

**INFORME FINAL DE AUDITORÍA  
PROCESO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**RESPONSABLE DEL PROCESO AUDITADO:**

**CHRISTIAN NICOLÁS MOLANO ALVARADO  
JEFE OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**AUDITORES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:**

**CRHISTIAN AUGUSTO AMADOR LEÓN  
RAFAEL HERNANDO CALLE CABEZAS  
JOSÉ GILBERTO MOLINA PACAVITA**

**JOSÉ IGNACIO LEÓN FLÓREZ  
JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**JULIO 2022  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA .....	3
2.1.	OBJETIVO GENERAL .....	3
2.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
3.	ALCANCE DE LA AUDITORÍA .....	4
4.	CRITERIOS DE AUDITORÍA .....	4
	MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO: .....	4
	<i>Leyes:</i> .....	4
	<i>Decretos:</i> .....	4
	<i>Resoluciones:</i> .....	5
	<i>Otros:</i> .....	5
5.	METODOLOGÍA .....	5
5.1.	TÉCNICAS DE AUDITORÍA: .....	5
5.2.	REUNIÓN DE APERTURA .....	5
5.3.	REUNIÓN DE CIERRE: .....	6
5.4.	RESUMEN DE LA VALIDACIÓN DEL INFORME PRELIMINAR:.....	6
6.	DESARROLLO DE LA AUDITORÍA.....	6
7.	TABLA DE HALLAZGOS IDENTIFICADOS.....	50
8.	FORTALEZAS.....	55
9.	CONCLUSIONES .....	55
10.	RECOMENDACIONES.....	56
11.	PLAZO MÁXIMO PARA ENVÍO DE PLANES DE MEJORAMIENTO:.....	56

 <p><b>El futuro digital es de todos</b></p> <p>Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<p><b>INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO</b></p>	
--	--	---

## 1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en desarrollo de su función constitucional y legal, y en cumplimiento de su Programa Anual de Auditoría Interna aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICCI del 28 de febrero de 2022, desarrolló la auditoría al proceso de Gestión de TI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2021 y el 31 de marzo de 2022.

Se utilizarán en este informe las siguientes abreviaturas:

- ASPA: Aplicativo de Seguimiento al Plan de Acción.
- GIT: Grupo Interno de Trabajo.
- GITTO: Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional.
- MAE: Modelo de Arquitectura Empresarial.
- MRAE: Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial.
- MinTIC: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- OAPES: Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales.
- OCI: Oficina de Control Interno.
- OTI: Oficina de Tecnologías de la Información.
- SI: Sistema de Información.
- SGSS: Sistema General de Seguridad Social.
- TI: Tecnologías de la Información.

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

### 2.1. Objetivo General

Validar la efectividad en la atención y gestión de incidentes, cambios y requerimientos de soporte, mantenimiento y desarrollo en los Sistemas de Información, y evaluar los indicadores de los proyectos de la iniciativa de TI para determinar si están orientados a la medición de los factores relevantes y si se encuentran definidos conforme con los lineamientos establecidos por la normativa interna y externa.

### 2.2. Objetivos Específicos

1. Validar la efectividad en la atención y gestión de incidentes, cambios y requerimientos de soporte, mantenimiento y desarrollo en los Sistemas de Información.

2. Evaluar los indicadores de los proyectos de la iniciativa de TI para determinar si están orientados a la medición de los factores relevantes y si se encuentran definidos conforme con los lineamientos establecidos por la normativa interna y externa.

### 3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría al proceso de Gestión de TI incluirá la revisión de los dos (2) objetivos específicos definidos para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2021 al 31 de marzo de 2022.

### 4. CRITERIOS DE AUDITORÍA

#### Marco Jurídico y Normativo:

Leyes:

- **Ley 87 de 1993:** "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones".
- **Ley 1150 de 2007:** "Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos".

Decretos:

- **Decreto 1083 de 2015:** "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".
- **Decreto 415 de 2016:** "Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto número 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones".
- **Decreto 1008 de 2018:** "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".
- **Decreto 2106 de 2019:** "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública" - Artículo 156 (Reportes del Sistema de Control Interno).
- **Decreto 1064 de 2020:** "Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".

 <p>El futuro digital es de todos</p> <p>Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<p><b>INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO</b></p>	
---	--	---

Resoluciones:

- **Resolución 2108 de 2020:** "Por la cual se crean los grupos internos de trabajo de Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se asignan funciones y se derogan unas resoluciones".

Otros:

**Manuales y Guías:**

Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Manual Gobierno Digital.

Manual de Planeación Estratégica de MinTIC.

Guía para la construcción y análisis de Indicadores del DNP.

**Planes y procedimientos:**

- Plan Estratégico de TI – PETI.
- Plan de Acción 2021.

**Documentos cargados en SIMIG del Proceso de Gestión de TI:**

Carta Descriptiva, Mapa relacional, Manuales, Procedimientos, Instructivos, Formatos, Mapa de Riesgos.

**Buenas prácticas:**

ISO, ITIL, MRAE.

## 5. METODOLOGÍA

### 5.1. Técnicas de Auditoría:

Para el desarrollo de la auditoría se tuvieron en cuenta los siguientes procedimientos:

- **Consulta** (entrevistas, encuestas, cuestionarios).
- **Inspección** (estudio de documentos, registros y examen físico de recursos tangibles).
- **Procedimientos analíticos** (se utilizan para identificar anomalías en la información tales como fluctuaciones, diferencia o correlaciones inesperadas).

### 5.2. Reunión de Apertura

Se realizó la apertura de la auditoría al proceso de Gestión de TI el 6 de abril de 2022 a través de reunión virtual por medio de la herramienta Teams, en la

cual se presentó y explicó el plan de auditoría a realizar estableciendo las fechas para su ejecución. El contacto designado por el jefe de la OTI para atender y canalizar los requerimientos de la auditoría fue el señor Carlos Arias Bustamante.

### **5.3. Reunión de Cierre:**

El 14 de junio de 2022 a través de reunión virtual por medio de la herramienta Teams, se realizó el cierre de auditoría al proceso de Gestión de TI, en la cual se informó y sustentaron a la OTI los hallazgos evidenciados en el desarrollo de la auditoría, las recomendaciones y las fortalezas del proceso.

### **5.4. Resumen de la validación del informe preliminar:**

El martes 14 de junio de 2022, mediante correo electrónico fue remitido a la Oficina de Tecnologías de la Información, el informe preliminar de la auditoría realizada para su correspondiente revisión y comentarios. El proceso remitió las respuestas al informe preliminar el 22 de junio de 2022.

La Oficina de Control Interno realizó la validación de esta información obteniendo como resultado de esta actividad, que de los 13 hallazgos informados inicialmente en el informe preliminar se mantuvieron 12 y se excluyó un (1) hallazgo (hallazgo inicial 2.3). No obstante, para algunos hallazgos se les redefinió su alcance o se excluyeron algunos casos o situaciones inicialmente detectados.

Ver detalles del análisis realizado por la Oficina de Control Interno a las observaciones del auditado sobre el informe final en el anexo 1 el cual se encuentra al final del informe.

## **6. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA**

Como resultado de las entrevistas, verificación y análisis de documentos, se detectaron situaciones para los dos (2) objetivos específicos de la auditoría. Cada hallazgo redactado contiene la técnica de auditoría utilizada, la muestra seleccionada, la situación encontrada, la evidencia que lo soporta y el criterio de auditoría incumplido.

El informe está estructurado conforme a los objetivos definidos en el plan de auditoría y en cada objetivo se encuentra un resumen de las actividades realizadas y los hallazgos identificados.

Durante la fase de planeación de la auditoría, se realizó el 8 de marzo de 2022 una solicitud preliminar sobre: los soportes relacionados con el resultado del ejercicio de la información estadística en la vigencia 2021; la base de datos de requerimientos e incidentes registrados en la mesa de servicio para el periodo comprendido del 1 de enero de 2021 al 28 de febrero de 2022; y la aclaración de compromisos, responsabilidades y gestiones de la OTI sobre los diferentes planes que se manejan al interior de la entidad.

Adicionalmente, con el objetivo de tener una contextualización más profunda del proceso, se concretaron las siguientes reuniones:

- El 11 de marzo de 2022 se presentó por parte de la Dirección de Gobierno Digital la aclaración de la aplicación de algunos lineamientos y guías del MRAE relacionadas con sistemas de información, mantenimiento y desarrollo de software, gestión de proyectos e indicadores.
- El 22 de marzo de 2022 se llevó a cabo una sesión con el GIT de Planeación y Seguimiento con el objetivo de aclarar algunas inquietudes relacionadas con los criterios y tipos de indicadores que se manejan en el MinTIC y la documentación para diseñar, definir, medir y hacer seguimiento a los indicadores. Así mismo, para explicar la aplicación o implementación de los documentos internos que le aplican al proceso: el procedimiento de "Elaboración y seguimiento plan de acción DES-TIC-PR-005", la "Guía de construcción de indicadores del DAFP", el "Manual de Lineamientos para la elaboración, medición y análisis de indicadores de gestión MIG-TIC-MA-009", el "Plan de Acción" y el "Manual de Planeación Estratégica del MinTIC – FUTIC DES-TIC-MA-004".

Se adelantaron cuatro (4) reuniones, las cuales se listan a continuación:

- **25 de marzo de 2022:** Reunión con la OTI para aclarar los entregables solicitados mediante el requerimiento 2 en relación con la matriz de incidentes y requerimientos, la matriz de sistemas de información y otras inquietudes generales de la información suministrada previamente.
- **20 de abril de 2022:** Reunión con el GIT de Planeación y Seguimiento con el objetivo de abordar inquietudes sobre la guía para la construcción y análisis de indicadores del DNP.
- **27 de abril de 2022:** Reunión con la OTI con el fin de tratar temas relacionados con los soportes entregados en el requerimiento 3 y con el registro de incidentes en la herramienta de la mesa de servicios.
- **29 de abril de 2022:** Reunión con la OTI para validar las inquietudes relacionadas con el registro, gestión y documentación de incidentes y requerimientos en la herramienta de gestión de tiquetes.

**Objetivo 1. Validar la efectividad en la atención y gestión de incidentes, cambios y requerimientos de soporte, mantenimiento y desarrollo en los sistemas de información.**

Para desarrollar este objetivo se solicitaron siete (7) requerimientos y dos (2) alcances:

- **Requerimiento 1** realizado el 8 de marzo 2022, mediante el cual se solicitaron los soportes del resultado del ejercicio de la información estadística en la vigencia del 2021, la base de datos de requerimientos e incidentes registrados en la mesa de servicio para el periodo del 1 de enero de 2021 al 28 de febrero de 2022 y la aclaración de los compromisos, responsabilidades y gestiones de la OTI en los diferentes planes que se manejan al interior de la entidad.
- **Requerimiento 2** realizado el 19 de mayo de 2022, mediante el cual se solicitó: i) Diligenciamiento de la matriz de sistemas de información, ii) Catálogo de servicios, iii) Portafolio de servicios, iv) Tiquetes registrados en la herramienta de mesa de servicio asociados a los mantenimientos y desarrollos contemplados en los contratos del 2021 y 2022 para los sistemas de información y, v) Reunión de aclaración de inquietudes sobre la matriz de incidentes y requerimientos, la matriz de sistemas de información y otras inquietudes generales.
- **Requerimiento 3** realizado el 6 de abril de 2022, mediante el cual, para los sistemas de Información “Cobro coactivo”, “Gestión de Cobro”, “BDU Plus”, “SIR” y “SEVEN” se solicitó: i) Relación de los incidentes (GI) de funcionalidad de los SI con todos los campos generados de la herramienta de mesa de servicios, asociando los tiquetes de requerimiento (GR) con los cuales se gestionó y se solucionó el incidente, ii) Relación de los mantenimientos (GR) solicitados a los proveedores para mejorar los SI, indicando la bolsa de horas, las pruebas de aceptación, el cronograma de ejecución de las horas y los mantenimientos implementados en producción en el 2021, iii) Relación de los nuevos desarrollos solicitados a los proveedores de los SI indicando bolsa de horas utilizadas, las historias de usuario y/o documento de requerimientos generados, las pruebas de aceptación, el cronograma de ejecución de horas y los mantenimientos implementados en producción en el 2021, iv) Documentación en relación a los contratos 688-2021 y 752-2021 (contrato, anexos técnicos, acta de inicio, informe de gestión periódicos y final, aprobación de los pagos y entregables proveedores) y, v) Indicar la aplicación del numeral de desarrollo descrito en el documento "Lineamientos para la recepción o desarrollo de servicios tecnológicos y sistemas".
  - Alcance a este requerimiento realizado el 13 de mayo de 2022, mediante el cual se solicitó la documentación de los contratos 688-2021 y 752-2021 en relación con la aprobación de los pagos incluyendo los soportes definidos en la cláusula 5 de cada contrato.

- Alcance a este requerimiento realizado el 20 de mayo de 2022, mediante el cual se solicitó acceso al repositorio donde se encontraban los soportes remitidos por el proveedor del contrato 752-2021.
  - **Requerimiento 4** realizado el 22 de abril de 2022, mediante el cual para los sistemas de información “Cobro coactivo”, “Gestión de Cobro”, “BDU Plus”, “SIR” y “SEVEN” se solicitó: i) Documento de los casos de las pruebas de calidad y aprobación por parte de la OTI, ii) Evidencias de la documentación de pruebas de calidad realizadas por el proveedor, junto con el soporte de la verificación por parte de la OTI de que los resultados de estas pruebas fueron exitosos, iii) Documento con el que la OTI validó los criterios de calidad del ciclo de vida de desarrollo de software, el documento con la metodología usada por el proveedor y la aprobación de la OTI, iv) Documento de requerimientos versión final aprobados por la OTI junto con las aclaraciones que se hubieran realizado, v) Documento con la estimación de horas presentado por el proveedor y el soporte de la aprobación de la OTI, vi) Matriz de requerimientos histórica (desde octubre de 2017 a marzo de 2022) asociada a cada proveedor, vii) Actas de aceptación de pruebas funcionales junto con los listados de asistencia a las mismas, viii) Soportes de los cambios aprobados en los comités de cambios en donde se incluyeran las pruebas que permitieran evidenciar que los servicios funcionaban con normalidad y, ix) Aclarar inquietudes respecto al documento, lineamiento o buena práctica que utilizó el MinTIC como referencia para garantizar el ciclo de vida de desarrollo de software.
  - **Requerimiento 5** realizado el 29 de abril de 2022, mediante el cual se solicitó: i) Logs completos de la herramienta Service Manager desde las 9:00 am del 29 de abril de 2022 hasta la hora y fecha en la que se generara el reporte, ii) Actas de comités de cambios (normales y de emergencia) realizados desde enero 2021 hasta marzo 2022.
  - **Requerimiento 6** realizado el 10 de mayo de 2022, mediante el cual se solicitó para el contrato 688-2021: i) Aclarar y soportar en qué parte del contrato se encontraba el soporte preventivo y correctivo, así como el mantenimiento y nuevos desarrollos de los sistemas de información “Gestión de Cobro” y “Sistema Integral de Reportes – SIR”, ii) Soporte de la entrega de la OTI al contratista de los lineamientos de recepción y desarrollo, iii) Soporte de la entrega de los derechos de autor a favor del MinTIC de los nuevos desarrollos o mejoras de los sistemas de información realizadas en 2021, iv) Actas de revisión de los ANS realizadas durante la ejecución del contrato, v) Soporte de la entrega del código fuente de la solución correspondiente a los componentes desarrollados a la medida para MinTIC a través de la bolsa de horas en el cumplimiento del contrato y, vi) Soporte de la entrega por parte del proveedor del plan de calidad del servicio incluyendo este plan.
- Para el contrato 752-2021, se solicitó: i) Informar cómo se socializó al proveedor el manual de lineamientos para el cumplimiento de la

implementación de las pautas y políticas de desarrollo seguro, ii) Indicar las justificaciones de la no inclusión en el contrato sobre una cláusula relacionada con ceder los derechos de autor al MinTIC de los componentes desarrollados, iii) Verificación por parte de la OTI del cumplimiento de la prestación del servicio de atención de incidentes y requerimientos, iv) Reporte en formato excel de incidentes del 2021 y 2022 del software de "Registro y Control" de Digital Ware y, v) Justificación por la cual se establecieron los ANS de cumplimiento.

- **Requerimiento 7** realizado el 8 de abril de 2022 individualmente a los procesos involucrados con los sistemas “Cobro coactivo”, “Gestión de Cobro”, “BDU Plus”, Sistema Integral de Reportes - SIR" y “SEVEN”, mediante el cual se requirió informar sobre las solicitudes realizadas por cada una de las áreas a través de la mesa de servicios en relación con la atención y gestión de incidentes, cambios y requerimientos de soporte, mantenimiento y desarrollo en los sistemas de información por parte de la OTI.

Para verificar el cumplimiento de este objetivo, se solicitó con en el requerimiento 2.A.1 remitir los datos de todos los sistemas de información con que cuenta el MinTIC, para lo cual se entregó el archivo “A\_1\_Matriz Sistemas de Información 2022\_Auditoria\_V2- NUEVO.xlsx”, en el cual se identificaron 33 sistemas de información; para definir la muestra de auditoría se definieron los siguientes criterios:

1. Contratos de soporte, mantenimiento y desarrollo con mayor presupuesto.
2. Contratos de soporte, mantenimiento y desarrollo con mayor número de bolsa de horas de desarrollo.
3. Sistemas de información con mayor interoperabilidad con otros sistemas de información.
4. Sistemas de información observados por entes de control externos.
5. Sistemas de información que operen en procesos o áreas misionales.

Ejecutando los criterios anteriores, se seleccionaron cinco (5) sistemas de información (15.2%) los cuales corresponden a: “Cobro coactivo”, “Gestión de Cobro”, “BDU Plus”, “SIR” y “SEVEN”.

Como resultado de la validación realizada se obtuvieron los siguientes resultados:

**Hallazgo 1.1. Algunos lineamientos del procedimiento de Especificación de Requerimientos se encuentran parcialmente cumplidos.**

Se realizó la validación y verificación de los soportes y evidencias entregados de los sistemas de información “Cobro coactivo”, “Gestión de Cobro”, “BDU Plus”, “SIR” y “SEVEN” tomados como muestra, encontrándose: i) La no identificación de la información mínima que debe contener los documentos de requerimientos y, ii) Requerimientos funcionales sin aprobación por parte de la OTI, incumpliendo con lo definido en las actividades 3 y 6 de la versión 1 (vigente desde el 24 octubre de 2017), y las actividades 4 y 9 de la versión 2 (vigente desde el 22 octubre de 2021), del procedimiento de “Especificación de Requerimientos GTI-TIC-PR-016.

A continuación, se presentan las situaciones encontradas:

Documento / Lineamiento	Situación identificada
<p><b>Especificación de Requerimientos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Versión 1. Actividad 6: "Documento de requerimiento aprobado por la Oficina TI".</li> <li>● Versión 2. Actividad 9: "Documento de requerimiento aprobado por la Oficina TI".</li> </ul>	<p>Se validan los soportes suministrados en el Requerimiento 4.i.A.4 en donde se solicitó los “Documentos de requerimientos versión final”, sin embargo, se identificó que los siguientes requerimientos funcionales no se encuentran aprobados por la OTI como lo establece el lineamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Para Grupo Cubo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Archivo “D07_MT_IT_GC_22329_V2.pdf” de la carpeta "Asignación de registro, presentación de Fures e impresión de trámites".</li> <li>○ Archivos “D07_MT_IT_GC_18669_v1.pdf” y “D07_MT_IT_PW_18706_v1.pdf” de la carpeta "Clandestinos e ilegales en los sistemas de información PLUS, Gestión de Cobro y Cobro Coactivo".</li> <li>○ Archivo “D07_MT_IT_CC_23528_v2.pdf” de la carpeta "Creación de nuevos roles".</li> <li>○ Archivo “D07_MT_IT_PE_22710_v3.pdf” de la carpeta "Servicio Web para entregar a SGE información de terceros, contactos, expedientes y resoluciones".</li> </ul> </li> <li>● <b>Para Digital Ware:</b> Se relacionan como ejemplo 6 casos de 20: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Archivo “1 Req 2021-01 Nuevo reporte Activos fijos Firmado-1.pdf” de la carpeta “a.Seven 2021-01 Activos fijos”. El que aprobó fue "Santiago Arbeláez" el cual pertenece al "GIT de Administración de Bienes".</li> <li>○ Archivo “Req Nuevo Campo tercero beneficiario.pdf” de la carpeta “GR292375 (Caso 679135)”. El que Aprobó fue "Edgar Robles Pineros" el cual pertenece al "Despacho del Ministro".</li> <li>○ Archivo “REQUERIMIENTO_FIRMADO_ClienteNo_SAC_680055.pdf” de la carpeta “GR292377 - GR292379 (Caso 680055 - 687047)”. </li> </ul> </li> </ul>

Documento / Lineamiento	Situación identificada
	<p>El que Aprobó fue "Carlos Andrés Rodríguez" y "Edgar Robles Pineros" el cual pertenece al "Despacho del Ministro".</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Archivo "Requerimiento Cliente caso 682636.pdf" de la carpeta "GR292381 (Caso 682636)". El que Aprobó fue "Carlos Andrés Rodríguez" y "Edgar Robles Pineros" el cual pertenece al "Despacho del Ministro".</li> <li>○ Archivo "REQUERIMIENTO_FIRMADO_ClienteNo_SAC_685324.pdf" de la carpeta "GR292383 (Caso 685324)". El que Aprobó fue "Magaly Rincón" el cual no se identifica que pertenezca a la OTI.</li> <li>○ Archivo "1 2021-02 Cambio Fecha Exigibilidad.pdf" de la carpeta "d. Seven 2021-02 fecha de Exigibilidad". El que Aprobó fue "Flor Angela Castro" el cual pertenece al "GIT de Cartera".</li> </ul> <p>Adicional a lo anterior, para los soportes del proveedor Grupo Cubo se identifican formatos que no poseen firmas escaneadas o por Integratic y en los mismos se precisa que se encuentran en un estado: "En Proceso", o "En revisión" entendiéndose con lo anterior, que no son documentos finales. Así mismo, se identificaron documentos los cuales no contiene un adecuado formato de fecha dado que solo relacionan el año. Lo anterior, impide poder identificar para todos los interesados y grupos de interés las fechas reales de la ejecución de las actividades descritas en estos documentos.</p> <p>Igualmente, se identifican como ejemplo los siguientes documentos del proveedor Digital Ware que se encuentran mal diligenciados o con algunos campos sin diligenciar, como el tipo de Requerimiento (RFP, Modificación, Ley, Otro):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* a. Seven 2021-01 Activos fijos.</li> <li>* GR292375 (Caso 679135)</li> <li>* GR292377 - GR292379 (Caso 680055 - 687047).</li> </ul>
<p><b>Especificación de requerimientos GTI-TIC-PR-016</b> Versión 1, Actividad 3. versión 2, Actividad 4.</p> <p>Elaborar documento de aclaración y/o documento de requerimiento con nueva versión. La oficina de TI aceptará los formatos suministrados por el proveedor. La información mínima que debe contener es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Clase/Tipo de Requerimiento,</li> <li>* Objetivo,</li> </ul>	<p>Se realizó con el requerimiento 4.i.A.4 la solicitud de "4. Documento de requerimientos versión final (conforme al modelo de cada proveedor) aprobados por la OTI junto con las aclaraciones (si aplica) que se hayan realizado de acuerdo con lo mencionado en el procedimiento Especificación de Requerimientos GTI-TIC-PR-016.", para lo cual se entregaron 44 archivos, distribuidos para el Grupo Cubo 9 archivos en 8 carpetas y para Digital Ware 35 archivos en 20 carpetas.</p> <p>Con relación a la información mínima que debe contener el documento de requerimientos se encontró que para el Grupo Cubo y Digital Ware no se identifican claramente esta información mínima incumpliendo el lineamiento de Especificación de Requerimientos. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para Digital Ware, en el archivo "1 2021-02 Cambio Fecha Exigibilidad.pdf" se desconoce el tipo de requerimiento, las salidas, los criterios de aceptación.</li> <li>• Para Grupo Cubo, en el archivo "D07_MT_IT_GC_22329_V2.pdf"</li> </ul>

<b>Documento / Lineamiento</b>	<b>Situación identificada</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Datos de Entrada,</li> <li>* Descripción de requerimiento (Producto, Sistemas y/o opciones que se impactan),</li> <li>* Validaciones a realizar,</li> <li>* Salidas,</li> <li>* Criterios de Aceptación,</li> <li>* Firmas (Usuario o funcionario que solicita y Usuario o funcionario que Autoriza).</li> </ul>	<p>se desconoce el tipo de requerimiento, el objetivo, los datos de entrada, las validaciones a realizar, las salidas, los criterios de aceptación y las firmas.</p>

### **Recomendación.**

- Se recomienda definir un control que permita garantizar el cumplimiento de los documentos entregados por los proveedores en donde se identifique el cumplimiento de los lineamientos definidos, incluido que este documento se encuentre aprobado por la OTI y que contenga la información mínima definida.
- Se recomienda definir una capacitación periódica a los responsables de la ejecución de las actividades, ejecución de los controles, registros de evidencia de la actividad y responsables del procedimiento de Especificación de Requerimientos.

