objeto de auditoría.</p>	<p>Promover la función social del turismo y el desarrollo integral de los destinos, integrando buenas prácticas en la gestión, priorizando las inversiones hacia el cierre de brechas y orientando la asistencia técnica a las comunidades con el fin de consolidar la inclusión y participación de los territorios, elevar la competitividad y el posicionamiento turístico del país.</p>	<p>Unidad de Gestión Logística</p>	<p>17/06/2025</p>	<p>Hoja denominada "Obs.1"</p>
<p><b>Observación No. 2.</b> Publicaciones en medios digitales sin validación previa con el área responsable</p> <p>La Oficina de Comunicaciones realizó dos publicaciones (7,7% de un total de 26 publicaciones verificadas) sin validarlas previamente con el área fuente de información y en una de ellas se evidenció que el correo electrónico asociado presentaba error mecanográfico del dominio, con la consecuente imposibilidad de envío y recepción de mensajes al destinatario de Fontur:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La pieza del 08/05/2025 carece de solicitud de validación de acuerdo con lo manifestado por la Dirección de Talento Humano. Adicionalmente sobre la elaboración de piezas para dos vacantes laborales (profesional 3 -1 en el área de Unidad de Gestión Documental) en la red social LinkedIn; al revisar la publicación se evidenciaron comentarios de usuarios como: <i>"El correo tiende a rebotar"</i> y <i>"El correo está mal?... rebota"</i>.</li><li>• La Dirección de Contribución Parafiscal informa que el comunicado del 21/04/2025 relacionado con el recordatorio de liquidación y pago de la contribución parafiscal no tiene trazabilidad.</li></ul> <p>Lo anterior evidencia una debilidad en el seguimiento al flujo de aprobación para publicación.</p> <p><i>Criterio: Procedimiento P-C01-002 - Gestión de comunicaciones internas : ID.4 "Revisar y aprobar la información a publicar - Los líderes de área revisan y aprueban la información a publicar, verificando que la misma se encuentre ajustada a la ley y responda a las necesidades del área"</i></p>		<p>Deficiencia en la trazabilidad de la aprobación por parte del área solicitante.</p> <p>Ineficiente control de validación final de las publicaciones por parte de la Oficina de Comunicaciones.</p>	<p><b>MRCPE-01</b> (...) la generación de mensajes del P.A. FONTUR imprecisos o inoportunos a través de comunicados de prensa, medios de comunicación y/o plataformas digitales</p>	<p>7,7%</p>	<p>Pérdida de confianza por difusión de información errónea.</p> <p>Afectación del envío y recibo de correos de postulantes a los procesos.</p>	<p>1) Verificar que las actividades de comunicación externa desarrolladas por la Oficina de Comunicaciones y la Unidad Creativa se ajusten a los lineamientos internos establecidos (procedimientos P-CPE-001 y P-CPE-002, caracterización CCPE-005), así como a la normatividad vigente aplicable y los lineamientos emitidos por el MinCit.</p>	<p>Promover la función social del turismo y el desarrollo integral de los destinos, integrando buenas prácticas en la gestión, priorizando las inversiones hacia el cierre de brechas y orientando la asistencia técnica a las comunidades con el fin de consolidar la inclusión y participación de los territorios, elevar la competitividad y el posicionamiento turístico del país.</p>	<p>Oficina de comunicaciones</p>	<p>15/07/2025</p>	<p>Hoja denominada "Obs.2 Comunicaciones Publicadas"</p>

\* OAI: Oficina de Auditoría Interna  
Elaboró: Lina González, Esteffany Bohórquez, Alberto Montel  
Aprobó: Director de Oficina de Auditoría Interna  
Fecha de elaboración: 04/08/2025