### **Hallazgo 1.2. Algunos lineamientos del procedimiento de Desarrollar y Mantener Sistemas de Información están parcialmente cumplidos.**

Se realizó el análisis de las evidencias que soporta el cumplimiento de las actividades del procedimiento de Desarrollar y mantener sistemas de información GTI-TIC-PR-017 para los sistemas de información “Cobro coactivo”, “Gestión de Cobro”, “BDU Plus”, “SIR” y “SEVEN”, identificándose: i) Documentos de estimación de horas sin aprobación por parte de la OTI y, ii) La matriz de requerimientos no cumplen con el propósito de hacer seguimiento y control, incumpliendo con lo definido en las actividades 7 y 8 en este procedimiento en la versión 1 (vigente desde el 24 de octubre de 2017).

A continuación, se presenta la situación encontrada:

Documento / Lineamiento	Situación identificada
<p><b>Desarrollar y mantener sistemas de información GTI-TIC-PR-017 versión 1, actividad 7.</b></p> <p>Aprobación del documento de estimación. Registro: Acta o documento de estimación aprobado.</p>	<p>En el requerimiento 4.i.A.5.1 se solicitó “De acuerdo con el procedimiento Desarrollar y Mantener Sistemas de Información GTI-TIC-PR-017: 5.1. Documento con la estimación de horas presentado por el proveedor y aprobado por la OTI” para lo cual la OTI hizo entrega de Grupo Cubo de 8 archivos en 8 carpetas y para Digital Ware 6 archivos.</p> <p>Al validar estos soportes se identificó que los siguientes documentos de estimación de horas no se encuentran aprobados por la OTI: Grupo Cubo: Todos los documentos remitidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación de registro, presentación de fures e impresión de trámites.</li> <li>• Clandestinos e ilegales en los sistemas de información PLUS, Gestión de Cobro y Cobro Coactivo.</li> <li>• Compendio digital de actos administrativos en el módulo de resoluciones.</li> <li>• Control de cambios Web Services de actualización externa.</li> <li>• Creación de nuevos roles.</li> <li>• Implementación técnica funcionalidad de super usuario sistema de información cobro coactivo.</li> <li>• Interoperabilidad con Integratic para numeración firma y notificación de autos cobro coactivo.</li> <li>• Servicio Web para entregar a SGE información de terceros, contactos, expedientes y resoluciones.</li> </ul>

**Observación:**

De acuerdo con la actividad 8 “Actualizar y hacer el seguimiento a la matriz de requerimientos” del procedimiento “Desarrollar y mantener sistemas de información GTI-TIC-PR-017 (Versión 1), la cual especifica en la columna “Observaciones” que “La oficina TI actualiza la matriz de requerimientos, para tener un seguimiento y control de los requerimientos de cada proveedor”, se identificó que, aunque se tiene la matriz de Requerimientos, se recomienda que la misma cuente con columnas adicionales que permita tener información detallada de cada uno identificando, por ejemplo, la fecha de solicitud del requerimiento, las fechas de aprobación de la OTI, las observaciones de los usuarios finales, las etapas realizadas o ejecutadas del requerimiento, u otras que se relacionan en el documento de requerimientos, y de esta forma aporta al cumplimiento del objetivo de hacer un efectivo seguimiento y control de los requerimientos de cada proveedor.

De acuerdo con lo anterior, se sugiere complementar las matrices de requerimientos con nuevos campos que permitan tener una visión completa del origen y estado del requerimiento, como lo son el número de requerimiento registrado en la mesa de servicios, la fecha de solicitud del área funcional, fechas de entrega al proveedor y el estado de desarrollo en términos porcentuales y cualitativos, entre otros. Así mismo,

el diseñar un instructivo para el diligenciamiento correcto y oportuno de estas matrices permitirá dar claridad de la información registrada convirtiéndose en un instrumento de seguimiento y control adecuado de los requerimientos efectuados a los proveedores.

**Recomendación.**

- Diseñar e implementar un control que garantice que todos los documentos de estimación de horas presentados por los proveedores contengan la evidencia de que fue revisado y aprobado por la OTI.
- Se recomienda definir una capacitación periódica a los responsables de la ejecución de las actividades, ejecución de los controles, registros de evidencia de la actividad y responsables del procedimiento Desarrollar y mantener sistemas de información.

**Hallazgo 1.3. Algunos lineamientos establecidos en la Carta descriptiva, el Mapa de riesgos y en el Manual de cambios se encuentran parcialmente cumplidos.**

Al realizar la validación de los soportes entregados en relación con los sistemas de información “Cobro coactivo”, “Gestión de Cobro”, “BDU Plus”, “SIR” y “SEVEN”, se evidenció: i) Ausencia en la validación por parte de la OTI de que los proveedores contarán con una metodología de desarrollo de software y, ii) Debilidad en la documentación de los cambios para evidenciar que los servicios funcionan con normalidad, incumpliendo con lo definido en la actividad 4 del control CGTI18 de la Carta descriptiva y en el Mapa de riesgos, así como con el ítem L del capítulo 6.1.1. de la versión 1 (vigente desde el 23 de agosto de 2019), y el ítem G de la versión 2 (vigente desde el 25 de octubre de 2021) del Manual de Gestión de Cambios.

A continuación, se presentan las situaciones encontradas:

Documento / Lineamiento	Situación identificada
<p><b>Carta Descriptiva v7 y v8, Actividad 4.</b> PPC CGTI18.</p> <p><b>Matriz de Riesgos (versiones al 09-10-2020 y 28-07-2021),</b> Control CGTI18.</p>	<p>Se identificaron en las dos versiones de la Matriz de Riesgos de TI (09-10-2020 y 28-07-2021) las siguientes Actividades de control:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Versión 2020: Se establece contractualmente el uso de estándares de desarrollo.</li> <li>2. Versión 2020 y 2021: Se solicita al proveedor la metodología que está usando.</li> <li>3. Versión 2020 y 2021: Se valida que cumpla con los puntos mínimos del ciclo de vida del desarrollo de software.</li> </ol>



Documento / Lineamiento	Situación identificada
<p>Validar que los proveedores cuenten con una metodología de desarrollo de software para garantizar la calidad en los desarrollos o soluciones.</p>	<p>Se solicitó en el Requerimiento 4.i.A.3: "Documento con el que la OTI validó los criterios de calidad del ciclo de vida de desarrollo de software para verificar las metodologías entregadas por los proveedores, así como el documento con la metodología usada por el proveedor y que fue aprobada por la OTI". La respuesta de la Oficina de TI fue la entrega de los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para Grupo Cubo, se entregó la "METODOLOGÍA PROCESO IMPLEMENTACIÓN TÉCNICA.pdf", sin embargo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- No tiene una fecha de generación del mismo.</li> <li>- Es un documento de 4 hojas que contiene 55 palabras, por lo cual no soporta un documento formal de una metodología.</li> <li>- Contiene muchos errores ortográficos para ser un documento formal y aprobado por la OTI (13% del documento): "IMPELEMENTACIÓN", "necesidares", "requerimietno", "Implementaciòn", "dl", "Producciòn" y "apropiaciòn".</li> </ul> </li> <li>• Para Digital Ware, se entregó el soporte de un correo "Metodología Desarrollo Digital Ware 2021.pdf" en el cual la OTI le solicitó a este proveedor la metodología DevOps, para lo cual el proveedor contestó: "Buen día Carolina, la metodología de desarrollo es un documento interno de Digital Ware que se basa en DevOps que es un conjunto de prácticas que agrupan el desarrollo de software y las operaciones de TI.", sin embargo, este documento no fue entregado por el proveedor.</li> </ul> <p>Con la validaciones realizadas a los soportes suministrados, se identifican los siguientes incumplimientos del control CGT118 de la matriz de riesgos del proceso y el incumplimiento del PPC de la carta descriptiva:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. La segunda actividad de control establece realizar la solicitud al proveedor Digital Ware de la metodología que está usando, sin embargo, la misma no fue entregada al MinTIC.</li> <li>b. La tercera actividad de control establece que la OTI debe validar que la metodología de desarrollo de software cumpla con los puntos mínimos del ciclo de vida, sin embargo, la OTI no ejecutó esta actividad para los dos proveedores escogidos como muestra.</li> <li>c. La evidencia definida es "Documentos con la metodología usada por proveedor", sin embargo, Digital Ware no la entregó y para Grupo Cubo se entregó un documento no definitivo que no cumple como metodología.</li> </ol> <p>Por lo anterior, el incumplimiento está basado en que la OTI no validó que los proveedores contaran con una metodología de desarrollo de software para garantizar la calidad en los desarrollos o soluciones.</p>
<p><b>Manual de cambios GTI-TIC-MA-017.</b></p> <p>Capítulo 6.1.1. ítem L (versión 1).</p>	<p>Se realizó en el requerimiento 4.i.A.6 "Los soportes de los cambios aprobados en los comités de cambios en donde se incluyan las pruebas que permitan evidenciar que los servicios funcionan con normalidad de acuerdo con el capítulo 6.1.1. del Manual de Cambios GTI-TIC-MA-017", y en respuesta a la solicitud, la OTI remitió para</p>

Documento / Lineamiento	Situación identificada
<p>Capítulo 6.1.1. ítem I (versión 2).</p> <p>Los cambios deben incluir las pruebas que permitan evidenciar que él o los servicios funcionan con normalidad.</p>	<p>Grupo Cubo 87 archivos distribuidos en 9 carpetas y para Digital Ware 13 archivos.</p> <p>Para Digital Ware, se revisaron los soportes y se encontró que el documento “ActadeReunionV4__2242021 (1).Firmado.pdf” es el único soporte del Comité de Control de Cambios CCC, sin embargo, se validan los demás soportes suministrados y no se identifican las evidencias y pruebas de que los servicios funcionan con normalidad.</p> <p>Adicional a lo anterior, de acuerdo con la matriz de requerimientos suministrada con el requerimiento 4.i.A.2, se conoce que existieron 3 requerimientos, sin embargo, no se tienen los soportes de los cambios realizados a estos requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* SEVEN- 2021-01 Activos fijos.</li> <li>* SEVEN- 2021 Central de Cuentas.</li> <li>* SEVEN- 2021-02 Cambio Fecha Exigibilidad.</li> </ul>

### Recomendación.

- Validar el control definido actualmente para garantizar que los proveedores entreguen la metodología de desarrollo de software y la validación y análisis por parte de la OTI; una vez adelantado este análisis se debe determinar si cumple con los estándares de calidad y el ciclo de vida de desarrollo de software de los sistemas de información.
- Se sugiere que antes del cierre del requerimiento se garantice que los cambios incluyan los registros y soportes que permitan evidenciar que se efectuaron las pruebas que los servicios funcionan con normalidad.
- Se recomienda definir una capacitación periódica a los responsables de la ejecución de las actividades, ejecución de los controles, registros de evidencia de la actividad y responsables de la Carta descriptiva, el Mapa de riesgos y del Manual de cambios.
- Se recomienda a la OTI aplicar mejores estrategias de validación de los soportes, entregables, productos y documentos que se entregan por parte de los proveedores, con el objetivo de garantizar que estos sean íntegros, completos, exactos, claros y precisos que soporten el cumplimiento contractual y que sirvan de apoyo a la gestión de tecnologías de la información y del conocimiento.

**Hallazgo 1.4. El procedimiento “Desarrollar y mantener sistemas de información GTI-TIC-PR-017” presenta inconsistencias en su estructura y contenido.**

Al validar y analizar todos los documentos del proceso, se identificó que el procedimiento “Desarrollar y mantener sistemas de información GTI-TIC-PR-017” contiene incoherencias e inconsistencias en su contenido y estructura, incumpliendo con lo definido con el Manual Norma Fundamental, el procedimiento de Control de documentos, el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y el Manual del MIG. Se validó y analizó el contenido del procedimiento “Desarrollar y mantener sistemas de información GTI-TIC-PR-017” en la versión 1 (aprobada el 24 de octubre de 2017) y la versión 2 (aprobada el 22 de octubre de 2021) y se identificaron las siguientes situaciones:

1. El mismo procedimiento tiene diferentes objetivos, alcances y actividades entre sus versiones y no son consecuentes con lo registrado en el control de cambios.
  - a. Objetivo:
    - i. **Versión 1:** “Atender los requerimientos internos con el fin de modificar los aplicativos a las necesidades que se requieran tanto operativas, técnica, funcionales y/o por la normatividad vigente”.
    - ii. **Versión 2:** “Establecer el conjunto de las actividades llevadas a cabo para que la oficina de TI pueda realizar la recepción de un recurso (infraestructura, licencia o producto informático) y/o sistema (aplicación, portal o software desarrollado a la medida) y asegurar la sostenibilidad del mismo en el tiempo”.
  - b. Alcance:
    - i. **Versión 1:** “Este procedimiento inicia con el documento de requerimientos aprobado y termina con la puesta en producción del requerimiento o nuevas versiones y/o cancelación del requerimiento”.
    - ii. **Versión 2:** “Inicia con la entrega por parte de un área funcional de MinTIC de una solicitud de recepción de recurso o sistema, identificación del mismo, la definición de los entregables y/o artefactos documentales asociados a recurso o sistema, el establecimiento de acuerdos de gestión con las áreas funcionales (OLA) y la definición del tipo de servicio y alcance de las acciones desarrolladas por la Oficina de TI para su sostenimiento”.
  - c. Actividades:
    - i. **Versión 1:** contiene 19 actividades.
    - ii. **Versión 2:** contiene 11 actividades.

d. Control de Cambios:

**Versión 2:** En el control de cambios de esta versión se registró: “Se agregaron nuevas definiciones y se ajustaron actividades y se adicionaron”, sin embargo, no se observa que se haya registrado en el control de cambios las modificaciones reales del documento como lo son el objetivo y el alcance. Adicionalmente, se registró en el control de cambios que se adicionaron actividades, sin embargo, en la versión 2 disminuyeron el número de estas.

2. Al comparar el procedimiento “Desarrollar y mantener sistemas de información GTI-TIC-PR-017” en su versión 2 con el procedimiento “Recepción de recursos y/o sistemas GTI-TIC-PR-028” versión 2 tienen el mismo objetivo, alcance y la gran mayoría de actividades, por lo cual, se concluye que es el mismo procedimiento con diferente nombre del documento:

a. GTI-TIC-PR-017:

	<b>El futuro digital es de todos</b>	Gobierno de Colombia MinTIC	<b>ARQUITECTURA INSTITUCIONAL GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>  <b>DESARROLLAR Y MANTENER SISTEMAS DE INFORMACION</b>	<b>CÓDIGO</b>  <b>VERSIÓN</b>  <b>Clasificación de la Información</b>	<b>GTI-TIC-PR-017</b>  <b>2</b>  <b>Pública</b>	
--	--------------------------------------	--------------------------------	---	---	---	--

**1. OBJETIVO**

Establecer el conjunto de las actividades llevadas a cabo para que la oficina de TI pueda realizar la recepción de un recurso (infraestructura, licencia o producto informático) y/o sistema (aplicación, portal o software desarrollado a la medida) y asegurar la sostenibilidad del mismo en el tiempo.

**2. ALCANCE**

Inicia con la entrega por parte de un área funcional de MinTIC de una solicitud de recepción de recurso o sistema, identificación del mismo, la definición de los entregables y/o artefactos documentales asociados a recurso o sistema, el establecimiento de acuerdos de gestión con las áreas funcionales (OLA) y la definición del tipo de servicio y alcance de las acciones desarrolladas por la Oficina de TI para su sostenimiento

b. GTI-TIC-PR-028:

¿Código: GTI-TIC-PR-028 Versión: 2 Fecha: 26/Ago/2021  Lo he Leído  

	<b>El futuro digital es de todos</b>	Gobierno de Colombia MinTIC	<b>ARQUITECTURA INSTITUCIONAL GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>  <b>RECEPCIÓN DE RECURSOS Y_O SISTEMAS</b>	<b>CÓDIGO</b>  <b>VERSIÓN</b>  <b>Clasificación de la Información</b>	<b>GTI-TIC-PR-028</b>  <b>2</b>  <b>Pública</b>	
--	--------------------------------------	--------------------------------	---	---	---	--

**1. OBJETIVO**

Establecer el conjunto de las actividades llevadas a cabo para que la oficina de TI pueda realizar la recepción de un recurso (infraestructura, licencia o producto informático) y/o sistema (aplicación, portal o software desarrollado a la medida) y asegurar la sostenibilidad de este en el tiempo.

**2. ALCANCE**

Inicia con la entrega por parte de un área funcional de MinTIC de una solicitud de recepción de recurso o sistema, identificación de este, la definición de los entregables y/o artefactos documentales asociados a recurso o sistema, el establecimiento de acuerdos de gestión con las áreas funcionales (OLA) y la definición del tipo de servicio y alcance de las acciones desarrolladas por la Oficina de TI para su sostenimiento.

3. El contenido del procedimiento GTI-TIC-PR-017 en la versión 2 está enfocado a la recepción de recursos (infraestructura, licencia o producto informático) y/o sistemas (aplicación, portal o software desarrollado a la medida), encontrándose incoherente con el nombre del procedimiento el cual es para desarrollar y mantener sistemas de información.
4. La lectura de las actividades del procedimiento GTI-TIC-PR-017 (versiones 1 y 2) no generan un paso a paso claro a los interesados. Por ejemplo:
  - a. En la actividad 12 de la versión 1 “¿Requiere pruebas con usuarios funcionales?” si la respuesta es “NO”, lo remite a ejecutar una “Capacitación”
  - b. En varias actividades de la versión 1 no se detalla o no se describe el paso a realizar.
  - c. En la versión 2 en la actividad 4 no se identifica cómo se deben aplicar las horas de desarrollo.

Estas cuatro (4) situaciones identificadas no le permiten a los interesados y operadores tener un lineamiento o paso a paso claro para el adecuado desarrollo y mantenimiento de la información en el MinTIC lo que dificulta identificar un criterio de la manera en cómo se debe adelantar el mantenimiento y desarrollo de software en la entidad. Lo anterior evidencia el incumplimiento del:

- Capítulo “6.9. Características específicas de los documentos” en el ítem “6.9.1. Generalidades” del Manual Norma Fundamental, en el que se detalla que los documentos deben contar con la información del control de cambios y que la “Descripción” de la tabla del control de cambios debe incluir la descripción del cambio establecido al documento. Se precisa que este control se encuentra establecido en el procedimiento Control de documentos MIG-TIC-PR-001 versión 14 en la actividad 13 “Revisar documento cargado en Plataforma Tecnológica” donde se establece “Verificar el cumplimiento de los parámetros establecidos en el MIG-TIC-MA-001 Manual Norma Fundamental y la integralidad de la documentación del SGC del MIG”.
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión versión 4, capítulo III. Dimensiones Operativas de MIPG, en el que se indica que es necesario tener procedimientos claros para poder ejecutar las actividades planeadas y poder cumplir con la ruta de acción a la que se quiere llegar, como se encuentra registrado en el siguiente párrafo: *“Una vez se tenga clara la ruta de acción y el horizonte al cual se quiere llegar, la entidad ejecuta las actividades planeadas para lograr los resultados y metas a través de procesos y procedimientos claros y una estructura organizacional adecuada (...)”*.

- Manual del MIG MIG-TIC-MC-001 capítulo "3. DEFINICIONES" que establece que el Procedimiento es la "Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Es recomendable que los procedimientos definan como mínimo: quién hace qué, dónde, cuándo, por qué y cómo".

Por otra parte, la falta de claridad de los procedimientos y las inconsistencias en cuanto a su contenido y estructura, le impiden a esta auditoría aportar al proceso de Gestión de TI mejoras constructivas que optimicen la gestión de sus actividades y dificulta validar el cumplimiento de los lineamientos asociados a los mantenimientos y nuevos desarrollos de los sistemas de información de la Entidad.

### **Recomendación.**

Se hace necesario que la OTI con el acompañamiento de los asesores del GITTO revisen las versiones 1 y 2 del procedimiento GTI-TIC-PR-017 para identificar las inconsistencias informadas y hacer los ajustes a que haya lugar, con el objetivo de disponer de la documentación clara, completa y consistente con relación a las actividades que se deban adelantar respecto al mantenimiento y desarrollo de sistemas de información. Así mismo, validar la pertinencia de unificar o ajustar los procedimientos "Desarrollar y mantener sistemas de información GTI-TIC-PR-017" y "Recepción de recursos y/o sistemas GTI-TIC-PR-028" que se encontraron semejantes.

### **Hallazgo 1.5. Algunos incidentes cerrados en Service Manager no cuentan con la documentación del diagnóstico de causa raíz y cómo se solucionó.**

Al revisar la documentación e información registrada en la herramienta de mesa de servicios (Service Manager) para 21 tiquetes de incidentes de funcionalidad en el 2021 de los sistemas de información Seven, BDU PLUS, Cobro coactivo, Gestión de cobro y SIR, se evidenció que en 5 tiquetes no se encontró: i) Documentación o información relacionada con el diagnóstico de la causa raíz y, ii) Cómo se solucionó el incidente, generando la no actualización de la base de datos de conocimiento e implicando no poder solucionar en primer nivel los incidentes registrados, incumpliendo con lo establecido en el procedimiento de Mesa de Servicio GTI-TIC-PR-010 versión 2 (actividades 3, 7, 8, 10 y 11) y en las versiones 3 y 4 (actividades 3, 7, 8 y 11), con el proceso de gestión de incidentes de ITIL y con el procedimiento de la acción correctiva 1202 (hallazgo H.12.2 de la auditoría al proceso de gestión de TI 2018).

Para adelantar esta actividad se solicitó con el requerimiento 3.i.A.1 la relación de los incidentes (GI) de funcionalidad de los SI con todos los campos generados de la herramienta de Mesa de Servicios para lo cual se suministraron dos archivos con

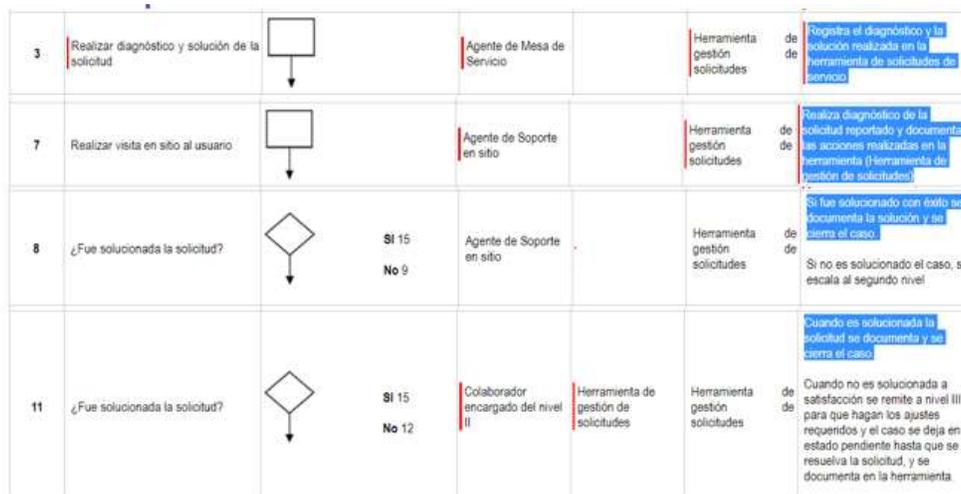
un total de 21 incidentes: “Relación de los incidentes GI de funcionalidad GRUPO CUBO LTDA.xls” con 17 registros y “GI Incidentes Seven.xls” con 4 registros.

Al revisar la documentación de la causa raíz y de cómo se dio la solución al incidente no se evidencia esta documentación para los siguientes tickets:

Tiquete	Sistema de Información/ Proveedor	Situación Identificada
GI196884	BDU Plus/ Grupo Cubo	El analista informa que la novedad presentada fue superada, no se indica causa ni solución dada.
GI197721	BDU Plus/ Grupo Cubo	No se indicó que causó la “No sincronización Integritic con BDU-PLUS, ni la solución dada.
GI190631	BDU Plus/ Grupo Cubo	Se informa a la usuaria que el error se presentó de forma aislada. No se informa ni documenta la solución dada.
GI289211	Gestión de Cobro/ Grupo Cubo	La respuesta al solicitante fue: “Nos permitimos informar que revisó y se ajustó la incidencia presentada al momento de exponer los actos administrativos en el sistema de Gestión de Cobro. No se observa el diagnóstico de la falla ni se documenta cómo se solucionó.
GI281924	Seven/ Digital Ware	No se encuentra documentado el diagnóstico, la causa y la solución del ticket.

Para los 5 tickets anteriores se identificó incumplimiento de acuerdo con los siguientes criterios:

- Procedimiento de Mesa de Servicio: No se encuentra la documentación del diagnóstico y de solución del incidente del incidente de acuerdo con las actividades que se relacionan en las imágenes siguientes:



**Versión 4 – Vigente desde 20 de diciembre de 2021.**



3	Realizar diagnóstico y solución de la solicitud		Agente de Mesa de Servicio	Herramienta de gestión solicitudes	de de	Registra el diagnóstico y la solución realizada en la herramienta de solicitudes de servicio
7	Realizar visita en sitio al usuario		Agente de Soporte en sitio	Herramienta de gestión solicitudes	de de	Realiza diagnóstico de la solicitud reportada y documenta las acciones realizadas en la herramienta virtual (Herramienta de gestión de solicitudes)
8	¿Fue solucionada la solicitud?		Agente de Soporte en sitio	Estado del caso	Herramienta de gestión solicitudes	de de Si fue solucionado con éxito se documenta la solución y se cierra el caso Si no es solucionado el caso, se escala al segundo nivel
11	¿Fue solucionada la solicitud?		Profesional encargado del nivel II	Herramienta de gestión de solicitudes	Herramienta de gestión solicitudes	de de Cuando es solucionada la solicitud se documenta y se cierra el caso. Cuando no es solucionada a satisfacción se remite a nivel III para que hagan los ajustes requeridos y el caso de deja en estado pendiente hasta que se resuelva la solicitud, y se documenta en la herramienta

Versión 3 – Vigente desde 21 de agosto de 2021.

3	Realizar diagnóstico y solución del problema		Agente Telefónico	Pantallazo de la herramienta de solicitud de servicio	de de	Registra el diagnóstico y la solución realizada en la herramienta de solicitudes de servicio
7	Realizar visita en sitio al usuario		Agente en Campo	Verificar información en la herramienta		Realiza diagnóstico del problema reportado y documenta las acciones realizadas en la herramienta
8	¿Fue solucionada la solicitud?		Agente en Campo	Herramienta de gestión de solicitudes de servicio	Verificar información en la herramienta	de de Si fue solucionado con éxito se documenta la solución y se cierra el caso Si no es solucionado el caso, se pasa a segundo nivel*
10	Realizar diagnóstico del caso		Profesional encargado del nivel II	Verificar información en la herramienta		Realiza análisis del problema y pruebas, y se documenta en la herramienta
11	¿Fue solucionada la solicitud?		Profesional encargado del nivel II	Verificar información en la herramienta		de de Cuando es solucionada la solicitud se documenta y se cierra el caso. Cuando no es solucionada a satisfacción se remite a nivel III para que hagan los ajustes requeridos y el caso de deja en estado pendiente hasta que se resuelva la solicitud, y se documenta en la herramienta.*

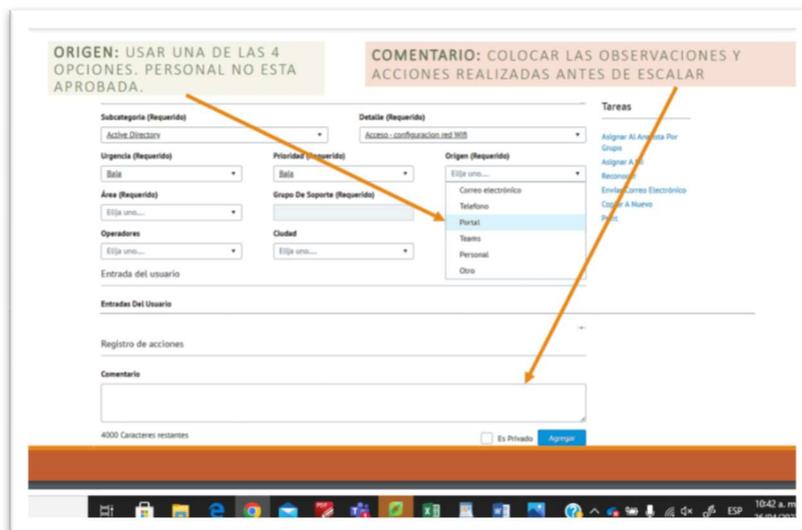
Versión 2 – Vigente desde 10 de octubre de 2017.

- **Gestión de Incidentes:** No se identifica la ejecución de las buenas prácticas de ITIL conforme a lo establecido en las políticas de operación de la carta descriptiva del Proceso de gestión de TI:
  - Las actividades de control de problemas que incluyen: Análisis de problemas y documentación de soluciones en áreas conocidas.
  - Cuando un problema no se puede resolver rápidamente, a menudo es útil encontrar y documentar para solucionar el incidente futuro, en base a una comprensión del problema.
  - Las soluciones alternativas están documentadas en los registros de problemas.

- Procedimiento definido acción correctiva 1202:** En la auditoría al proceso de gestión de TI 2018, se registró el hallazgo 12.2. *“No existe documentación mínima para la solución y cierre de tiquetes (análisis del problema, análisis de causa raíz, acciones adelantadas para solucionar y evidencia de la solución)”*, para lo cual la OTI identificó como causa raíz *“(…) que los especialistas no documentan el caso en la herramienta, no se observa análisis del problema, análisis de causa raíz, acciones adelantadas para solucionar y evidencia de la solución y recomendaciones para evitar que se vuelva a presentar estos incidentes”*, y propuso como plan de mejoramiento *“Se diseñará un nuevo procedimiento de mesa de servicios que incluya una labor de control de calidad de los casos de la mesa de servicio previo a su cierre. Se revisará dentro de este proceso que los incidentes en estado solucionado y/o cerrado, para que los responsables / especialistas documenten el caso en la herramienta, dejen evidencia del análisis del problema, análisis de causa raíz, acciones adelantadas para solucionar y evidencia de la solución y recomendaciones para evitar que se vuelva a presentar estos incidentes (…)”*.

Dado que se identifican 5 tiquetes sin la documentación requerida (Diagnóstico de la causa, análisis e identificación de causa raíz, cómo se solucionó, evidencias de la solución y recomendaciones para evitar que se vuelva a presentar el incidente), se evidencia que no se está ejecutando el procedimiento definido en el plan de mejoramiento de la acción correctiva 1202, dado que en la sección de “Notas de Implementación” en la herramienta service manager se registraría toda la descripción del proceso realizado, cómo se dio solución a la solicitud e incluir en los archivos adjuntos la evidencia de la solución dada, como se muestra a continuación:

### Procedimiento adjunto Acción Correctiva 1202



**ORIGEN: USAR UNA DE LAS 4 OPCIONES. PERSONAL NO ESTA APROBADA.**

**COMENTARIO: COLOCAR LAS OBSERVACIONES Y ACCIONES REALIZADAS ANTES DE ESCALAR**

Subcategoría (Requerido): Active Directory

Detalle (Requerido): Acceso: configuración del WiFi

Urgencia (Requerido): Baja

Prioridad (Requerido): Baja

Área (Requerido): Elija uno...

Grupo De Soporte (Requerido): Elija uno...

Operadores: Elija uno...

Entradas del usuario

Entradas Del Usuario

Registro de acciones

Comentario

4000 Caracteres restantes

Es Privado



**NOTAS DE IMPLEMENTACIÓN:** TODA LA DESCRIPCIÓN DEL PROCESO REALIZADO, COMO SE DIO SOLUCIÓN A LA SOLICITUD, DEJAR CLARO SI SE CONFIRMO LA SOLUCIÓN CON EL USUARIO

GENERAL ACTIVIDADES RESULTADOS ÍTEMS RELACIONADOS HISTORIAL

Tareas

- Asignar Al Analista Por Grupo
- Asignar A MI
- Reconocer
- Enviar Correo Electrónico
- Copiar A Nuevo
- Print

GENERAL ACTIVIDADES RESULTADOS ÍTEMS RELACIONADOS HISTORIAL

Ítems de Configuración relacionados

Item De Configuración: PEOFT15880 Agregar

Items Afectados Del Usuario: [Dropdown] Agregar

Ítems de configuración afectados

Item De Configuración: PEOFT15880 Agregar

Items Afectados Del Usuario: [Dropdown] Agregar

Archivos adjuntos

Agregar

NOMBRE DEL ARCHIVO	TIPO	FECHA AGREGADO	AGREGADO POR
cambio de estado no reflejado.jpg	jpg	6/25/2021 2:35 PM	Sonia Victoria Hantique Barragan

**ITEM RELACIONADO O AFECTADO:** RELACIONAR EL NOMBRE DE LA MAQUINA QUE SE ESTA TOMANDO REMOTAMENTE O EN SITIO.

**ARCHIVOS ADJUNTOS:** IMÁGENES DEL MENSAJE DE ERROR, ARCHIVOS RELACIONADOS O RESULTADOS. TODA EVIDENCIA QUE PERMITA SUSTENTAR LA SOLICITUD O SOLUCIÓN DADA

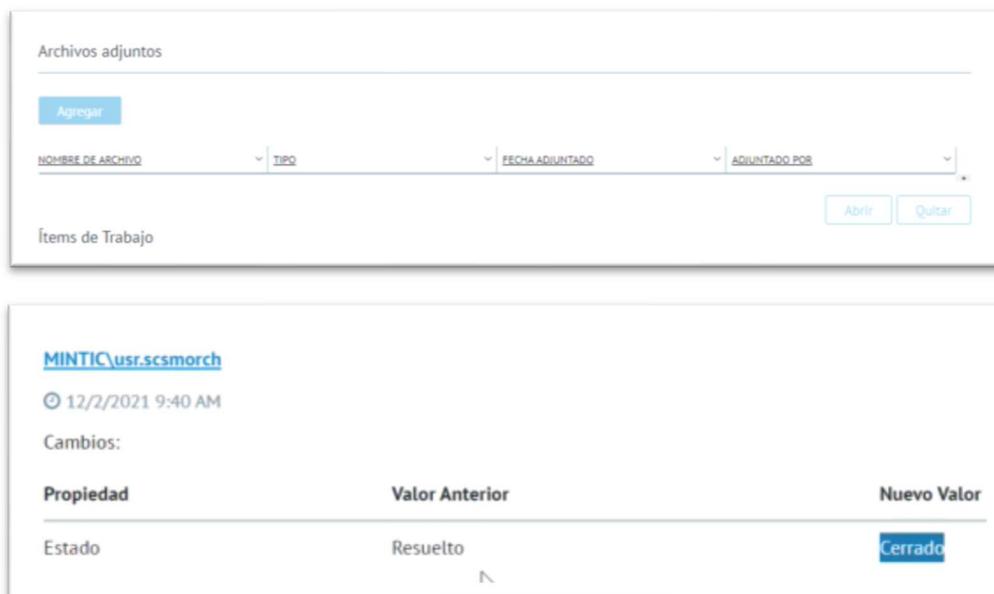
## Recomendación.

- Se sugiere ajustar el procedimiento de mesa de servicio para incluir un control para asegurar que los agentes de mesa de servicios antes de cerrar un incidente verifiquen que se encuentren los tiquetes apropiadamente documentados con el diagnóstico del problema, el análisis de causa, identificación de causa raíz, cómo se solucionó y la evidencia de la solución.
- Se recomienda definir una capacitación periódica a los integrantes de mesa de servicios en el cumplimiento del procedimiento de mesa de servicios y en la gestión de incidentes acorde con las mejores prácticas de ITIL.

**Hallazgo 1.6. La herramienta Service Manager permite modificar información de tickets posterior a su cierre.**

Al validar en la herramienta de mesa de servicios (Service Manager) el ticket GI281924 en estado cerrado desde el 2 de diciembre de 2021, se evidenció que este fue modificado el 29 de abril de 2022 permitiendo el cargue de documentos adicionales, incumpliendo lo establecido en el capítulo 6.7 del Manual de políticas de seguridad y privacidad de la información SPI-TIC-MA-001, la dimensión 5.3. del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y en las actividades 10 y 11 del procedimiento de mesa de servicios versión 4 (vigente desde el 20 de diciembre de 2021).

Se coordinó con la OTI una reunión el 29 de abril de 2022 con el objetivo de aclarar inquietudes sobre el registro, gestión y documentación de incidentes y requerimientos en la herramienta de acuerdo con lo establecido en los procedimientos internos de la OTI. Esta reunión inició a las 9:00 am indicando que se validarían algunos tickets tomados como muestra entre los cuales el ticket GI281924, el cual fue previamente consultado y se encontraba en estado cerrado desde 12/2/2021 9:40 AM y que no incluía el diagnóstico, la causa y la solución del ticket ni contaba con algún documento adjunto que lo soportara, como se muestra en las siguientes imágenes:



Se identificó que durante el transcurso de la reunión fueron cargados en Service Manager tres (3) documentos como se evidencia a continuación:

NOBRE DE ARCHIVO	TIPO	FECHA ADJUNTADO	ADJUNTADO POR
Hernan Alberto Oñate Sierra2.PNG	.PNG	4/29/2022 9:20 AM	Lina Marcela Torres Ubaque
Hernan Alberto Oñate Sierra.PNG	.PNG	4/29/2022 9:19 AM	Lina Marcela Torres Ubaque
Hernan Alberto Oñate Sierra1.PNG	.PNG	4/29/2022 9:21 AM	Lina Marcela Torres Ubaque

Todo lo anterior genera riesgos de integridad de la información dado que se están modificando tiquetes que se encuentran cerrados contraviniendo lo siguiente:

**Manual de políticas de seguridad y privacidad de la información SPI-TIC-MA-001** capítulo 6.7. LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD DE LAS OPERACIONES código: SI-A.12.1 – Procedimientos operacionales y responsabilidades.

Propósito: Establecer lineamientos para asegurar las operaciones correctas y seguras de las instalaciones de procesamiento de información de la Entidad.

Lineamientos:

a. La Oficina de Tecnologías de la Información debe documentar y mantener actualizados todos sus procedimientos operativos para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.

**Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión** dimensión 5.3.: Información y Comunicación.

La información que se soporta en el uso de las TIC, se genera, procesa y transmite de manera segura, garantizando su disponibilidad, integridad y veracidad.

### Carta descriptiva gestión de TI

Requisitos de las normas técnicas aplicables al proceso:

Se cumple con los pilares de seguridad de la información (integridad, confidencialidad y disponibilidad) en los diferentes procesos de la Oficina TI

### Recomendación.

- Se sugiere gestionar con el proveedor de la herramienta de Mesa de Servicio Service Manager, se ajuste la parametrización, los perfiles de usuario o la funcionalidad que evite modificar y cargar archivos adicionales a un tiquete que se encuentra en estado cerrado.
- Es necesario dar una instrucción a todos los agentes de mesa de servicios y demás personas con permisos de modificación de tiquetes para que no carguen nueva información cuando el tiquete se encuentre en estado cerrado,

así mismo, definir un control para validar periódicamente los logs de la herramienta y garantizar que efectivamente la instrucción dada se esté cumpliendo.

**Hallazgo 1.7. Algunas obligaciones del contrato 688 de 2021 (Grupo Cubo) se encuentran parcialmente cumplidas.**

Al realizar la validación de las 14 obligaciones específicas establecidas en el contrato 688 de 2021, no se evidenció: i) Que la certificación de paz y salvo por concepto de las contribuciones al SGSS fuese expedida por el Revisor Fiscal, ii) Documento del aseguramiento de las pruebas de calidad del software por cada requerimiento solicitado, iii) Documento con la entrega de los derechos de autor a favor del MinTIC de los nuevos desarrollos o mejoras de los sistemas de información realizadas en 2021, iv) Soporte de la entrega del código fuente al MinTIC y, v) Soporte de la entrega del proveedor del plan de calidad del servicio, incumpliendo las cláusulas 5 y 2.B.5 del contrato 688 de 2021 y el ítem 4 del anexo técnico.

A continuación, se presentan las situaciones encontradas:

Documento / Obligación	Situación identificada
<p><b>Contrato 688 de 2021 (Grupo Cubo).</b> <b>Cláusula quinta - Forma de pago e imputación presupuestal.</b></p> <p>Para cada uno de los pagos a efectuar por concepto del servicio de soporte preventivo y correctivos, el Contratista deberá presentar:</p> <p>4. Certificación expedida por el revisor fiscal en la que se certifique que el contratista se encuentra a paz y salvo por concepto de las contribuciones al Sistema General de Seguridad Social.</p>	<p>Con el requerimiento 3.i.A.4.E se solicitaron los soportes de la aprobación de los pagos para verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales definidas.</p> <p>Al revisar esta documentación se observó que en el documento en el que se certifica que el contratista se encuentra a paz y salvo por concepto de las contribuciones al SGSS, no fue expedida por el revisor fiscal sino por el representante legal.</p> <p>Esta situación se identificó para cada uno de los pagos realizados al contratista, incumpliendo lo establecido en la cláusula mencionada y en consecuencia se autorizaron los pagos al proveedor sin cumplir uno de los requisitos establecidos contractualmente.</p>
<p><b>Contrato 688 de 2021</b> <b>Cláusula 2. B. Obligaciones Específicas</b></p> <p><b>Ítem 5.</b> Tramitar y entregar dentro de los dos meses</p>	<p>Con el requerimiento 6.A.3 se solicitó el “documento que evidencie la entrega de los derechos de autor a favor del MinTIC de los nuevos desarrollos o mejoras de los sistemas de información realizadas en 2021”, para lo cual la OTI el 18 de mayo de 2022 informó que: “Se está en proceso por parte del proveedor del trámite para la entrega de los derechos de autor”.</p>

Documento / Obligación	Situación identificada						
<p>siguientes a la terminación del contrato, la cesión de derechos de autor a favor del MinTIC, sobre los componentes desarrollados a través de la bolsa de horas del presente contrato.</p>	<p>La cláusula contractual relacionada con los tiempos de entrega de la cesión de derechos de autor establece que dentro de los dos meses siguientes a la terminación del contrato se debió formalizar la entrega de la cesión de estos derechos, es decir, máximo el 28 de febrero de 2022, sin embargo, han transcurrido 78 días (a corte del respuesta a este requerimiento) en donde se ha incumplido el trámite y la entrega de la cesión de los derechos de autor a favor del MinTIC de los desarrollos de los SI “Cobro coactivo”, “Gestión de Cobro”, “BDU Plus” y “SIR”.</p>						
<p><b>Anexo Técnico Contrato 688 de 2021.</b></p> <p><b>Fortalecimiento y Soporte preventivo y correctivo de los Sistemas de Información: Plus, Cobro Coactivo y sus diferentes interfaces con los demás sistemas del MINTIC.</b></p> <p><b>Ítem.</b> Elaborar y entregar al supervisor la documentación generada durante las etapas de desarrollo, implementación e implantación, así como el código fuente de la solución correspondiente a los componentes desarrollados a la medida para MinTIC a través de la bolsa de horas en el cumplimiento del presente contrato.</p>	<p>Con el requerimiento 6.A.5 se solicitó el “soporte de la entrega del código fuente de la solución correspondiente a los componentes desarrollados a la medida para MinTIC a través de la bolsa de horas en el cumplimiento del presente contrato”, para lo cual la OTI suministró una captura de pantalla de un repositorio de implementaciones, sin embargo, este soporte no evidencia que el contratista haya entregado al supervisor el código fuente mencionado.</p>						
<p><b>Anexo Técnico del contrato 688 de 2021.</b></p> <p><b>Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS.</b></p> <p><b>Numeral 4. Plan de Calidad del Servicio.</b> En el ANS se describe y obliga a un nivel específico de calidad en la prestación del servicio, este debe ser entregado por el contratista en el documento de plan de calidad del servicio (...).</p>	<p>Con el requerimiento 6.A.6 se solicitó “(...) el soporte de la entrega por parte del proveedor del Plan de Calidad del Servicio e incluir el documento del Plan de calidad del servicio”, para lo cual, la OTI informó que “se anexa soporte del radicado, así como el plan de calidad de servicio”, sin embargo, al revisar los documentos suministrados éstos obedecen al plan de fortalecimiento anual y no al documento solicitado.</p> <p>&gt; Auditoria Control Interno 2022 - Gestión de TI &gt; Requerimiento No6 &gt; Punto_A &gt; A_6</p> <table border="1" data-bbox="641 1648 1396 1764"> <thead> <tr> <th>Nombre</th> <th>Modificado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CTO 688 2021 Plan Fortalecimiento.pdf</td> <td>18 de mayo</td> </tr> <tr> <td>Radicado 211019379.pdf</td> <td>18 de mayo</td> </tr> </tbody> </table>	Nombre	Modificado	CTO 688 2021 Plan Fortalecimiento.pdf	18 de mayo	Radicado 211019379.pdf	18 de mayo
Nombre	Modificado						
CTO 688 2021 Plan Fortalecimiento.pdf	18 de mayo						
Radicado 211019379.pdf	18 de mayo						

### Recomendación.

- Es necesario que la OTI en el proceso de liquidación de este contrato gestione con el proveedor la entrega de los documentos faltantes y como mecanismo preventivo para futuros procesos contractuales diseñe e implemente controles para que se cumpla con los términos de entrega de los documentos en las condiciones definidas y dentro de los tiempos establecidos, por ejemplo, elaborar una lista de chequeo o el diseño de un tablero de control que incluya las obligaciones contractuales, los entregables, los tiempos de entrega y el responsable, entre otros aspectos.
- Es necesario que todos los contratos que se establezcan con los proveedores se les realicen las validaciones previas necesarias para que las cláusulas de las obligaciones contractuales que se definan se encuentren acorde con la normatividad actual, de manera que se puedan cumplir tal y como se especifiquen.

### Hallazgo 1.8. Algunas obligaciones del contrato 752 de 2021 (Digital Ware) se encuentran parcialmente cumplidas.

Al realizar la validación de las 16 obligaciones específicas establecidas en el contrato 752 de 2021 para el SI SEVEN ERP, no se evidenció: i) La entrega del plan de fortalecimiento dentro del plazo establecido y, ii) la entrega de los lineamientos para la recepción o desarrollo de servicios tecnológicos y sistemas, incumpliendo las cláusulas 2.B.1 y 2.B.8 del contrato 752 de 2021 y un ítem del anexo técnico.

A continuación, se presentan las situaciones encontradas:

Documento / Obligación	Situación Identificada
<p><b>Contrato 752 de 2021.</b> <b>Cláusula 2.B.8 Obligaciones Específicas.</b> Aplicar los lineamientos para la recepción o desarrollo de servicios tecnológicos y sistemas, los cuales serán entregados a la firma del acta de inicio.</p> <p><b>Anexo técnico del contrato 752 de 2021.</b> <b>Ítem.</b> Fortalecimiento y soporte preventivo y correctivo de los sistemas de información.</p>	<p>Con el requerimiento 6.B.1 se solicitó informar cómo fue socializado al proveedor el manual de lineamientos para el cumplimiento de la implementación de las pautas y políticas de desarrollo seguro con el propósito de que sean aplicados por éste, y suministrar el soporte respectivo, para lo cual la OTI informó que “se anexa correo donde se adjuntó la hoja de vida de los sistemas de información”.</p> <p>Una vez analizado el documento suministrado, se identificó que la OTI no le entregó al proveedor el manual de lineamientos para la recepción o desarrollo de servicios tecnológicos y sistemas a la firma del acta de inicio, por lo cual está incumpliendo esta obligación contractual</p>

Documento / Obligación	Situación Identificada
<p><b>Literal.</b> Para los desarrollos de software se aplicarán las reglas del manual de lineamientos respecto al cumplimiento de la implementación de las pautas y políticas de desarrollo seguro (...).</p>	<p>generando el riesgo de que los proveedores no apliquen las reglas de este manual.</p>
<p><b>Contrato 752 de 2021. Cláusula Quinta. - forma de pago e imputación presupuestal</b></p> <p>Para el pago de horas, el Contratista debe adjuntar junto con la factura los siguientes documentos:</p> <p><b>Acompañamientos y/o implementación de nuevas funcionalidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Acta de aceptación, firmada por el área funcional y el contratista, en formato de acta de reunión del MinTIC.</li> </ul>	<p>Se solicitó alcance al requerimiento 3.1.A.4.2 para la entrega de los soportes del pago de las 565 horas por concepto de consultoría de central de cuentas de SEVEN, en respuesta la OTI compartió un enlace con 5 documentos dentro de los cuales se identifica que las actas de aceptación se encuentran en formato de Digital Ware y no en formato de reunión de MinTIC, así mismo, las actas del proveedor Digital Ware no se encuentran firmadas por los colaboradores del área funcional de MinTIC.</p> <p>Cabe mencionar que se observan 16 actas en formato MinTIC cuyo objetivo consiste en hacer seguimiento a las actividades del proyecto Central de Cuentas, sin embargo, estas reuniones no están orientadas para validar las horas de consultoría efectivamente consumidas por el proveedor.</p> <p>En conclusión, no se evidencia el acta de aceptación firmada por el área funcional y el contratista, en formato de acta de reunión del MinTIC.</p>

### Recomendación.

- Es necesario que la OTI establezca mecanismos preventivos para futuros procesos contractuales y diseñe e implemente controles para que se cumpla con los términos de entrega de los documentos en las condiciones definidas y dentro de los tiempos establecidos, por ejemplo, elaborar una lista de chequeo o el diseño de un tablero de control que incluya las obligaciones contractuales, los entregables, los tiempos de entrega y el responsable, entre otros aspectos.
- Así mismo se recomienda diseñar e implementar un control para evidenciar y asegurar que efectivamente las horas facturadas por los proveedores por concepto de asesorías y acompañamientos con cargo a bolsa de horas de desarrollo se hayan ejecutado y se tengan los registros de lo realizado en cada una de las horas incluyendo los productos generados y las actas en formato MinTIC firmadas tanto por el área funcional, la OTI y el proveedor.

**Objetivo 2. Evaluar los indicadores de los proyectos de la iniciativa de TI para determinar si están orientados a la medición de los factores relevantes y si se encuentran definidos conforme a los lineamientos establecidos por la normativa interna y externa.**

Para desarrollar este objetivo se solicitaron tres (3) requerimientos:

- **Requerimiento 3** realizado el 6 de abril de 2022, mediante el cual se solicitaron para los proyectos de TI del 2021 “Fortalecimiento de los servicios tecnológicos de información de calidad” y “Evolucionar el Plan Estratégico de TI PETI” indicar la metodología y/o buenas prácticas utilizadas para el desarrollo de los proyectos, la documentación en relación con la definición, objetivos, alcance, motivación o justificación del proyecto, costos asociados, planes de trabajo y/o cronogramas de ejecución, entregables, acta de constitución e indicar cuáles manuales, procedimientos o documentos internos aplicó la OTI para el diseño, elaboración, seguimiento y cargue en la herramienta (ASPA) de los indicadores de los proyectos relacionados.
- **Requerimiento 4** realizado el 22 de abril de 2022, mediante el cual para el proyecto “Evolucionar el Plan Estratégico de TI - PETI” se solicitaron los PETI actualizados desde el 1 de enero de 2021 a 31 de marzo de 2022, teniendo como referencia la ejecución del control CGTI3 definida en la actividad 4 de la carta descriptiva.
- **Requerimiento 6** realizado el 10 de mayo de 2022, mediante el cual se solicitó el portafolio de proyectos de TI de acuerdo con lo definido en la Guía general de un proceso de Arquitectura Empresarial - G.GEN.03, el documento donde se registraron las lecciones aprendidas en la ejecución de los proyectos, así como los criterios de éxito o fracaso de las decisiones tomadas de acuerdo con lo definido en el Documento Maestro del Modelo de Gestión de Proyectos TI - MGPTI.G.GEN.01, el mapa de ruta de proyectos de acuerdo con lo definido en la Guía General de Evidencias del Marco de Referencia de AE para la Gestión de TI en el Estado - G.GEN.04 y el mapa de ruta el cual se encuentra definido en los objetivos específicos del PETI.

Para verificar el cumplimiento de este objetivo, se tuvieron en cuenta los lineamientos establecidos en el Manual de Planeación, el Manual de Gobierno Digital y el Plan Estratégico de TI – PETI, y se tomó como muestra el 34% de los proyectos asociados de la iniciativa “C2-T2-1000-E / Fortalecimiento en la Calidad y disponibilidad de la Información para la toma de decisiones del sector TIC y los Ciudadanos”, es decir, de los seis (6) proyectos asociados se validaron los siguientes dos (2) proyectos “Fortalecimiento de los servicios tecnológicos de información de calidad” y “Evolucionar el Plan Estratégico de TI PETI”; Los

anteriores proyectos están conformados por los indicadores “Nivel de disponibilidad”, “Índice de eficiencia en la atención de requerimientos e incidencias de soporte tecnológico” y “Porcentaje de presentaciones de seguimiento a la estrategia realizadas” respectivamente.

Como resultado de la validación realizada se obtuvieron los siguientes resultados:

**Hallazgo 2.1. Algunos lineamientos para la definición de indicadores de proyectos del Manual de Planeación Estratégica se encuentran parcialmente cumplidos.**

Al realizar la validación de dos (2) de los seis (6) proyectos asociados a la iniciativa “C2-T2-1000-E / Fortalecimiento en la Calidad y disponibilidad de la Información para la toma de decisiones del sector TIC y los Ciudadanos” correspondiente a la vigencia 2021, se evidenciaron: i) Debilidades en los indicadores para establecer si lo que se ha propuesto se está logrando, ii) Ausencia de indicadores en los proyectos para visualizar su aporte al objetivo estratégico y iii) Debilidades en las funciones, características, composición o secuencia lógica de los indicadores asociados a los proyectos, incumpliendo con lo definido en el Manual de Planeación Estratégica - DES-TIC-MA-004 en las versiones 8 (vigente desde 19 de noviembre de 2020) y 9 (vigente desde 12 de octubre de 2021).

A continuación, se presentan las situaciones encontradas:

Documento / Lineamiento	Situación identificada
<p><b>Manual de Planeación Estratégica.</b></p> <p><b>Capítulo 9. Planeación y Seguimiento a la Estrategia / Indicadores.</b></p> <p>Un indicador sirve para establecer si lo que se ha propuesto se está logrando o no. O en qué medida se está logrando.</p>	<p>Al validar los indicadores definidos, no se identifica cómo aportan en el seguimiento del logro de algunos objetivos de los proyectos. La siguiente información de objetivos e indicadores se extrae del archivo “A.2 OTI - Formato PES v4.xlsx” entregado con el requerimiento 3.ii.A.2:</p> <p><b>Caso 1:</b> El proyecto de “Fortalecimiento de los servicios tecnológicos de información de calidad” contiene:</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.1. Nivel de disponibilidad. Fórmula: <math>(\text{Tiempo de disponibilidad (Minutos)} / \text{Número Minutos del mes}) * 100</math>.</li> <li>• 4.2. Índice de eficiencia en la atención de requerimientos e incidencias de soporte tecnológico. Fórmula: <math>(\text{Número de requerimientos de soporte atendidos (cerrados a tiempo)} / \text{Número de requerimientos de soporte registrados o Recibidos}) * 100</math></li> </ul> <p><b>Objetivos:</b></p> <p>1. Atender y resolver los incidentes y requerimientos de los servicios de TI prestados por la Oficina que se reporten a través</p>

Documento / Lineamiento	Situación identificada
	<p>de los diferentes canales establecidos para ello.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Administrar y soportar las diferentes plataformas tecnológicas del centro de datos de la entidad.</li> <li>Fortalecer los Servicios Tecnológicos del Ministerio TIC a través de herramientas de software y hardware que permitan estar a la vanguardia de la evolución tecnológica mejorando siempre la calidad, confiabilidad, disponibilidad y seguridad.</li> <li>Ofrecer herramientas colaborativas a los colaboradores de la entidad con el fin de incrementar la productividad en sus funciones desempeñadas.</li> </ol> <p>Dado lo anterior, no se identifica cómo los 2 indicadores definidos aportan en el seguimiento del logro de los objetivos 3 y 4.</p> <p><b>Caso 2:</b> El proyecto “Evolucionar el Plan Estratégico de TI PETI (seguimiento al plan de transformación)” contiene: <b>Indicador:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de presentaciones de seguimiento a la estrategia realizadas.</li> </ul> <p>Fórmula: <math>(\text{Número de presentaciones realizadas} / \text{Número de presentaciones programadas} * 100\%)</math>.</p> <p><b>Objetivos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Generar un documento de estrategia TI de acuerdo con los servicios de TI y sus procesos.</li> <li>Realizar el análisis de la situación actual y estado deseado, identificando las oportunidades de mejora.</li> <li>Definir las acciones de mejora para los servicios y procesos.</li> <li>Generar el mapa de ruta de la PETI.</li> <li>Avanzar en la evolución del PETI hacia la transformación digital del MinTIC en el marco de la Política de Gobierno Digital.</li> <li>Planear los proyectos de tecnologías para la estrategia de transformación digital de manera ágil, entendible, fácil y concreta y su implementación en la entidad.</li> </ol> <p>Dado lo anterior, no se identifica cómo el indicador definido aporta en el seguimiento del logro de los objetivos dado que con este indicador no permite determinar el estado de avance de cada uno de los objetivos planteados.</p>
<p><b>9. Planeación y Seguimiento a la Estrategia / Indicadores.</b></p> <p>Los indicadores son tantos como lo requiera el proyecto para visualizar su aporte al objetivo estratégico seleccionado en la iniciativa.</p>	<p>Al validar los indicadores definidos, se identifica que no son suficientes para visualizar su aporte al logro de los objetivos estratégicos y del proyecto. La siguiente información de objetivos e indicadores se extrae del archivo “A.2 OTI - Formato PES v4.xlsx” entregado con el requerimiento 3.ii.A.2:</p> <p><b>Caso 1:</b> El proyecto “Fortalecimiento de los servicios tecnológicos de información de calidad” contiene: <b>Indicadores:</b></p>

Documento / Lineamiento	Situación identificada
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de disponibilidad.</li> <li>• Índice de eficiencia en la atención de requerimientos e incidencias de soporte tecnológico.</li> </ul> <p><b>Objetivos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atender y resolver los incidentes y requerimientos de los servicios de TI prestados por la Oficina que se reporten a través de los diferentes canales establecidos para ello.</li> <li>2. Administrar y soportar las diferentes plataformas tecnológicas del centro de datos de la entidad.</li> <li>3. Fortalecer los Servicios Tecnológicos del Ministerio TIC a través de herramientas de software y hardware que permitan estar a la vanguardia de la evolución tecnológica mejorando siempre la calidad, confiabilidad, disponibilidad y seguridad.</li> <li>4. Ofrecer herramientas colaborativas a los colaboradores de la entidad con el fin de incrementar la productividad en sus funciones desempeñadas.</li> </ol> <p><b>Caso 2:</b> El proyecto “Evolucionar el Plan Estratégico de TI PETI (seguimiento al plan de transformación)” contiene: <b>Indicador:</b> Porcentaje de presentaciones de seguimiento a la estrategia realizadas. <b>Objetivos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generar un documento de estrategia TI de acuerdo con los servicios de TI y sus procesos.</li> <li>2. Realizar el análisis de la situación actual y estado deseado, identificando las oportunidades de mejora.</li> <li>3. Definir las acciones de mejora para los servicios y procesos.</li> <li>4. Generar el mapa de ruta de la PETI.</li> <li>5. Avanzar en la evolución del PETI hacia la transformación digital del MinTIC en el marco de la Política de Gobierno Digital</li> <li>6. Planear los proyectos de tecnologías para la estrategia de transformación digital de manera ágil, entendible, fácil y concreta y su implementación en la entidad.</li> </ol> <p>Para estos dos casos, no se evidencia claramente dentro los indicadores el cubrimiento o cómo contribuyen al logro de cada uno de los objetivos de los proyectos. Adicionalmente, al revisar el contenido de las hojas de vida de los indicadores, no contemplan dentro de su alcance los aspectos de cómo se podría dar cumplimiento a los objetivos de los proyectos.</p>
<p><b>9. Planeación y Seguimiento a la Estrategia / Indicadores</b></p> <p><b>Funciones de los indicadores.</b> Para lograr este seguimiento y evaluación, los instrumentos de medición se apoyan en tres</p>	<p>Analizando la hoja de vida del indicador “Nivel de disponibilidad” del proyecto de “Fortalecimiento de los servicios tecnológicos de información de calidad” se identificó que presenta una deficiencia en cuanto a la función descriptiva dado que no se indica a cuáles sistemas de información, redes, data center o servidores, se está orientando su aplicación de disponibilidad.</p>

Documento / Lineamiento	Situación identificada
<p>funciones básicas: Descriptiva, valorativa y causal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Descriptiva:</b> Aportar información sobre el estado actual de un proyecto, un programa, un plan.</li> </ul>	
<p><b>9. Planeación y Seguimiento a la Estrategia / Indicadores.</b></p> <p><b>Características de un indicador.</b></p> <p>Por la importancia que representa el utilizar un indicador, este debe cumplir con las siguientes características: Claro, Relevante, Económico, Monitoreable y Adecuado.</p> <p><b>C Claro:</b> Entendible, preciso e inequívoco.</p> <p><b>M Monitoreable:</b> Se puede validar, abierto a validación independiente.</p> <p><b>A Adecuado:</b> Provee una base suficiente para estimar el desempeño.</p>	<p><b>Caso 1:</b> Analizando la hoja de vida del indicador “Nivel de disponibilidad” del proyecto de “Fortalecimiento de los servicios tecnológicos de información de calidad” se identificó que presenta una deficiencia en cuanto a su característica “Claro” dado que no se indica a cuáles sistemas de información, redes, data center o servidores, se está orientando su aplicación de disponibilidad. Es necesario dejar definido, por ejemplo, que es en relación a la infraestructura tecnológica y a cuáles componentes hará referencia.</p> <p><b>Caso 2:</b> Analizando la hoja de vida del indicador “Porcentaje de presentaciones de seguimiento a la estrategia realizadas” del proyecto de “Evolucionar el Plan Estratégico de TI PETI (seguimiento al plan de transformación)” se identificó que presenta una deficiencia en cuanto a las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Claro: No es entendible cómo el porcentaje de presentaciones de seguimiento a la estrategia realizadas aportan a los objetivos del proyecto definido.</li> <li>•Monitoreable: Con el número de presentaciones no se pueden validar el avance o cumplimiento de los objetivos del proyecto.</li> <li>•Adecuado: Conociendo la cantidad de presentaciones que realice en un término de tiempo, no se podría estimar cual es el desempeño del proyecto o lo que se desea medir.</li> </ul>
<p><b>9. Planeación y Seguimiento a la Estrategia / Indicadores. Definición del nombre del indicador.</b></p> <p>Teniendo claro el objeto de la medición y la forma en la que se realizará, se le debe dar un nombre al indicador, que debe estar alineado con el propósito de la medición de un objetivo en particular, para el cual se desea medir el grado de avance o retraso.</p> <p>En este sentido, entre más precisa sea la definición del objeto a cuantificar como la de</p>	<p><b>Caso 1:</b> Analizando la hoja de vida del indicador “Nivel de disponibilidad” del proyecto de “Fortalecimiento de los servicios tecnológicos de información de calidad” se identificó que presenta una deficiencia en cuanto a la definición del nombre del indicador, dado que con el nombre actual del indicador se desconoce en detalle a qué se le va a realizar el cálculo de disponibilidad y cuál es el propósito de la medición.</p> <p>Se precisa que dos (2) de los objetivos del proyecto corresponden a "Administrar y soportar las diferentes plataformas tecnológicas del centro de datos de la entidad" y "Fortalecer los Servicios Tecnológicos del Ministerio TIC a través de herramientas de software y hardware que permitan estar a la vanguardia de la evolución tecnológica mejorando siempre la calidad, confiabilidad, disponibilidad y seguridad", por lo cual, es necesario ampliar y detallar el nombre del indicador para dar cumplimiento al lineamiento.</p>

Documento / Lineamiento	Situación identificada
<p>su característica deseada, el indicador podrá ser más exacto en su definición.</p>	<p><b>Caso 2:</b> Analizando la hoja de vida del indicador “Porcentaje de presentaciones de seguimiento a la estrategia realizadas” del proyecto de “Evolucionar el Plan Estratégico de TI PETI (seguimiento al plan de transformación)” se identificó que presenta una deficiencia en cuanto a que no está alineado con el propósito de la medición de ninguno de los objetivos del proyecto, por lo cual es necesario ajustar este indicador para que sea consistente con este requisito.</p>
<p><b>9. Planeación y Seguimiento a la Estrategia / Indicadores.</b></p> <p><b>Definición del nombre del indicador.</b> El nombre de un indicador se debe componer de los siguientes elementos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Descriptor cuantitativo.</li> <li>El objeto que se desea cuantificar.</li> <li>La condición deseada del objeto.</li> <li>Un complemento descriptivo.</li> </ol>	<p>Analizando la hoja de vida del indicador “Nivel de disponibilidad” del proyecto de “Fortalecimiento de los servicios tecnológicos de información de calidad” se identificó que el nombre del indicador no incluye los siguientes elementos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El objeto que se desea cuantificar. Ejemplo: ¿Disponibilidad de qué sistemas?</li> <li>La condición deseada del objeto. Ejemplo: ¿Disponibilidad en qué porcentaje?</li> </ol>
<p><b>9. Planeación y Seguimiento a la Estrategia / Indicadores</b></p> <p>El nombre del indicador debe estar escrito en una secuencia lógica:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Debe darse un descriptor cuantitativo que evite que se les proporcione el mismo nombre a instrumentos de medición que algebraicamente se expresan diferente.</li> <li>Debe estar definido el objeto que se desea cuantificar, lo cual se hace a través de la descripción de un sujeto.</li> <li>La condición que se desea medir para el objeto debe estar descrita a través de un verbo, cuya expresión debe estar en modo participio pasado, denotando la característica deseada del sujeto.</li> </ol>	<p>Analizando la hoja de vida del indicador “Nivel de disponibilidad” del proyecto de “Fortalecimiento de los servicios tecnológicos de información de calidad” se identificó que el nombre del indicador no tiene una secuencia establecida de acuerdo con el lineamiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El objeto que se desea cuantificar.</li> <li>La condición deseada del objeto.</li> </ol> <p>Nota: Dado que el lineamiento anterior no se encuentra cumplido, este lineamiento también se impacta.</p>

## Recomendación.

Para la definición de indicadores asociados a los proyectos que se definan para los próximos planes de acción, es necesario que se establezca un mecanismo de control, como por ejemplo una lista de chequeo para asegurar el cumplimiento de cada uno de los lineamientos establecidos en el Manual de Planeación Estratégica, Manual del DNP, Formato PES y demás criterios relacionados con el aseguramiento del cumplimiento de todos los objetivos del proyecto, la definición del nombre del indicador, sus características, funciones, secuencia lógica de los elementos que lo componen.

### **Hallazgo 2.2. Algunas de las hojas de vida de los indicadores en ASPA presentan inconsistencias en cuanto a su completitud, integridad, presentación y contenido de la información.**

Realizando la verificación en el ASPA de las hojas de vida de los indicadores de la iniciativa “C2-T2-1000-E / Fortalecimiento en la Calidad y disponibilidad de la Información para la toma de decisiones del sector TIC y los Ciudadanos”, para los proyectos de “Fortalecimiento de los servicios tecnológicos de información de calidad” y “Evolucionar el Plan Estratégico de TI PETI (seguimiento al plan de transformación)”, se observaron avances inconsistentes en las metas, campos sin diligenciar, incoherencia entre el análisis realizado frente a las cifras reportadas en el seguimiento del indicador y ausencia de la gráfica con los resultados del indicador en cada una de las mediciones, incumpliendo el capítulo 5.3 del Manual Operativo MIPG con relación a los atributos “Información disponible, íntegra y confiable para el análisis, la identificación de causas, la generación de acciones de mejora y la toma de decisiones” e “Información necesaria para el análisis y gestión de los procesos de la entidad y la toma de decisiones basada en la evidencia”.

Se identificaron las siguientes inconsistencias en las hojas de los indicadores:

Proyecto / Indicador	Situación identificada
<p><b>Proyecto:</b> Fortalecimiento de los servicios tecnológicos de información de calidad.</p> <p><b>Indicador:</b> Nivel de disponibilidad.</p>	<p>Al validar las hojas de vida del indicador cargadas en el ASPA se encontraron las siguientes debilidades:</p> <p><b>Caso 1:</b> Se identifica dentro de las secciones “3.8 Avance de la meta del Cuatrenio”, “3.9. Resultados”, “3.10. % de cumplimiento anual”, “4.4. % de cumplimiento del mes (febrero a noviembre)” y “4.5. de cumplimiento acumulado anual (diciembre)” que el porcentaje es superior al 100%, encontrándose incoherente dado que no es posible tener una disponibilidad superior al 100%, adicionalmente, un indicador no debe superar el tope máximo de medición.</p>

Proyecto / Indicador	Situación identificada
	<p><b>Caso 2:</b> Se evidencia inconsistencia entre el “4.7 Análisis resultado del indicar” frente a las cifras reportadas en “4.4 % de cumplimiento del mes”, dado que en el primero registra "Se cumple con las unidades programadas al obtener un resultado de la disponibilidad correspondiente al 100%, equivalente a cero (0) minutos de indisponibilidad", sin embargo, para 10 meses (febrero a noviembre) la cifra del indicador es superior al 100%.</p> <p><b>Caso 3:</b> No se identifica la gráfica con los resultados del indicador en cada una de las mediciones como si se evidencia en otras hojas de vida de los indicadores de la iniciativa.</p>
<p><b>Proyecto:</b> Evolucionar el Plan Estratégico de TI PETI (seguimiento al plan de transformación).</p> <p><b>Indicador:</b> Porcentaje de presentaciones de seguimiento a la estrategia realizadas.</p>	<p><b>Caso 1:</b> El campo “2.12 Verificación de la calidad del dato” se encuentra vacío, por lo cual, no se identifica el responsable para adelantar esta actividad.</p> <p><b>Caso 2:</b> Para el “4.7 Análisis resultado del indicador” correspondiente a julio de 2022, no se indica la fecha en la cual se realizó la socialización de la presentación del PETI, tanto en el comité directivo como en el comité grupo primario. Así mismo, para diciembre de 2022, se indica que "Se cumple con las unidades programadas al realizar la presentación y envió por correo a ser presentada en comité MIG del 28 de diciembre de 2021, se carga como evidencia la presentación y el correo de envío", sin embargo, no se soporta si se efectuó o no el comité. Se aclara que la evidencia de la presentación y el correo de envío no se adjuntó dentro de los entregables del indicador.</p>

### Recomendación.

Se hace necesario ajustar el contenido de las hojas de vida de los indicadores del proyecto para garantizar que la información sea veraz, completa e integra para permitir una adecuada interpretación de los datos y sirva de apoyo para un acertado análisis y toma de decisiones. Así mismo, para garantizar la integridad del contenido de las hojas de vida, es necesario la validación y aprobación de las mismas por parte de la OAPES.

### Hallazgo 2.3. La información del PETI presenta inconsistencias frente a lo registrado en el ASPA y en el Plan de acción 2021.

Al validar la información contenida en los PETI suministrados por el proceso (marzo y diciembre del 2021) y compararla con lo registrado en ASPA, se identificó que: i) Existen incoherencias en la definición de iniciativas y proyectos, ii) Los proyectos se

encuentran registrados como objetivos del indicador más no como proyectos de TI y, iii) No concuerdan las fórmulas y la periodicidad de medición de los indicadores, generando inconsistencia entre la información registrada en el PETI, y lo observado en el ASPA y el Plan de acción 2021.

Para poder hacer referencia de una manera más concreta a las dos (2) versiones del PETI revisadas, se realizan las siguientes notaciones:

- **PETI 2022:** Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) de MinTIC 2019-2022 (diciembre 2021).pdf
- **PETI 2023:** Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI) de MinTIC 2019 – 2023 (marzo de 2021).pdf

A continuación, se presentan las situaciones identificadas producto de la validación realizada a los documentos suministrados en el requerimiento 4/ii/A1, la información registrada en el ASPA de estos proyectos y en el plan de acción 2021:

Situación identificada					
<b>Caso 1.</b>					
En el capítulo “7 Análisis Financiero” del PETI (PETI 2022 y PETI 2023), se registró como proyecto “Fortalecimiento en la Calidad y disponibilidad de la Información para la toma de decisiones del sector TIC y los Ciudadanos”, sin embargo, en el ASPA y en el plan de acción 2021 se encuentra definida como iniciativa.					
<b>PETI:</b>					
<b>7. Análisis financiero</b>					
A continuación, se resume la cadena de valor definida y aprobada por DNP para la ejecución del proyecto de la Oficina de TI.					
<b>Nombre del proyecto:</b> Fortalecimiento en la Calidad y disponibilidad de la Información para la toma de decisiones del sector TIC y los Ciudadanos.					
Objetivo General	Objetivos específicos	Actividad	Costo 2019	Costo 2020	Costo 2021
Facilitar la disponibilidad, uso y aprovechamiento de la información del sector TIC	Garantizar el acceso a la información en condiciones de calidad y oportunidad para fortalecer los procesos de toma de decisiones	Implantar funcionalidades en los Sistemas de Información	\$ 9.560.231.363	\$ 11.000.000.000	\$ 10.397.562.379
		Actualizar servicios tecnológicos de información de calidad	\$ 15.320.000.000	\$ 20.200.000.000	\$ 29.586.875.813
	Definir estrategias de tecnologías de la información, alineadas con las políticas de TI y los planes institucionales	Evolucionar el Plan estratégico de T.I (PETI), el proceso y el modelo de gestión de TI relacionado	\$ 1.400.000.000	\$ 1.800.000.000	\$ 2.581.000.000
		Evolucionar el plan para implementar la arquitectura TI	\$ 800.000.000	\$ 1.000.000.000	\$ 4.231818.900
			<b>\$27.080.231.363</b>	<b>\$34.000.000.000</b>	<b>\$ 46.797.257.092</b>



El futuro digital es de todos

Gobierno de Colombia MinTIC

# INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO



## Situación identificada

ASPA.

aspa.mintic.gov.co/reporte\_registro\_plan\_accion.asp?vigencia=2021



El futuro digital es de todos

MinTIC Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Reporte de Avance en el Registro de los Planes de Acción

Regresar

C2-T2-1000-E / Fortalecimiento en la Calidad y disponibilidad

Filtrar

Iniciativa: C2-T2-1000-E / Fortalecimiento en la Calidad y disponibilidad de la Información para la toma de decisiones del sector TIC y los Ciudadanos

Ponderación: 18,4%

Apropiación Inicial: \$46.797.257.092,00

Compromiso: Programado: \$ 0,00

Ejecutado: \$ 0,00

Obligaciones: Programado: \$0,00

Ejecutado: \$0,00

### Plan de Acción publicado el 31 de enero de 2021:



[Plan de Acción Anual 2021 v2 \(PDF\)](#)

Última actualización: 31 de enero de 2021

#### ANEXO 2 PROYECTOS E INDICADORES - PLAN DE ACCIÓN 2021

Objetivo	Iniciativa	Objetivo Inicial	Hito/Proyecto	Indicador
Pacto por la transformación	C2-T2-1000-E / Fortalecimiento en la Calidad y disponibilidad de la Información para la toma de decisiones del sector TIC y los Ciudadanos	Facilitar la disponibilidad, uso y aprovechamiento de la información del sector TIC	2. Gestionar el cumplimiento del marco de referencia de Arquitectura Empresarial en el ámbito de TI (MRAE)	2.1 Porcentaje de actividades cumplidas del plan de lineamientos desarrollados del MRAE (marco de referencia de la arquitectura empresarial) con ámbito de TI GA2.1 Número de estudios previos radicados GA2.2 Número de estudios previos aprobados GA2.3 Número de contratos firmados
			3. Fortalecimiento de los Sistemas de Información y el gobierno de datos para impulsar la apropiación de los trámites y servicios del MinTIC	3.1 Porcentaje de requerimientos implementados Estudio Previo Radicado GA3.2 Estudio previo aprobado GA3.3 Número de contratos Firmados
			4. Fortalecimiento de los servicios tecnológicos de información de calidad	4.1 Nivel de disponibilidad 4.2 Índice de eficiencia en la atención de requerimientos e incidencias de soporte tecnológico GA4.2 Número de estudios previos aprobados en comité de contratación GA4.3 Número de Contrato firmado
			1. Evolucionar el Plan Estratégico de TI PETI (seguimiento al plan de transformación)	1.1 Porcentaje de presentaciones de seguimiento a la estrategia realizadas
			5. Fortalecimiento de la Presencia Digital y de la Apropiación de productos de TI	5.1 Número de Campañas realizadas 5.2 Número de portales publicados o rediseñados GA 5.1 Número de estudios previos radicados GA 5.2 Número de estudios previos aprobados GA5.3 Número de contratos firmados
			6. Seguridad Informática (Seguridad de TI)	6.1 Número de Controles de seguridad digital implementados 6.2 Número de Asesorías en Seguridad digital GA6.3 Número de contratos firmados GA6.1 Número de estudios previos radicados GA6.2 Número de estudios previos aprobados

### Caso 2.

En el PETI (PETI 2022 y PETI 2023) se encuentran registrados como objetivos del indicador (“4. Fortalecimiento de los servicios tecnológicos de información de calidad” y “Evolucionar el Plan Estratégico de TI PETI”), sin embargo, en el ASPA y en el Plan de Acción 2021 se encuentran registrados como proyectos de la iniciativa “C2-T2-1000-E - Fortalecimiento en la Calidad y disponibilidad de la Información para la toma de decisiones del sector TIC y los Ciudadanos”.



Situación identificada

PETI

Datos del indicador - 1

<b>Nombre del indicador:</b>	Porcentaje de presentaciones de seguimiento a la estrategia realizadas	<b>Objetivo del indicador:</b>	Evolucionar el Plan Estratégico de TI PETI (seguimiento al plan de transformación).
------------------------------	--	--------------------------------	---

Datos del indicador - 5

<b>Nombre del indicador:</b>	Nivel de disponibilidad	<b>Objetivo del indicador:</b>	Fortalecimiento de los servicios tecnológicos de información de calidad
------------------------------	-------------------------	--------------------------------	---

Datos del indicador - 6

<b>Nombre del indicador:</b>	Índice de eficiencia en la atención de requerimientos e incidencias de soporte tecnológico	<b>Objetivo del indicador:</b>	Fortalecimiento de los servicios tecnológicos de información de calidad
------------------------------	--	--------------------------------	---

ASPA

Hito/Proyecto	Clasificación	Responsable	Dependencia
1. Evolucionar el Plan Estratégico de TI PETI (seguimiento al plan de transformación digital)	Inversión	Christian Nicolas Molano Alvarado	1.4 Oficina de Tecnologías de la Información

Hito/Proyecto	Clasificación	Responsable	Dependencia
4. Fortalecimiento de los servicios tecnológicos de información de calidad	Inversión	Christian Nicolas Molano Alvarado	1.4 Oficina de Tecnologías de la Información

Plan de Acción 2021

Eje	Iniciativa	Objetivo Iniciativa	Hito/Proyecto
Pacto por la transformación	C2-T2-1000-E - Fortalecimiento en la Calidad y disponibilidad de la Información para la toma de decisiones del sector TIC y los Ciudadanos	Facilitar la disponibilidad, uso y aprovechamiento de la información del sector TIC	4. Fortalecimiento de los servicios tecnológicos de información de calidad 1. Evolucionar el Plan Estratégico de TI PETI [seguimiento al plan de transformación]



Situación identificada

Caso 3.

En el PETI 2023 se encuentra el indicador “Número de presentaciones de seguimiento a la estrategia”, sin embargo, en el ASPA:

- Se encuentra definido como “1.1 Porcentaje de presentaciones de seguimiento a la estrategia realizadas”, por lo que el nombre no corresponde.
- No concuerdan las fórmulas y la periodicidad de medición de los indicadores.

PETI 2023:

Datos del indicador - 8			
<b>Nombre del indicador:</b>	Número de presentaciones de seguimiento a la estrategia	<b>Objetivo del indicador:</b>	Divulgar la estrategia de TI
<b>Tipo de Indicador:</b>	Eficacia	<b>Periodicidad de medición:</b>	Trimestral
<b>Responsable del análisis:</b>	Dominio Estrategia de TI	<b>Unidad de medición:</b>	Porcentaje
<b>Fuente(s) de la información:</b>	Estrategia de TI	<b>Formulación:</b>	Numero de presentaciones Elaboradas-realizadas / Numero de presentaciones programadas

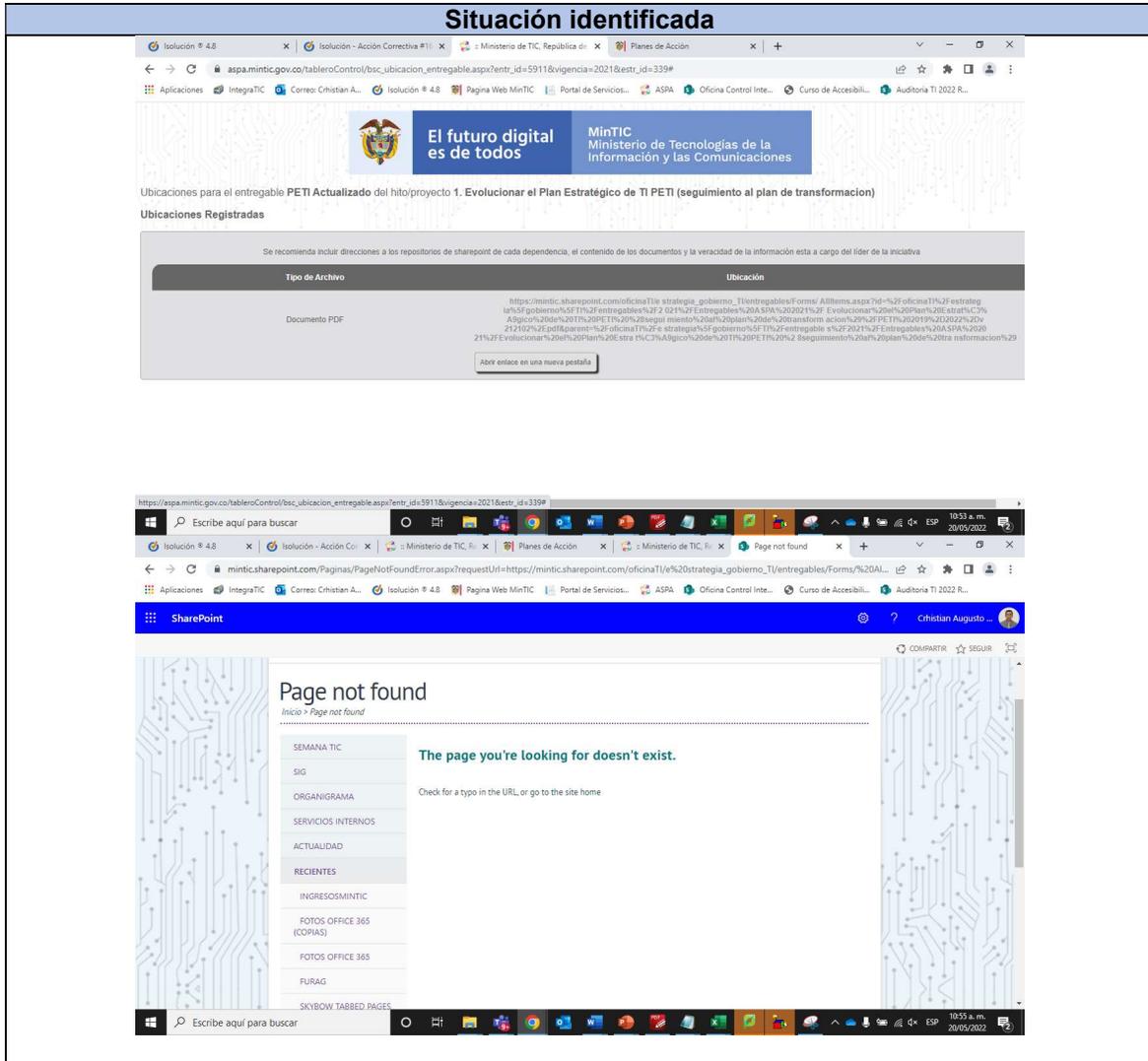
Tabla 17. Datos del indicador 8.

ASPA

Indicadores								
Avance	Hoja de Vida	Indicador	Ponderación	Tipo	Meta	Avance	Programado	% de Avance
		1.1 Porcentaje de presentaciones de seguimiento a la estrategia realizada	50%	Eficacia	100	32	100	32,00 %
2. DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR								
2.1. NOMBRE DEL INDICADOR: 1.1 Porcentaje de presentaciones de seguimiento a la estrategia realizadas								
2.2. TIPO DE INDICADOR: Eficacia								
2.3. FACTORES DE RIESGO: No se reúne en tiempo y forma								
2.4. FRECUENCIA DE MEDICIÓN: Semestral			2.5. PONDERACIÓN: 100%		2.6. UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje		2.7. FUENTE: Indicadores Oficina de TI	
2.8. FUENTE PUBLICADA EN: Comité MIG					2.9. RESPONSABLE DEL REPORTE: Jorge Chávez			
2.10. RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO: Arián Patricia Saúth Contreras					2.11. PROVEEDOR DEL DATO:			
2.12. VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL DATO:								
3. MEDICIÓN DEL INDICADOR								
3.1. VARIABLE(S) INDICADOR: Numero de presentaciones					3.2. LÍNEA BASE: 2			
3.3. FÓRMULA: Numero de presentaciones realizadas / Numero de presentaciones programadas *100%					3.4. TENDENCIA MEJORAMIENTO: Incrementar			
3.5. ¿META ACUMULABLE?: Si								

Caso 4.

El enlace del entregable “PETI Actualizado” del indicador “1.1 Porcentaje de presentaciones de seguimiento a la estrategia realizadas” no permite su acceso.



**Observación:**

Se identificó que existen lineamientos del manual de gobierno digital que no se han ejecutado por parte del proceso y aunque el manual indica que “las entidades públicas deberán formular un plan de transformación digital con horizonte a cinco años (...)”, es necesario que se realice la verificación del estado de implementación de esta política. Las situaciones identificadas consistieron que la OTI: i) No cuenta con una metodología definida para la gerencia de proyectos de TI y, ii) No dispone de información relacionada con la motivación y justificación de los proyectos, situaciones que se relacionan con el manual de gobierno digital con los siguientes numerales:

i) Capítulo 5.2. Anexo 2 - Segmentación Elementos Habilitadores: Arquitectura:  
**“Dominio Arquitectura: Gobierno de TI.**  
**Desarrollo Robusto / Intermedio / Incipiente:** La entidad aplica una metodología para la Gestión integral de Proyectos de TI y realizó actividades de transferencia de conocimiento desde los proveedores a los funcionarios.”

ii) Capítulo 3.2. Lineamientos TIC para el Estado y TIC para la Sociedad:

**ASEGURE LA GENERACIÓN DE VALOR PARA LA ENTIDAD Y LOS USUARIOS**

“Use la tecnología para resolver necesidades y no por que debe cumplir”

- Identifique el problema o necesidad y los actores relacionados con el proyecto
- Identifique y analice información y datos proactivamente
- Evalúe la aplicación de metodologías de innovación
- Aplique directrices de inversión inteligente

**Identifique el problema o necesidad y los actores relacionados con el proyecto**

Antes de diseñar y desarrollar un proyecto que incorpore el uso de la tecnología, la entidad debe preguntarse ¿Cuál es la necesidad o problemática concreta que se quiere resolver? ¿Cómo el uso de la tecnología apoya o provee la solución a la problemática o necesidad identificada? ¿Quiénes son los actores relevantes que están relacionados con el proyecto o iniciativa planteada? ¿Cuáles son sus características, intereses, necesidades, posibilidades y limitaciones?

Para identificar los actores involucrados en el proyecto, existen diferentes técnicas. Una de ellas es a través del análisis de los siguientes elementos:

- ✓ Están siendo o podrían verse afectados por el problema
- ✓ Podrían ser afectados por la propuesta de solución del problema presentado por el grupo
- ✓ No están siendo directamente afectados, pero podrían tener interés en la propuesta
- ✓ Poseen información, experiencia o recursos necesarios para formular e implementar la solución que se desea
- ✓ Son necesarios para la adopción e implementación de la solución
- ✓ Consideran que tienen derecho a estar involucrados en las decisiones

En razón a la obligatoriedad de aplicar el manual de gobierno digital conforme al Decreto 1008 de 2008 que establece en el “artículo 2.2.9.1.2.2. *Manual de Gobierno Digital. Para la implementación de la Política de Gobierno Digital, las entidades públicas deben aplicar el Manual de Gobierno Digital que define los lineamientos, estándares, acciones y acciones a ejecutar por parte de los sujetos obligados (...)*”, se recomienda validar el estado de implementación de la política que permita identificar el avance en la ejecución de los lineamientos y directrices definidas en este.

**Hallazgo Transversal 3.1. La documentación suministrada se encuentra incompleta o presenta inconsistencias en su contenido.**

Al verificar y analizar la información entregada con relación a los requerimientos realizados, se evidenció que algunos de éstos presentan incoherencias o inconsistencias entre la solicitud realizada y la evidencia entregada, o se encuentra incompleta, incumpliendo con lo definido en el literal b del artículo 9 del Estatuto de

auditoría (Resolución 292 de 2019) y los numerales 1 y 3 definidos en la Carta de representación firmada por la OTI:

En el Estatuto de auditoría: De acuerdo con la Resolución 292 del 2019 “Por el cual se adopta el estatuto de Auditoría Interna”, se establece que:

- Artículo 9 literal b: Los Auditores Internos con estricta responsabilidad, confidencialidad y la salvaguarda de la información y los registros, están autorizados a “Acceder a todos los registros, información, bases de datos, personal y bienes del Ministerio/Fondo de Tecnologías de la información y las Comunicaciones que sean necesarios para lograr el objetivo y alcance de la auditoría”.

En la Carta de representación: El proceso declaró lo siguiente:

- Numeral 1: Somos responsables de la oportuna preparación, presentación y consistencia de la información que será entregada en el marco de la auditoría realizada por la Oficina de Control Interno.
- Numeral 3: La información a suministrar será válida, integral y completa para los propósitos del proceso auditor.

Por lo anterior, dado que en el mapa de riesgos del proceso existe el riesgo “RGT17: Incumplimiento al seguimiento y formulación de acciones con base en los resultados de la gestión del proceso” con el control “CGTI29: Verificar las evidencias suministradas a los entes de control”, este riesgo se ha materializado en razón a que se siguen presentando estas situaciones. Se precisa que el control CGTI29 se creó como un plan de acción en la acción correctiva 1511 (cerrada 31-08-2021) como producto de la auditoría a este mismo proceso en la vigencia 2020.

En la siguiente tabla se relacionan el número del requerimiento, el detalle de la solicitud, el documento entregado y la observación en la que se identifica la inconsistencia presentada:

Id	Req	Descripción de la solicitud	Documentos suministrados	Observación
1	3.i.B.2	¿Se tiene establecido una metodología para validar y aprobar las horas de desarrollos y mantenimientos de los proveedores? En caso afirmativo, suministrar el documento correspondiente y el	Se entregó el soporte: "B2. Documento_MGGT I.LI.SI.13 Plan de Calidad de los SI (1).pdf", el cual contiene el PLAN DE CALIDAD DE LOS SISTEMAS	Este documento es un instrumento guía para establecer y priorizar el correcto funcionamiento de los servicios, aplicaciones y/o sistemas de información institucionales y así garantizar la funcionalidad y confiabilidad de las soluciones generadas o adquiridas, que tiene como

Id	Req	Descripción de la solicitud	Documentos suministrados	Observación
		capítulo y/o numeral que lo menciona.	DE INFORMACIÓN OFICINA DE TI.	objetivo, proporcionar a la entidad los lineamientos base y los instrumentos técnicos mínimos que aseguren la calidad de los recursos, entendidos como servicios, aplicaciones y/o sistemas de información institucionales que contribuyen a la mejora y fortalecimiento del MinTIC, sin embargo, este documento no especifica o menciona cómo se validan y aprueban las horas de desarrollo, mantenimiento o consultorías; en su contenido no aparece la palabra "hora".
2	4.i.A.3	Documento con el que la OTI validó los criterios de calidad del ciclo de vida de desarrollo de software para verificar las metodologías entregadas por los proveedores, así como el documento con la metodología usada por el proveedor y que fue aprobada por la OTI.	<p>Para Grupo Cubo, se entregó la "METODOLOGÍA PROCESO IMPLEMENTACIÓN TÉCNICA.pdf",</p> <p>Para Digital Ware, se entregó el soporte de un correo "Metodología Desarrollo Digital Ware 2021.pdf".</p>	<p>Para Grupo Cubo es un documento no definitivo toda vez que contiene 4 hojas (55 palabras), sin fecha de generación y con muchos errores ortográficos para ser un documento formal y aprobado por la OTI (13% del documento).</p> <p>Para Digital Ware, no se hizo entrega del documento solicitado, toda vez que la OTI le solicitó a este proveedor la metodología DevOps pero el proveedor contestó: "(...) la metodología de desarrollo es un documento interno de Digital Ware que se basa en DevOps que es un conjunto de prácticas que agrupan el desarrollo de software y las operaciones de TI."</p>
3	4.i.A.4	Documento de requerimientos versión final (conforme al modelo de cada proveedor) aprobados por la OTI junto con las aclaraciones (si aplica) que se hayan realizado de acuerdo con lo mencionado en el	Se entregaron para Digital Ware: 35 archivos en 20 carpetas.	Se entregaron soportes y documentos de años anteriores y no del periodo evaluado. Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• D07_MT_IT_GC_22329_V2 .pdf.</li> <li>• D07_MT_IT_GC_18669_v1. pdf.</li> </ul>

Id	Req	Descripción de la solicitud	Documentos suministrados	Observación
		procedimiento Especificación de Requerimientos GTI-TIC-PR-016.		<ul style="list-style-type: none"> <li>•D07_MT_IT_PW_18706_v1.pdf.</li> <li>•D07_MT_IT_PE_22710_v3.pdf.</li> </ul>
4	4.i.B.2	De acuerdo con lo especificado en el capítulo 10. Tiempos del Proceso del Manual de Cambios, el cual indica en la tabla que la actividad “Evaluación y Cierre” se adelanta a los 5 días hábiles, para lo cual se solicita se aclare a partir de que evento o actividad comienza a correr este tiempo.	La respuesta de la OTI indicó “De acuerdo con el Manual Gestión de cambios «GTI-TIC-MA-017» vigente, en la versión 2 publicado en el SIMIG el 22 de octubre de 2021, se eliminó el numeral tiempos del proceso. Motivo por el cual, no es posible aclarar la inquietud solicitada y la actividad no procede.”	No se dio respuesta a la solicitud, toda vez que el alcance de la auditoría es del 2021 y era requerida la misma para identificar puntualmente los días hábiles en los cuales se dieron cierre a los cambios durante el periodo que la versión del documento estaba aplicando.
5	3.ii.A.2	Documentación de los proyectos relacionados con la definición, objetivos, alcance, motivación o justificación del proyecto, costos asociados, planes de trabajo y/o cronogramas de ejecución, entregables, acta de constitución, entre otros.	A.1. A.3.pdf  A.2 OTI - Formato PES v4.xlsx	Dentro de los archivos suministrados por el proceso, no se evidencia la entrega de la documentación en relación con el acta de constitución.  Lo anterior, de acuerdo con lo definido en el MGPTI.G.GEN.01 “7.4.4. MGPTI.LI.CON.04 – Bitácora de proyecto” que indica “(...) <i>deberá implementar una bitácora por cada proyecto en el que se lleve el registro de los hechos importantes que se presentan en su ejecución, por ejemplo: adjudicación, <u>acta de inicio</u>, cumplimiento de hitos, cambios de gerente, generación de otro sí, cesión de contratos, etc.</i> ”
6	6.C.2	Teniendo en cuenta el segundo objetivo específico, suministrar:  Documento donde se registraron las lecciones	Punto C.pdf	El proceso indico que: “(...) <i>como no existe una oficina de gestión de proyectos, es la OAPES la que está liderando las iniciativas. Sin embargo, a la fecha dicha área no ha</i>

Id	Req	Descripción de la solicitud	Documentos suministrados	Observación
		<p>aprendidas en la ejecución de los proyectos, así como los criterios de éxito o fracaso de las decisiones tomadas de acuerdo con lo definido en MGPTI.G.GEN.01 – Documento Maestro del Modelo de Gestión de Proyectos TI. Lo anterior para los proyectos “Fortalecimiento de los servicios tecnológicos de información de calidad” y “Evolucionar el plan estratégico de TI – PETI” vigencia 2021.</p>		<p><i>expedido ninguna circular u orientación que permita a esta oficina realizar el documento solicitado. Por lo tanto, esta oficina no puede entregar algo que no esté dentro de sus funciones o que no existe en un proceso”.</i></p> <p>Según lo indicado en el lineamiento 7.2.2. del Documento Maestro del Modelo de Gestión de Proyectos TI indica “La Oficina de Gestión de Proyectos junto con la dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces, debe liderar todas las iniciativas y proyectos de TI de la entidad, utilizando una metodología formal de gestión de proyectos que incorpore el uso de lecciones aprendidas y un esquema de gestión de cambio”, por lo tanto, la OTI debería tener la documentación.</p>
7	6.C.4	<p>Teniendo en cuenta el segundo objetivo específico, suministrar:</p> <p>Mapa de ruta el cual se encuentra definido en los objetivos específicos del PETI</p>	Punto C.pdf	No se identificó dentro del documento suministrado, el mapa de ruta que se encuentra establecido como uno de los objetivos específicos del PETI.

**Recomendación.**

Se recomienda ejecutar el proceso de materialización de riesgos y documentar los controles y soportes necesarios para garantizar la entrega oportuna y completa de la información solicitada por los entes de control.

## 7. TABLA DE HALLAZGOS IDENTIFICADOS

Durante el desarrollo de la auditoría se generaron los hallazgos que se relacionan a continuación:

N. del Hallazgo	Riesgo identificado en-la matriz de riesgos del proceso	Resumen del Hallazgo
<p>H1.1. Algunos lineamientos del procedimiento de Especificación de Requerimientos se encuentran parcialmente cumplidos.</p>	<p>RGT17 – Incumplimiento al seguimiento y formulación de acciones con base en los resultados de la gestión del proceso.</p>	<p>Se realizó la validación y verificación de los soportes y evidencias entregados de los sistemas de información “Cobro coactivo”, “Gestión de Cobro”, “BDU Plus”, “SIR” y “SEVEN” tomados como muestra, encontrándose: i) La no identificación de la información mínima que debe contener los documentos de requerimientos y, ii) Requerimientos funcionales sin aprobación por parte de la OTI, incumpliendo con lo definido en las actividades 3 y 6 de la versión 1 (vigente desde el 24 octubre de 2017), y las actividades 4 y 9 de la versión 2 (vigente desde el 22 octubre de 2021), del procedimiento de “Especificación de Requerimientos GTI-TIC-PR-016.</p>
<p>H1.2. Algunos lineamientos del procedimiento de Desarrollar y Mantener Sistemas de Información están parcialmente cumplidos.</p>	<p>RGT17 – Incumplimiento al seguimiento y formulación de acciones con base en los resultados de la gestión del proceso.</p>	<p>Se realizó el análisis de las evidencias que soporta el cumplimiento de las actividades del procedimiento de Desarrollar y mantener sistemas de información GTI-TIC-PR-017 para los sistemas de información “Cobro coactivo”, “Gestión de Cobro”, “BDU Plus”, “SIR” y “SEVEN”, identificándose: i) Documentos de estimación de horas sin aprobación por parte de la OTI y, ii) La matriz de requerimientos no cumplen con el propósito de hacer seguimiento y control, incumpliendo con lo definido en las actividades 7 y 8 en este procedimiento en la versión 1 (vigente desde el 24 de octubre de 2017).</p>
<p>H1.3. Algunos lineamientos establecidos en la Carta descriptiva, el Mapa de riesgos y en el Manual de cambios se encuentran parcialmente cumplidos.</p>	<p>RGT17 – Incumplimiento al seguimiento y formulación de acciones con base en los resultados de la gestión del proceso.</p>	<p>Al realizar la validación de los soportes entregados en relación con los sistemas de información “Cobro coactivo”, “Gestión de Cobro”, “BDU Plus”, “SIR” y “SEVEN”, se evidenció: i) Ausencia en la validación por parte de la OTI de que los proveedores contarán con una metodología de desarrollo de software y, ii) Debilidad en la documentación de</p>

		<p>los cambios para evidenciar que los servicios funcionan con normalidad, incumpliendo con lo definido en la actividad 4 del control CGT118 de la Carta descriptiva y en el Mapa de riesgos, así como con el ítem L del capítulo 6.1.1. de la versión 1, y el ítem I de la versión 2 del Manual de Gestión de Cambios.</p>
<p>H1.4. El procedimiento “Desarrollar y mantener sistemas de información GTI-TIC-PR-017” presenta inconsistencias en su estructura y contenido.</p>	<p>RGT17 – Incumplimiento al seguimiento y formulación de acciones con base en los resultados de la gestión del proceso.</p>	<p>Al validar y analizar todos los documentos del proceso, se identificó que el procedimiento “Desarrollar y mantener sistemas de información GTI-TIC-PR-017” contiene incoherencias e inconsistencias en su contenido y estructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) El mismo procedimiento tiene diferentes objetivos, alcances y actividades entre sus versiones y no son consecuentes con lo registrado en el control de cambios.</li> <li>ii) Al comparar el procedimiento “Desarrollar y mantener sistemas de información GTI-TIC-PR-017” en su versión 2 con el procedimiento “Recepción de recursos y/o sistemas GTI-TIC-PR-028” versión 2 tienen el mismo objetivo, alcance y la gran mayoría de actividades.</li> <li>iii) El contenido del procedimiento GTI-TIC-PR-017 en la versión 2 está enfocado a la recepción de recursos (infraestructura, licencia o producto informático) y/o sistemas (aplicación, portal o software desarrollado a la medida), encontrándose incoherente con el nombre del procedimiento el cual es para desarrollar y mantener sistemas de información.</li> <li>iv) La lectura de las actividades del procedimiento GTI-TIC-PR-017 (versiones 1 y 2 no generan un paso a paso claro a los interesados, incumpliendo con lo definido con el Manual Norma Fundamental, el procedimiento de Control de documentos, el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y el Manual del MIG.</li> </ul>

<p>H1.5. Algunos incidentes cerrados en Service Manager no cuentan con la documentación del diagnóstico de causa raíz y cómo se solucionó.</p>	<p>No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.</p>	<p>Al revisar la documentación e información registrada en la herramienta de mesa de servicios (Service Manager) para 21 tiquetes de incidentes de funcionalidad en el 2021 de los sistemas de información Seven, BDU PLUS, Cobro coactivo, Gestión de cobro y SIR, se evidenció que en 5 tiquetes no se encontró: i) Documentación o información relacionada con el diagnóstico de la causa raíz y, ii) Cómo se solucionó el incidente, generando la no actualización de la base de datos de conocimiento e implicando no poder solucionar en primer nivel los incidentes registrados, incumpliendo con lo establecido en el procedimiento de Mesa de Servicio GTI-TIC-PR-010 versión 2 (actividades 3, 7, 8, 10 y 11) y en las versiones 3 y 4 (actividades 3, 7, 8 y 11), con el proceso de gestión de incidentes de ITIL y con el procedimiento de la acción correctiva 1202 (hallazgo H.12.2 de la auditoría al proceso de gestión de TI 2018).</p>
<p>H1.6. La herramienta Service Manager permite modificar información de tiquetes posterior a su cierre.</p>	<p>No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.</p>	<p>Al validar en la herramienta de mesa de servicios (Service Manager) el tiquete GI281924 en estado cerrado desde el 2 de diciembre de 2021, se evidenció que este fue modificado el 29 de abril de 2022 permitiendo el cargue de documentos adicionales, incumpliendo lo establecido en el capítulo 6.7 del Manual de políticas de seguridad y privacidad de la información SPI-TIC-MA-001, la dimensión 5.3. del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y en las actividades 10 y 11 del procedimiento de mesa de servicios versión 4 vigente desde el 20 de diciembre de 2021).</p>
<p>H1.7. Algunas obligaciones del contrato 688 de 2021 (Grupo Cubo) se encuentran parcialmente cumplidas.</p>	<p>RGT11 - Incumplimiento del Plan Estratégico de TI  RGT17 – Incumplimiento al seguimiento y formulación de acciones con base en los resultados de la gestión del proceso.</p>	<p>Al realizar la validación de las 14 obligaciones específicas establecidas en el contrato 688 de 2021, no se evidenció: i) Que la certificación de paz y salvo por concepto de las contribuciones al SGSS fuese expedida por el Revisor Fiscal, ii) Documento del aseguramiento de las pruebas de calidad del software por cada requerimiento solicitado, iii) Documento</p>

		<p>con la entrega de los derechos de autor a favor del MinTIC de los nuevos desarrollos o mejoras de los sistemas de información realizadas en 2021, iv) Soporte de la entrega del código fuente al MinTIC y, v) Soporte de la entrega del proveedor del plan de calidad del servicio, incumpliendo las cláusulas 5 y 2.B.5 del contrato 688 de 2021 y el ítem 4 del anexo técnico.</p>
<p>H1.8. Algunas obligaciones del contrato 752 de 2021 (Digital Ware) se encuentran parcialmente cumplidas.</p>	<p>RGTI1 - Incumplimiento del Plan Estratégico de TI</p> <p>RGTI7 – Incumplimiento al seguimiento y formulación de acciones con base en los resultados de la gestión del proceso.</p>	<p>Al realizar la validación de las 16 obligaciones específicas establecidas en el contrato 752 de 2021 para el SI SEVEN ERP, no se evidenció: i) La entrega del plan de fortalecimiento dentro del plazo establecido y, ii) la entrega de los lineamientos para la recepción o desarrollo de servicios tecnológicos y sistemas, incumpliendo las cláusulas 2.B.1 y 2.B.8 del contrato 752 de 2021 y un ítem del anexo técnico.</p>
<p>H2.1. Algunos lineamientos para la definición de indicadores de proyectos del Manual de Planeación Estratégica se encuentran parcialmente cumplidos.</p>	<p>No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.</p>	<p>Al realizar la validación de dos (2) de los seis (6) proyectos asociados a la iniciativa “C2-T2-1000-E / Fortalecimiento en la Calidad y disponibilidad de la Información para la toma de decisiones del sector TIC y los Ciudadanos” correspondiente a la vigencia 2021, se evidenciaron: i) Debilidades en los indicadores para establecer si lo que se ha propuesto se está logrando, ii) Ausencia de indicadores en los proyectos para visualizar su aporte al objetivo estratégico y iii) Debilidades en las funciones, características, composición o secuencia lógica de los indicadores asociados a los proyectos, incumpliendo con lo definido en el Manual de Planeación Estratégica - DES-TIC-MA-004 en las versiones 8 y 9.</p>
<p>H2.2. Algunas de las hojas de vida de los indicadores en ASPA presentan inconsistencias en cuanto a su completitud, integridad,</p>	<p>No se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso.</p>	<p>Realizando la verificación en el ASPA de las hojas de vida de los indicadores de la iniciativa “C2-T2-1000-E / Fortalecimiento en la Calidad y disponibilidad de la Información para la toma de decisiones del sector TIC y los Ciudadanos”, para los proyectos de “Fortalecimiento de los servicios</p>

<p>presentación y contenido de la información.</p>		<p>tecnológicos de información de calidad” y “Evolucionar el Plan Estratégico de TI PETI (seguimiento al plan de transformación)”, se observaron avances inconsistentes en las metas, campos sin diligenciar, incoherencia entre el análisis realizado frente a las cifras reportadas en el seguimiento del indicador y ausencia de la gráfica con los resultados del indicador en cada una de las mediciones, incumpliendo el capítulo 5.3 del Manual Operativo MIPG con relación a los atributos “Información disponible, integra y confiable para el análisis, la identificación de causas, la generación de acciones de mejora y la toma de decisiones” e “Información necesaria para el análisis y gestión de los procesos de la entidad y la toma de decisiones basada en la evidencia”.</p>
<p>H2.3. La información del PETI presenta inconsistencias frente a lo registrado en el ASPA y en el Plan de acción 2021.</p>	<p>RGT11 - Incumplimiento del Plan Estratégico de TI</p>	<p>Al validar la información contenida en los PETI suministrados por el proceso (marzo y diciembre del 2021) y compararla con lo registrado en ASPA, se identificó que: i) Existen incoherencias entre la definición de iniciativas y proyectos, ii) Los proyectos se encuentran registrados como objetivos del indicador más no como proyectos de TI y, iii) No se realizó la inclusión en el PETI vigencia marzo 2021 de un indicador registrado en el ASPA, generando inconsistencia entre el PETI, y lo observado en el ASPA y el Plan de acción 2021.</p>
<p>Hallazgo Transversal H3.1. La documentación suministrada se encuentra incompleta o presenta inconsistencias en su contenido.</p>	<p>RGT17 – Incumplimiento al seguimiento y formulación de acciones con base en los resultados de la gestión del proceso.</p>	<p>Al verificar y analizar la información entregada con relación a los requerimientos realizados, se evidenció que algunos de éstos presentan incoherencias o inconsistencias entre la solicitud realizada y la evidencia entregada, o se encuentra incompleta, incumpliendo con lo definido en el literal b del artículo 9 del Estatuto de auditoría (Resolución 292 de 2019) y los numerales 1 y 3 definidos en la Carta de representación firmada por la OTI.</p>

*Tabla 1. Hallazgos Identificados.*

## 8. FORTALEZAS

- La OTI cuenta con manuales, procedimientos, instructivos y formatos para la gestión de mesa de servicio, adelantar el ciclo de vida de desarrollo de sistemas de información incluyendo validación de pruebas de calidad al software.
- Con relación a la efectividad en la atención y gestión de incidentes y de requerimientos se cumplen con los ANS de atención con base en la información registrada en los informes de los proveedores y en los informes de ejecución de MinTIC.

## 9. CONCLUSIONES

- Con relación a la gestión de incidentes y requerimientos se evidenciaron debilidades en la: identificación de los documentos de requerimientos; aprobación de requerimientos funcionales y documentos de estimación de horas; validación de que los proveedores cuentan con metodología de desarrollo de software; validación en el cumplimiento de obligaciones del contrato frente a la certificación de paz y salvo (contribuciones al SGSS), pruebas de calidad del software, derechos de autor y código fuente, plan de calidad del servicio, plan de fortalecimiento y lineamientos para la recepción o desarrollo de servicios tecnológicos y sistemas; documentación o información relacionada con el diagnóstico de la causa raíz, actualización de la base de datos de conocimiento e implicando no poder solucionar en primer nivel los incidentes registrados y; la configuración de la herramienta Service Manager permitiendo modificación de tickets posterior a su cierre.
- En relación con la evaluación de los indicadores de los proyectos del proceso de Gestión de TI se identificaron debilidades en su definición para establecer si lo que se propuso se está logrando, en sus funciones, características, composición y secuencia lógica; ausencia de indicadores que aporten al objetivo estratégico del proyecto, así mismo en las hojas de vida se identificaron avances inconsistentes en las metas, campos sin diligenciar, incoherencia entre el análisis realizado frente a las cifras reportadas y no se evidenció una metodología para la gerencia de proyectos de TI.

 <p><b>El futuro digital es de todos</b></p> <p>Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<p><b>INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO</b></p>	
--	--	---

## 10. RECOMENDACIONES

Al final de cada objetivo y hallazgo se presentaron las recomendaciones asociadas a las oportunidades de mejora del proceso de Gestión de TI.

## 11. PLAZO MÁXIMO PARA ENVÍO DE PLANES DE MEJORAMIENTO:

10 días hábiles a partir de la entrega del informe definitivo.

Observación:

Todos los hallazgos deben ser contemplados en el plan de mejoramiento, lo cual será verificado por el auditor líder.

**Aprobó:**

(Firmado digitalmente)  
**José Ignacio León Flórez**  
 Jefe Oficina de Control Interno

**Elaboró:      Equipo auditor:**

**Auditor Líder:** José Gilberto Molina Pacavita  
**Auditores:** Rafael Hernando Calle Cabezas  
 Christian Augusto Amador León

### Anexo 1. Respuesta a las observaciones de la OTI

Hallazgo	Documento / Lineamiento	Observación	Respuesta OTI	Observación OCI
<p data-bbox="159 500 306 824">1.1. Algunos lineamientos del procedimiento de Especificación de Requerimientos se encuentran parcialmente cumplidos.</p>	<p data-bbox="327 500 609 553"><b>Especificación de Requerimientos.</b></p> <ul data-bbox="327 557 609 824" style="list-style-type: none"> <li>• Versión 1. Actividad 6: "Documento de requerimiento aprobado por la Oficina TI".</li> <li>• Versión 2. Actividad 9: "Documento de requerimiento aprobado por la Oficina TI".</li> </ul> <p data-bbox="327 829 609 967"><b>Especificación de requerimientos GTI-TIC-PR-016 Versión 1, Actividad 3. versión 2, Actividad 4.</b></p> <p data-bbox="327 995 609 1240">Elaborar documento de aclaración y/o documento de requerimiento con nueva versión. La oficina de TI aceptará los formatos suministrados por el proveedor. La información mínima que debe contener (...).</p>	<p data-bbox="630 500 1136 662">Se validan los soportes suministrados en el Requerimiento 4.i.A.4 en donde se solicitó los "Documentos de requerimientos versión final", sin embargo, se identificó que los siguientes requerimientos funcionales no se encuentran aprobados (...).</p> <p data-bbox="630 690 909 716">Ver detalle en el hallazgo.</p> <p data-bbox="630 829 1136 938">Se realizó con el requerimiento 4.i.A.4 la solicitud de "4. Documento de requerimientos versión final (conforme al modelo de cada proveedor) (...).</p> <p data-bbox="630 966 909 992">Ver detalle en el hallazgo.</p>	<p data-bbox="1157 500 1644 548">No se tiene observación sobre el hallazgo determinado.</p>	<p data-bbox="1665 500 2018 578"><u>Se Mantiene</u> el caso del hallazgo dado que el proceso no tiene observaciones.</p>
<p data-bbox="159 1243 306 1375">1.2. Algunos lineamientos del procedimiento de</p>	<p data-bbox="327 1243 609 1375"><b>Desarrollar y mantener sistemas de información GTI-TIC-PR-017 versión 1, actividad 7.</b></p>	<p data-bbox="630 1243 1136 1375">En el requerimiento 4.i.A.5.1 se solicitó "De acuerdo con el procedimiento Desarrollar y Mantener Sistemas de Información GTI-TIC-PR-017: 5.1. Documento con la estimación de horas presentado por el proveedor y aprobado</p>	<p data-bbox="1157 1243 1644 1375">El objetivo del procedimiento GTI-TIC-PR-017 es el Establecer el conjunto de las actividades llevadas a cabo para que la oficina de TI pueda realizar la recepción de un recurso (infraestructura, licencia o producto</p>	<p data-bbox="1665 1243 2018 1292"><u>Se Mantiene</u> el caso del hallazgo dado que:</p> <p data-bbox="1665 1320 2018 1375">En la respuesta se indicó que "Se anexan las aprobaciones</p>

Hallazgo	Documento / Lineamiento	Observación	Respuesta OTI	Observación OCI
<p>Desarrollar y Mantener Sistemas de Información están parcialmente cumplidos.</p>	<p>Aprobación del documento de estimación.</p> <p>Registro: Acta o documento de estimación aprobado.</p>	<p>por la OTI" para lo cual la OTI hizo entrega de Grupo Cubo de 8 archivos en 8 carpetas y para Digital Ware 6 archivos.</p> <p>Al validar estos soportes se identificó que los siguientes documentos de estimación de horas no se encuentran aprobados por la OTI: Grupo Cubo: Todos los documentos remitidos:  (... ver detalle en el hallazgo ...)</p> <p><b>Observación.</b> a. A pesar de que no solicitamos los soportes, no se evidencia cómo la OTI hizo la revisión de esas horas.  b. Para Digital Ware, el documento "a Propuesta estimación 2021-01.pdf" corresponde al 2020, fecha no corresponde con el periodo, incumpliendo la entrega correcta de información. Se hace la precisión de que al parecer fue error de digitación, dado el correo del soporte "a Aprobación Estimación 2021-01.pdf".</p>	<p>informático) y/o sistema (aplicación, portal o software desarrollado a la medida) y asegurar la sostenibilidad del mismo en el tiempo. Objetivo que la Oficina de tecnologías viene cumpliendo. Cada requerimiento fue aprobado a través de correo electrónico (Se anexan las aprobaciones mediante correo).</p> <p>En cuanto al <b>punto a</b> de Digital Ware, no es clara la observación porque el informe dice «A pesar de que no solicitamos los soportes». Por lo tanto, si no hubo soportes de revisión ¿por qué se afirma en el informe que no se evidencia que la OTI hizo la revisión de esas horas? Consideramos que este hallazgo no debería ser parte de las observaciones del informe final.</p> <p>En cuanto al <b>punto b</b>, el informe da cuenta de que es un error tipográfico. Por lo tanto, Consideramos que esta observación no debería ser parte de las observaciones del informe final.</p>	<p>mediante correo”, sin embargo, se aclara que la fase de revisión documental ya fue ejecutada por lo cual se recomienda para futuras auditorías realizar la entrega en completitud y oportunidad de acuerdo con lo establecido en la carta de representación y en el estatuto de auditoría. Nota: En el correo allegado no se incluían los soportes indicados.</p> <p>Con relación a las observaciones a y b remitidas (no casos del hallazgo), estas se eliminan del informe final, dado que estas no impactan la situación identificada del hallazgo.</p>
<p><b>Desarrollar y mantener sistemas de información GTI-TIC-PR-017. Versión 1. Actividad 8.</b></p> <p>Actualizar y hacer el seguimiento a la matriz de requerimientos.</p>	<p>Se solicitó en el requerimiento 4.i.A.5.2 la “Matriz de requerimientos histórica (desde octubre de 2017 a marzo de 2022) asociada a cada proveedor”, para lo cual se hizo entrega de una matriz para Grupo Cubo y una Matriz para Digital Ware.</p> <p>Se identificó que, aunque se tienen estas matrices, estas no se encuentran definidas para poder cumplir con el objetivo de la actividad el cual es poder hacer un seguimiento y control</p>	<p>En el informe se afirma en la actividad 8 afirma «Se identificó que, aunque se tienen estas matrices, estas no se encuentran definidas para poder cumplir con el objetivo de la actividad el cual es poder hacer un seguimiento y control adecuado de los requerimientos de cada proveedor, dado que se desconocen todas sus fases, observaciones y gestiones que se hicieron a los mismos.»(subrayado propio) ante esto, es importante mencionar que la solicitud hace</p>	<p><u>Se excluye</u> el caso del hallazgo y se deja como observación, dado que:</p> <p>Aunque se tiene la matriz de Requerimientos, se recomienda que la misma cuente con columnas adicionales que permita tener información detallada de cada requerimiento identificando, por ejemplo, la</p>	

Hallazgo	Documento / Lineamiento	Observación	Respuesta OTI	Observación OCI
	<p data-bbox="331 427 611 589">La oficina TI actualiza la matriz de requerimientos, para tener un seguimiento y control de los requerimientos de cada proveedor.</p>	<p data-bbox="634 427 1136 532">adecuado de los requerimientos de cada proveedor, dado que se desconocen todas sus fases, observaciones y gestiones que se hicieron a los mismos.</p>	<p data-bbox="1161 427 1644 483">referencia a la matriz de requerimientos de 2021.</p> <p data-bbox="1161 508 1644 833">Esta oficina remitió el resultado final de la matriz. Ahora bien, la situación identificada en el informe es errónea porque se sale del contexto de la solicitud. El informe hace afirmaciones únicamente con los soportes solicitados por lo tanto no puede decir que no se hace seguimiento si no hubo una solicitud de aclaración ni nada adicional en su momento. Igualmente, se aclara que la matriz cumple con el objetivo de registrar los requerimientos desde su solicitud hasta la finalización del requerimiento.</p>	<p data-bbox="1669 427 2022 784">fecha de solicitud del requerimiento, las fechas de aprobación de la OTI, las observaciones de los usuarios finales, las etapas realizadas o ejecutadas del requerimiento, u otras que se relacionan en el documento de requerimientos, y de esta forma cumplir con el objetivo de hacer un efectivo seguimiento y control de los requerimientos de cada proveedor.</p>
<p data-bbox="163 846 310 1166">1.3. Algunos lineamientos establecidos en la Carta descriptiva, el Mapa de riesgos y en el Manual de cambios se encuentran parcialmente cumplidos.</p>	<p data-bbox="331 846 611 922"><b>Carta Descriptiva v7 y v8, Actividad 4. PPC CGT118.</b></p> <p data-bbox="331 954 611 1060">Matriz de Riesgos (versiones al 09-10-2020 y 28-07-2021), Control CGT118.</p> <p data-bbox="331 1092 611 1279">Validar que los proveedores cuenten con una metodología de desarrollo de software para garantizar la calidad en los desarrollos o soluciones.</p>	<p data-bbox="634 846 1136 922">Se identificaron en las dos versiones de la Matriz de Riesgos de TI (09-10-2020 y 28-07-2021) las siguientes Actividades de control:</p> <ol data-bbox="634 954 1136 1174" style="list-style-type: none"> <li>1. Versión 2020: Se establece contractualmente el uso de estándares de desarrollo.</li> <li>2. Versión 2020 y 2021: Se solicita al proveedor la metodología que está usando.</li> <li>3. Versión 2020 y 2021: Se valida que cumpla con los puntos mínimos del ciclo de vida del desarrollo de software.</li> </ol> <p data-bbox="634 1206 1136 1385">Se solicitó en el Requerimiento 4.i.A.3: "Documento con el que la OTI validó los criterios de calidad del ciclo de vida de desarrollo de software para verificar las metodologías entregadas por los proveedores, así como el documento con la metodología usada por el proveedor y que fue aprobada por</p>	<p data-bbox="1161 846 1644 1060">De acuerdo con el informe entregado, se indica que no se está cumpliendo con el control GT118 de la matriz del mapa de riesgos. Sin embargo, el mismo control es claro en que la evidencia es «Documentos con la metodología usada por proveedor». Esta últimas fueron entregados según lo requerido.</p> <p data-bbox="1161 1092 1644 1385">Para el caso de Digital Ware se aclara que ellos tienen los derechos patrimoniales del software y que ellos tienen la autonomía plena para realizar la gestión y cambios al mismo. Sin embargo, esta oficina, en cumplimiento del control, solicitó la metodología, pero la misma al ser un documento interno no fue posible que fuera entregada por el proveedor. Por lo tanto, si se cumple con el control. Así las cosas, esta oficina SI validó que los proveedores</p>	<p data-bbox="1669 846 2022 898">Se Mantiene el caso del hallazgo dado que:</p> <ol data-bbox="1669 898 2022 1385" style="list-style-type: none"> <li>1. Referente a la situación identificada para el Grupo Cubo, no se recibió observación por parte de la OTI.</li> <li>2. Referente a la situación de Digital Ware se indica: <ol data-bbox="1690 1092 2022 1385" style="list-style-type: none"> <li>a. Las actividades de control son las acciones que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos que inciden en el cumplimiento de los objetivos, y al momento de definir estas actividades es importante considerar que</li> </ol> </li> </ol>

Hallazgo	Documento / Lineamiento	Observación	Respuesta OTI	Observación OCI
		<p data-bbox="632 427 1136 480">la OTI". La respuesta de la Oficina de TI fue la entrega de los siguientes documentos:</p> <ul data-bbox="632 483 1136 1222" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="632 483 1136 889">• <b>Para Grupo Cubo</b>, se entregó la "METODOLOGÍA PROCESO IMPLEMENTACIÓN TÉCNICA.pdf", sin embargo: <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="653 594 1136 643">- No tiene una fecha de generación del mismo.</li> <li data-bbox="653 646 1136 727">- Es un documento de 4 hojas que contiene 55 palabras, por lo cual no soporta un documento formal de una metodología.</li> <li data-bbox="653 730 1136 889">- Contiene muchos errores ortográficos para ser un documento formal y aprobado por la OTI (13% del documento): "IMPELEMENTACIÓN", "necesidares", "requerimietno", "Implementaciòn", "dl", "Producciòn" y "apropiaciòn".</li> </ul> </li> <li data-bbox="632 893 1136 1222">• <b>Para Digital Ware</b>, se entregó el soporte de un correo "Metodología Desarrollo Digital Ware 2021.pdf" en el cual la OTI le solicitó a este proveedor la metodología DevOps, para lo cual el proveedor contestó: "Buen día Carolina, la metodología de desarrollo es un documento interno de Digital Ware que se basa en DevOps que es un conjunto de prácticas que agrupan el desarrollo de software y las operaciones de TI.", sin embargo, este documento no fue entregado por el proveedor.</li> </ul> <p data-bbox="632 1252 1136 1382">Con la validaciones realizadas a los soportes suministrados, se identifican los siguientes incumplimientos del control CGTI18 de la matriz de riesgos del proceso y el incumplimiento del PPC de la carta descriptiva:</p>	<p data-bbox="1157 427 1644 508">contaran con una metodología de desarrollo de software para garantizar la calidad en los desarrollos o soluciones.</p>	<p data-bbox="1724 427 2018 643">los controles estén bien diseñados, es decir, que efectivamente estos mitigan las causas que hacen que el riesgo se materialice, incluyendo una definición correcta de evidencias.</p> <p data-bbox="1686 651 2018 1109">b. De acuerdo con la respuesta "(...) se solicitó la metodología, pero la misma al ser un documento interno no fue posible que fuera entregada por el proveedor (...)", se confirma la situación de incumplimiento dado que el proveedor no entregó el documento a la OTI para que validara que éste cumpliera con los puntos mínimos del ciclo de vida del desarrollo de software, especificado en las actividades de control.</p>

Hallazgo	Documento / Lineamiento	Observación	Respuesta OTI	Observación OCI
		<p>a. La segunda actividad de control establece realizar la solicitud al proveedor Digital Ware de la metodología que está usando, sin embargo, la misma no fue entregada al MinTIC.</p> <p>b. La tercera actividad de control establece que la OTI debe validar que la metodología de desarrollo de software cumpla con los puntos mínimos del ciclo de vida, sin embargo, la OTI no ejecutó esta actividad para los dos proveedores escogidos como muestra.</p> <p>c. La evidencia definida es “Documentos con la metodología usada por proveedor”, sin embargo, Digital Ware no la entregó y para Grupo Cubo se entregó un documento no definitivo que no cumple como metodología.</p> <p>Por lo anterior, el incumplimiento está basado en que la OTI no validó que los proveedores contaran con una metodología de desarrollo de software para garantizar la calidad en los desarrollos o soluciones.</p>		
	<p><b>Manual de cambios GTI-TIC-MA-017.</b></p> <p>Capítulo 6.1.1. ítem L (versión 1). Capítulo 6.1.1. ítem I (versión 2).</p> <p>Los cambios deben incluir las pruebas que permitan evidenciar que él o los</p>	<p>Se realizó en el requerimiento 4.i.A.6 “Los soportes de los cambios aprobados en los comités de cambios en donde se incluyan las pruebas que permitan evidenciar que los servicios funcionan con normalidad de acuerdo con el capítulo 6.1.1. del Manual de Cambios GTI-TIC-MA-017”, y en respuesta a la solicitud, la OTI remitió para Grupo Cubo 87 archivos distribuidos en 9 carpetas y para Digital Ware 13 archivos.</p>	<p>Finalmente, en cuanto al manual de cambios, la solicitud realizada era «Los soportes de los cambios aprobados en los comités de cambios en donde se incluyan las pruebas que permitan evidenciar que los servicios funcionan con normalidad de acuerdo con el capítulo 6.1.1. del Manual de Cambios GTI-TIC-MA-017.» Al revisar el correo del día 29 de abril de la presente vigencia, y las evidencias cargadas en el repositorio, se encuentra que allí reposa los planes y/o</p>	<p>Se Mantiene el caso del hallazgo dado que:</p> <p>El manual de cambios GTI-TIC-MA-017 en el Alcance define que <i>“Inicia desde la respectiva solicitud de cambio normal y de emergencia, y realizando la correspondiente evaluación técnica, factibilidad, análisis de impacto, aprobación en comité,</i></p>

Hallazgo	Documento / Lineamiento	Observación	Respuesta OTI	Observación OCI
	servicios funcionan con normalidad.	<p>Para Digital Ware, se revisaron los soportes y se encontró que el documento "ActadeReunionV4_2242021(1).Firmado.pdf" es el único soporte del Comité de Control de Cambios CCC, sin embargo, se validan los demás soportes suministrados y no se identifican las evidencias y pruebas de que los servicios funcionan con normalidad.</p> <p>Adicional a lo anterior, de acuerdo con la matriz de requerimientos suministrada con el requerimiento 4.i.A.2, se conoce que existieron 3 requerimientos, sin embargo, no se tienen los soportes de los cambios realizados a estos requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* SEVEN- 2021-01 Activos fijos.</li> <li>* SEVEN- 2021 Central de Cuentas.</li> <li>* SEVEN- 2021-02 Cambio Fecha Exigibilidad.</li> </ul>	<p>casos de prueba referente a los requerimientos que se presentaron a comité para pasar a producción.</p> <p>Así las cosas, las afirmaciones del informe «no se identifican las evidencias y pruebas de que los servicios funcionan con normalidad» y «no se tienen los soportes de los cambios realizados a estos requerimientos» no tienen sustento.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, solicitamos se elimine el Hallazgo 1.3</p>	<p><i>ejecución, notificación y cierre del cambio</i>”, para lo cual, el tiempo del lineamiento tomado como criterio (“Los cambios deben incluir las pruebas que permitan evidenciar que él o los servicios funcionan con normalidad”) se desarrolla en la etapa de <i>“notificación y cierre del cambio”</i>, es decir, cuando se implementó el cambio en producción y donde se comprueba que los servicios funcionan con normalidad, y no en etapas anteriores: análisis de impacto y/o aprobación en comité.</p> <p>Los documentos remitidos confirman que pertenecen a estas etapas anteriores dado que “se presentaron a comité para pasar a producción”, es decir, son documentos previos a la implementación en producción y que no soportan la validación de si los servicios funcionan con normalidad.</p>
1.4. El procedimiento o “Desarrollar y mantener sistemas de información	Al validar y analizar todos los documentos del proceso, se identificó que el procedimiento “Desarrollar y mantener sistemas de información GTI-TIC-PR-017”	Se validó y analizó el contenido del procedimiento “Desarrollar y mantener sistemas de información GTI-TIC-PR-017” en la versión 1 (aprobada el 24 de octubre de 2017) y la versión 2 (aprobada el 22 de octubre de 2021) y se identificaron las siguientes situaciones:	No se tiene observación sobre el hallazgo determinado.	<u>Se Mantiene</u> el caso del hallazgo dado que el proceso no tiene observaciones.

Hallazgo	Documento / Lineamiento	Observación	Respuesta OTI	Observación OCI																		
GTI-TIC-PR-017” presenta inconsistencias en su estructura y contenido.	contiene incoherencias e inconsistencias en su contenido y estructura, incumpliendo con lo definido con el Manual Norma Fundamental, el procedimiento de Control de documentos, el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y el Manual del MIG.	Ver detalle en el hallazgo.																				
1.5. Algunos incidentes cerrados en Service Manager no cuentan con la documentación del diagnóstico de causa raíz y cómo se solucionó.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Procedimiento de Mesa de Servicio.</b></li> <li>• <b>Gestión de Incidentes.</b></li> <li>• <b>Procedimiento definido acción correctiva 1202:</b></li> </ul>	<p>Al revisar la documentación de la causa raíz y de cómo se dio la solución al incidente no se evidencia esta documentación para los siguientes tiquetes: (Ver detalle en el hallazgo).</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <thead> <tr> <th>Tiquete</th> <th>Sistema de Información/ Proveedor</th> <th>Situación Identificada</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GI196884</td> <td>BDU Plus/ Grupo Cubo</td> <td>El analista informa que la novedad presentada fue superada, no se indica causa ni solución dada.</td> </tr> <tr> <td>GI197721</td> <td>BDU Plus/ Grupo Cubo</td> <td>No se indicó que causó la "No sincronización Integratic con BDU-PLUS, ni la solución dada.</td> </tr> <tr> <td>GI190631</td> <td>BDU Plus/ Grupo Cubo</td> <td>Se informa a la usuaria que el error se presentó de forma aislada. No se informa ni documenta la solución dada.</td> </tr> <tr> <td>GI289211</td> <td>Gestión de Cobro/ Grupo Cubo</td> <td>La respuesta al solicitante fue: "Nos permitimos informar que revisé y se ajustó la incidencia presentada al momento de exponer los actos administrativos en el sistema de Gestión de Cobro. No se observa el diagnóstico de la falla ni se documenta cómo se solucionó.</td> </tr> <tr> <td>GI281924</td> <td>Seven/ Digital Ware</td> <td>No se encuentra documentado el diagnóstico, la causa y la solución del tiquete.</td> </tr> </tbody> </table>	Tiquete	Sistema de Información/ Proveedor	Situación Identificada	GI196884	BDU Plus/ Grupo Cubo	El analista informa que la novedad presentada fue superada, no se indica causa ni solución dada.	GI197721	BDU Plus/ Grupo Cubo	No se indicó que causó la "No sincronización Integratic con BDU-PLUS, ni la solución dada.	GI190631	BDU Plus/ Grupo Cubo	Se informa a la usuaria que el error se presentó de forma aislada. No se informa ni documenta la solución dada.	GI289211	Gestión de Cobro/ Grupo Cubo	La respuesta al solicitante fue: "Nos permitimos informar que revisé y se ajustó la incidencia presentada al momento de exponer los actos administrativos en el sistema de Gestión de Cobro. No se observa el diagnóstico de la falla ni se documenta cómo se solucionó.	GI281924	Seven/ Digital Ware	No se encuentra documentado el diagnóstico, la causa y la solución del tiquete.	No se tiene observación sobre el hallazgo determinado.	<u>Se Mantiene</u> el caso del hallazgo dado que el proceso no tiene observaciones.
Tiquete	Sistema de Información/ Proveedor	Situación Identificada																				
GI196884	BDU Plus/ Grupo Cubo	El analista informa que la novedad presentada fue superada, no se indica causa ni solución dada.																				
GI197721	BDU Plus/ Grupo Cubo	No se indicó que causó la "No sincronización Integratic con BDU-PLUS, ni la solución dada.																				
GI190631	BDU Plus/ Grupo Cubo	Se informa a la usuaria que el error se presentó de forma aislada. No se informa ni documenta la solución dada.																				
GI289211	Gestión de Cobro/ Grupo Cubo	La respuesta al solicitante fue: "Nos permitimos informar que revisé y se ajustó la incidencia presentada al momento de exponer los actos administrativos en el sistema de Gestión de Cobro. No se observa el diagnóstico de la falla ni se documenta cómo se solucionó.																				
GI281924	Seven/ Digital Ware	No se encuentra documentado el diagnóstico, la causa y la solución del tiquete.																				
1.6. La herramienta Service Manager permite modificar información de tiquetes posterior a su cierre.	Capítulo 6.7 del Manual de políticas de seguridad y privacidad de la información SPI-TIC-MA-001, la dimensión 5.3. del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y en las actividades 10 y 11 del procedimiento de mesa	Se coordinó con la OTI una reunión el 29 de abril de 2022 con el objetivo de aclarar inquietudes sobre el registro, gestión y documentación de incidentes y requerimientos en la herramienta de acuerdo con lo establecido en los procedimientos internos de la OTI. Esta reunión inició a las 9:00 am indicando que se validarían algunos tiquetes tomados como muestra entre los cuales el tiquete GI281924, el cual fue previamente consultado y se	Se acepta parcialmente el hallazgo.  Lo anterior, teniendo en cuenta que esta oficina considera que los casos pueden ser modificados posteriormente, únicamente por el gestor de calidad y coordinador de la mesa de servicios, por ajustes en falta de información o adicionar aclaraciones adicionales.	<u>Se Mantiene</u> el caso del hallazgo dado que:  El Manual de Políticas si aplica como criterio porque que establece que se debe documentar y mantener actualizados los procedimientos operativos para garantizar la disponibilidad, integridad y																		

Hallazgo	Documento / Lineamiento	Observación	Respuesta OTI	Observación OCI
	<p data-bbox="331 428 611 505">de servicios versión 4 (vigente desde el 20 de diciembre de 2021).</p>	<p data-bbox="632 428 1136 537">encontraba en estado cerrado desde 12/2/2021 9:40 AM y que no incluía el diagnóstico, la causa y la solución del tiquete ni contaba con algún documento adjunto que lo soportara (...).</p> <p data-bbox="632 565 1136 673">Se identificó que durante el transcurso de la reunión fueron cargados en Service Manager tres (3) documentos como se evidencia a continuación (...).</p>	<p data-bbox="1159 428 1646 943">Igualmente, al revisar el lineamiento «6.7. LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD DE LAS OPERACIONES Código: SI-A.12.1 – Procedimientos operacionales y responsabilidades. Propósito: Establecer lineamientos para asegurar las operaciones correctas y seguras de las instalaciones de procesamiento de información de la Entidad. Lineamientos: a. La Oficina de Tecnologías de la Información debe documentar y mantener actualizados todos sus procedimientos operativos para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información...», no se observa relación en la explicación del argumento expuesto sobre el lineamiento a), esto, porque el lineamiento va dirigido a la actualización de procedimientos y no a lo establecido en lo que afirma el informe.</p> <p data-bbox="1159 976 1646 1105">Además, el propósito de los lineamientos es el «Establecer lineamientos para asegurar las operaciones correctas y seguras de las instalaciones de procesamiento de información de la Entidad».</p> <p data-bbox="1159 1138 1646 1356">Igualmente, los soportes que el informe cita, el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y la Carta descriptiva gestión de TI, no van en contra de actualizar información en los sistemas de información, en este caso los incidentes y casos en la mesa de servicio. Por lo tanto, no vemos relación entre estos manuales y el hallazgo.</p>	<p data-bbox="1667 428 2020 699">confidencialidad de la información. En este punto, la información no se encontraba al momento de validación por parte del equipo auditor y la misma fue incluida posteriormente por un colaborador diferente a los autorizados (gestor de calidad y coordinador de la mesa de servicios).</p> <p data-bbox="1667 732 2020 1057">Igualmente, el Manual Operativo del MIPG y la Carta Descriptiva del proceso aplican dado que la información al momento de realizar la verificación no se encontraba disponible; Posteriormente, se actualizó la información que se requería, pero esta no se actualizó por parte los gestores autorizados, generando el riesgo de impactar la integridad de la información.</p>



Hallazgo	Documento / Lineamiento	Observación	Respuesta OTI	Observación OCI
1.7. Algunas obligaciones del contrato 688 de 2021 (Grupo Cubo) se encuentran parcialmente cumplidas.	<p><b>Contrato 688 de 2021 (Grupo Cubo).</b> Cláusula quinta - Forma de pago e imputación presupuestal.</p> <p>Para cada uno de los pagos a efectuar por concepto del servicio de soporte preventivo y correctivos, el Contratista deberá presentar:</p> <p>4. Certificación expedida por el revisor fiscal en la que se certifique que el contratista se encuentra a paz y salvo por concepto de las contribuciones al Sistema General de Seguridad Social.</p>	<p>Con el requerimiento 3.i.A.4.E se solicitaron los soportes de la aprobación de los pagos para verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales definidas.</p> <p>Al revisar esta documentación se observó que en el documento en el que se certifica que el contratista se encuentra a paz y salvo por concepto de las contribuciones al SGSS, no fue expedida por el revisor fiscal sino por el representante legal.</p> <p>Esta situación se identificó para cada uno de los pagos realizados al contratista, incumpliendo lo establecido en la cláusula mencionada y en consecuencia se autorizaron los pagos al proveedor sin cumplir uno de los requisitos establecidos contractualmente.</p>	<p>Se acepta el hallazgo parcialmente.</p> <p>a) De acuerdo con el informe se afirma que «...que en el documento en la que se certifica que el contratista se encuentra a paz y salvo por concepto de las contribuciones al SGSS, no fue expedida por el revisor fiscal sino por el representante legal.» sin embargo, de acuerdo con la normatividad actual, no todas las empresas están obligadas a tener un revisor fiscal. Para el caso que nos ocupa la empresa CUBO no está obligada a tener revisor fiscal tal como se observa en el RUT de la misma empresa.</p>	<p><u>Se Mantiene</u> el caso del hallazgo dado que:</p> <p>No se está cumpliendo esta cláusula tal y como está definida entre las partes, es decir, si en un contrato las partes definen realizar una actividad por parte de un Revisor Fiscal, es requerido contar con este funcionario, de lo contrario, lo que se identifica es un falta de validación por parte del proceso sobre los alcances normativos externos.</p> <p>Es necesario que todos los contratos que se definan con los proveedores se les realicen las validaciones necesarias (como ésta) para que las cláusulas de las obligaciones contractuales se encuentren definidas de manera tal que se puedan cumplir.</p>
	<p><b>Contrato 688 de 2021. Cláusula quinta</b> - Forma de pago e imputación presupuestal.</p> <p>Para el pago de la bolsa de horas, el Contratista debe adjuntar junto con la factura, los siguientes documentos: (...).</p>	<p>Con el requerimiento 3.i.A.4.E se solicitaron los soportes de la aprobación de los pagos para verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales definidas.</p> <p>Al revisar la documentación soporte de todos los pagos suministrada por la OTI, no fue entregado el documento donde se garantice y especifique el aseguramiento de las pruebas de calidad del software por cada requerimiento solicitado como requisito para aprobar el pago</p>	<p>Se acepta el hallazgo parcialmente.</p> <p>b) El informe dice que «no fue entregado el documento donde se garantice y especifique el aseguramiento de las pruebas de calidad del software por cada requerimiento solicitado como requisito para aprobar el pago por bolsa de horas, incumpliendo los soportes para el pago de bolsa de horas.» Sin embargo, tal como se dejó en la evidencia 3.i.A.4 en la carpeta denominada alcance reque se</p>	<p><u>Se excluye</u> el caso del hallazgo.</p>



Hallazgo	Documento / Lineamiento	Observación	Respuesta OTI	Observación OCI
	4. Documento donde garantice y especifique el aseguramiento de las pruebas de calidad del software por cada requerimiento solicitado.	por bolsa de horas, incumpliendo los soportes para el pago de bolsa de horas.	puede observar la documentación en las que se anexó el aseguramiento de las pruebas de calidad del software por cada requerimiento solicitado. Dicho documento es el informe de actividades de bolsas de horas, específicamente anexo 4, Informe final consolidado de ejecución de pruebas, página 220 del informe.	
	<p><b>Contrato 688 de 2021</b> <b>Cláusula 2. B. Obligaciones Específicas</b></p> <p><b>Ítem 5.</b> Tramitar y entregar dentro de los dos meses siguientes a la terminación del contrato, la cesión de derechos de autor a favor del MinTIC, sobre los componentes desarrollados a través de la bolsa de horas del presente contrato.</p>	<p>Con el requerimiento 6.A.3 se solicitó el <i>"documento que evidencie la entrega de los derechos de autor a favor del MinTIC de los nuevos desarrollos o mejoras de los sistemas de información realizadas en 2021"</i>, para lo cual la OTI el 18 de mayo de 2022 informó que: <i>"Se está en proceso por parte del proveedor del trámite para la entrega de los derechos de autor"</i>.</p> <p>La cláusula contractual relacionada con los tiempos de entrega de la cesión de derechos de autor establece que dentro de los dos meses siguientes a la terminación del contrato se debió formalizar la entrega de la cesión de estos derechos, es decir, máximo el 28 de febrero de 2022, sin embargo, han transcurrido 78 días (a corte del respuesta a este requerimiento) en donde se ha incumplido el trámite y la entrega de la cesión de los derechos de autor a favor del MinTIC de los desarrollos de los SI "Cobro coactivo", "Gestión de Cobro", "BDU Plus" y "SIR".</p>	<p>Se acepta el hallazgo parcialmente.</p> <p>c) No hay observaciones.</p>	<p><u>Se Mantiene</u> el caso del hallazgo dado que el proceso no tiene observaciones.</p>
	<b>Anexo Técnico Contrato 688 de 2021.</b>	Con el requerimiento 6.A.5 se solicitó el <i>"soporte de la entrega del código fuente de la solución correspondiente a los componentes desarrollados a la medida para MinTIC a través</i>	<p>Se acepta el hallazgo parcialmente.</p> <p>d) De acuerdo con el informe <i>«...se solicitó el "soporte de la entrega del código fuente de</i></p>	<p><u>Se Mantiene</u> el caso del hallazgo dado que el soporte remitido correspondiente a una captura de pantalla de una serie de</p>

 <p data-bbox="510 191 688 237">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="730 188 846 240">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<p data-bbox="978 167 1329 224"><b>INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO</b></p>	
---	---	---

Hallazgo	Documento / Lineamiento	Observación	Respuesta OTI	Observación OCI
	<p data-bbox="331 428 611 670"><b>Fortalecimiento y Soporte preventivo y correctivo de los Sistemas de Información: Plus, Cobro Coactivo y sus diferentes interfaces con los demás sistemas del MINTIC.</b></p> <p data-bbox="331 699 611 1105"><b>Ítem.</b> Elaborar y entregar al supervisor la documentación generada durante las etapas de desarrollo, implementación e implantación, así como el código fuente de la solución correspondiente a los componentes desarrollados a la medida para MinTIC a través de la bolsa de horas en el cumplimiento del presente contrato.</p>	<p data-bbox="636 428 1136 613"><i>de la bolsa de horas en el cumplimiento del presente contrato”, para lo cual la OTI suministró una captura de pantalla de un repositorio de implementaciones, sin embargo, este soporte no evidencia que el contratista haya entregado al supervisor el código fuente mencionado.</i></p>	<p data-bbox="1161 428 1640 889"><i>la solución correspondiente a los componentes desarrollados a la medida para MinTIC a través de la bolsa de horas en el cumplimiento del presente contrato”, para lo cual la OTI suministró una captura de pantalla de un repositorio de implementaciones, sin embargo, este soporte no evidencia que el contratista haya entregado al supervisor el código fuente mencionado.»</i> (negrilla fuera de concepto). Sin embargo, teniendo en cuenta que el requerimiento solicitado por la Oficina de Control Interno fue el soporte de la entrega de los códigos. Esta oficina anexó el soporte donde se verifica que los códigos están cargados en el servidor sardonio de la oficina de TI. Lo cual SI evidencia la entrega del soporte solicitado en el requerimiento.</p>	<p data-bbox="1669 428 2018 643">carpetas no evidencia la entrega al supervisor del código fuente que realizó el proveedor de la solución de los componentes desarrollados para MinTIC a través de la bolsa de horas en el cumplimiento del presente contrato.</p>
	<p data-bbox="331 1117 611 1219"><b>Anexo Técnico del contrato 688 de 2021. Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS.</b></p> <p data-bbox="331 1252 611 1385"><b>Numeral 4. Plan de Calidad del Servicio.</b> En el ANS se describe y obliga a un nivel específico de calidad en</p>	<p data-bbox="636 1117 1136 1385">Con el requerimiento 6.A.6 se solicitó “(...) el soporte de la entrega por parte del proveedor del Plan de Calidad del Servicio e incluir el documento del Plan de calidad del servicio”, para lo cual, la OTI informó que “se anexa soporte del radicado, así como el plan de calidad de servicio”, sin embargo, al revisar los documentos suministrados éstos obedecen al plan de fortalecimiento anual y no al documento solicitado</p>	<p data-bbox="1161 1117 1535 1138">Se acepta el hallazgo parcialmente.</p> <p data-bbox="1161 1170 1430 1192">e) No hay observaciones.</p>	<p data-bbox="1669 1117 2018 1192"><u>Se Mantiene</u> el caso del hallazgo dado que el proceso no tiene observaciones.</p>

Hallazgo	Documento / Lineamiento	Observación	Respuesta OTI	Observación OCI
	<p>la prestación del servicio, este debe ser entregado por el contratista en el documento de plan de calidad del servicio (...).</p>			
<p>1.8. Algunas obligaciones del contrato 752 de 2021 (Digital Ware) se encuentran parcialmente cumplidas.</p>	<p><b>Contrato 752 de 2021. Cláusula 2.B.1 Obligaciones Específicas.</b></p> <p>Presentar al Supervisor del contrato, el plan de fortalecimiento para el sistema de información SEVEN ERP (...), dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la firma del acta de inicio.</p>	<p>Con el requerimiento 3.i.A.4.e se solicitó la documentación de la “<i>aprobación de los pagos con los soportes correspondientes</i>”, para lo cual la OTI entregó cinco documentos soportando la aprobación de los pagos del proveedor.</p> <p>Al revisar el documento “a. aprobación pago 1.pdf” correspondiente al primer pago y previamente identificada que la firma del acta de inicio fue el 12 de marzo de 2021, se verificó el tiempo de entrega al MinTIC del plan de fortalecimiento máximo el 22 de marzo de 2021, sin embargo, ninguno de los soportes del pago sustentó la fecha de entrega dentro de los tiempos definidos.</p>	<p>En cuanto a la primera observación no se es claro en qué se está incumpliendo. En el informe se lee «<i>Al revisar el documento “a. aprobación pago 1.pdf” correspondiente al primer pago y previamente identificada que la firma del acta de inicio fue el 12 de marzo de 2021, se verificó el tiempo de entrega al MinTIC del plan de fortalecimiento máximo el 22 de marzo de 2021, sin embargo, ninguno de los soportes del pago sustentó la fecha de entrega dentro de los tiempos definidos</i>» Es decir, fue cumplido dentro las fechas (corte 22 de marzo).</p> <p>Además, se encuentra entre los soportes la certificación para pago firmado por el supervisor que se cumplió con el Plan de Fortalecimiento Anual 2021. Así las cosas, este punto no es factible de darlo como cierto.</p>	<p>Se excluye el caso del hallazgo dado que la solicitud relacionada con el requerimiento 3.i.A.4 no detalló el suministro específicamente del soporte con la fecha de entrega a la OTI del Plan de Fortalecimiento.</p>
	<p><b>Contrato 752 de 2021. Cláusula 2.B.8 Obligaciones Específicas.</b></p> <p>Aplicar los lineamientos para la recepción o desarrollo de servicios tecnológicos y sistemas, los cuales serán entregados a la firma del acta de inicio (...).</p>	<p>Con el requerimiento 6.B.1 se solicitó informar cómo fue socializado al proveedor el manual de lineamientos para el cumplimiento de la implementación de las pautas y políticas de desarrollo seguro con el propósito de que sean aplicados por éste, y suministrar el soporte respectivo, para lo cual la OTI informó que “se anexa correo donde se adjuntó la hoja de vida de los sistemas de información”.</p> <p>Una vez analizado el documento suministrado, se identificó que la OTI no le entregó al</p>	<p>No hay observaciones</p>	<p>Se Mantiene el caso del hallazgo dado que el proceso no tiene observaciones.</p>

Hallazgo	Documento / Lineamiento	Observación	Respuesta OTI	Observación OCI
	<p><b>Contrato 752 de 2021. Cláusula Quinta. - forma de pago e imputación presupuestal</b> Para el pago de horas, el Contratista debe adjuntar junto con la factura los siguientes documentos:</p> <p><b>Acompañamientos y/o implementación de nuevas funcionalidades:</b> •Acta de aceptación, firmada por el área funcional y el contratista, en formato de acta de reunión del MinTIC.</p>	<p>proveedor el manual de lineamientos para la recepción o desarrollo de servicios tecnológicos y sistemas a la firma del acta de inicio, por lo cual está incumpliendo esta obligación contractual generando el riesgo de que los proveedores no apliquen las reglas de este manual.</p> <p>Se solicitó alcance al requerimiento 3.1.A.4.2 para la entrega de los soportes del pago de las 565 horas por concepto de consultoría de central de cuentas de SEVEN, en respuesta la OTI compartió un enlace con 5 documentos dentro de los cuales se identifica que las actas de aceptación se encuentran en formato de Digital Ware y no en formato de reunión de MinTIC, así mismo, las actas del proveedor Digital Ware no se encuentran firmadas por los colaboradores del área funcional de MinTIC.</p> <p>Cabe mencionar que se observan 16 actas en formato MinTIC cuyo objetivo consiste en hacer seguimiento a las actividades del proyecto Central de Cuentas, sin embargo, estas reuniones no están orientadas para validar las horas de consultoría efectivamente consumidas por el proveedor. En conclusión, no se evidencia el acta de aceptación firmada por el área funcional y el contratista, en formato de acta de reunión del MinTIC.</p>	<p>No se acepta la situación identificada en cuanto a «<i>En conclusión, no se evidencia el acta de aceptación firmada por el área funcional y el contratista, en formato de acta de reunión del MinTIC.</i>» Lo anterior, debido a que la cláusula quinta del contrato establece:</p> <p>«Requerimientos- nuevos desarrollos: - Solicitud del Requerimiento (Correo Electrónico o Acta), enviada por el área funcional.» Es decir, el acta es opcional y no obligatoria. Por lo tanto, consideramos que no es aceptable la situación identificada.</p>	<p><u>Se Mantiene</u> el caso del hallazgo dado que:</p> <p>El punto al que hace mención la Oficina de TI es:</p> <p><b>“Requerimientos- nuevos desarrollos:”</b> - Solicitud del Requerimiento (Correo Electrónico o Acta), enviada por el área funcional”,</p> <p>sin embargo, la situación detectada por esta auditoría obedece al párrafo siguiente aclarado en este informe:</p> <p><b>Acompañamientos y/o implementación de nuevas funcionalidades:</b> •Acta de aceptación, firmada por el área funcional y el contratista, en formato de acta de reunión del MinTIC.</p>
2.1. Algunos lineamientos para la definición de indicadores	<p><b>Manual de Planeación Estratégica.</b></p> <p><b>Capítulo 9. Planeación y Seguimiento a la</b></p>	Al validar los indicadores definidos, no se identifica cómo aportan en el seguimiento del logro de algunos objetivos de los proyectos. La siguiente información de objetivos e indicadores se extrae del archivo “A.2 OTI -	<p>No se aceptan las situaciones identificadas y por lo tanto ninguno de los 2 hallazgos.</p> <p>Lo anterior, teniendo en cuenta que las situaciones (el aporte en el seguimiento del</p>	<p><u>Se Mantienen</u> los casos del hallazgo dado que:</p> <p>Las áreas que sirven de apoyo para realizar observaciones y</p>

Hallazgo	Documento / Lineamiento	Observación	Respuesta OTI	Observación OCI
de proyectos del Manual de Planeación Estratégica se encuentran parcialmente cumplidos.	<p><b>Estrategia Indicadores.</b></p> <p>Un indicador sirve para establecer si lo que se ha propuesto se está logrando o no. O en qué medida se está logrando.</p>	<p>Formato PES v4.xlsx” entregado con el requerimiento 3.ii.A.2: (...).</p>	<p>logro de los objetivos, cantidad de indicadores para visualizar el aporte al logro de los objetivos estratégicos y del proyecto y la deficiencia y debilidad en las hojas de vida de indicadores) fueron aprobadas por la oficina de planeación y estudios sectoriales (OAPES).</p>	<p>comentarios no tienen el alcance de validar si la OTI está cumpliendo con los lineamientos y directrices definidos en los procedimientos y manuales internos como lo es el Manual de Planeación Estratégica.</p>
	<p><b>9. Planeación y Seguimiento a la Estrategia / Indicadores.</b></p> <p>Los indicadores son tantos como lo requiera el proyecto para visualizar su aporte al objetivo estratégico seleccionado en la iniciativa.</p>	<p>Al validar los indicadores definidos, se identifica que no son suficientes para visualizar su aporte al logro de los objetivos estratégicos y del proyecto. La siguiente información de objetivos e indicadores se extrae del archivo “A.2 OTI - Formato PES v4.xlsx” entregado con el requerimiento 3.ii.A.2: (...).</p> <p>Para estos dos casos, no se evidencia claramente dentro los indicadores el cubrimiento o cómo contribuyen al logro de cada uno de los objetivos de los proyectos. Adicionalmente, al revisar el contenido de las hojas de vida de los indicadores, no contemplan dentro de su alcance los aspectos de cómo se podría dar cumplimiento a los objetivos de los proyectos.</p>	<p>Además, previa publicación definitiva del acta, la oficina de la OAPES remite para validación y observación a cada área, incluido la Oficina de Control Interno, los indicadores y metas de las iniciativas del Plan de acción con el fin de que se realicen los comentarios pertinentes. Sin embargo, de acuerdo con los correos enviados por el jefe de la oficina de la oficina de control interno no hubo observaciones en cuanto a los indicadores de la iniciativa de la OTI.</p>	<p>De acuerdo con las funciones de la OPAES remitidas en la respuesta de la OTI, se identifica que ha definido los lineamientos y criterios para formular los planes, programas y proyectos, en la que el producto de esta función es, entre otros, el Manual de Planeación Estratégica el cual todas las dependencias del Ministerio deben seguir y ejecutar.</p>
	<p><b>9. Planeación y Seguimiento a la Estrategia / Indicadores Funciones de los indicadores.</b></p> <p>Para lograr este seguimiento y evaluación, los instrumentos de medición se apoyan en tres funciones básicas:</p>	<p>Analizando la hoja de vida del indicador “Nivel de disponibilidad” del proyecto de “Fortalecimiento de los servicios tecnológicos de información de calidad” se identificó que presenta una deficiencia en cuanto a la función descriptiva dado que no se indica a cuáles sistemas de información, redes, data center o servidores, se está orientando su aplicación de disponibilidad.</p>	<p>Igualmente, es importante mencionar que el Decreto 1064 de 2020 establece que dentro de las funciones de dicha área lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Orientar, coordinar, asesorar y promover al interior del Ministerio y en las entidades que conforman el Sector TIC la formulación e implementación de planes y proyectos de inversión que se integren de manera adecuada al Plan Nacional de Desarrollo y a los planes sectoriales.</li> <li>• Definir los lineamientos y criterios básicos para la formulación, evaluación y control de los planes, programas y proyectos de las dependencias del Ministerio y de las entidades del sector.</li> <li>• Diseñar e implementar un modelo de gestión y seguimiento basado en gerencia de planes, iniciativas y proyectos, en coordinación con las entidades del sector.</li> <li>• Articular y hacer seguimiento a las actividades e indicadores de la política</li> </ul>	<p>Adicionalmente, las otras funciones son de orientar y asesorar, sin embargo, el responsable directo de la definición correcta de los indicadores es el área que los diseña, crea e implementa, por lo cual, no debe descargarse esta responsabilidad en otras áreas.</p> <p>Las debilidades identificadas en los indicadores y sus hojas de vida se encuentran sustentadas, detalladas y orientadas de</p>

Hallazgo	Documento / Lineamiento	Observación	Respuesta OTI	Observación OCI
	<p>Descriptiva, valorativa y causal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Descriptiva:</b> Aportar información sobre el estado actual de un proyecto, un programa, un plan.</li> </ul>		<p>pública ca donde el sector tenga participación.»</p> <p>Así mismo, el manual de planeación estratégica establece que «...se debe generar un acta de aprobación del Plan de Acción firmado por el jefe de la Oficina de Planeación y Estudios Sectoriales y el ministro de las TIC o quien ellos designen. ...» Por lo tanto, en los indicadores, objetivos y la hoja de vida no existen debilidades en su definición o ausencia en la falta de los mismos porque de acuerdo con el ejercicio realizada anualmente con la OAPES se cumplen todos los requisitos establecidos de los indicadores de cada hito y por eso existe un acta firmada en la cual se aprueba el plan de acción de cada año y con dicha información se carga el ASPA.</p> <p>Ahora bien, teniendo en cuenta que esta oficina considera que la definición de si algún indicador o hoja de vida presenta falencias debe provenir de la Oficina de Planeación no se encuentra argumento de respaldo técnico donde valide las afirmaciones del informe sobre los dos hallazgos.</p> <p>En conclusión,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) La oficina de planeación aprobó los indicadores y demás del plan de acción que se carga en el ASPA,</li> <li>ii) La Oficina de Control Interno no tuvo reparos en la información de la iniciativa de la OTI,</li> <li>iii) mediante acta la jefe de planeación y la ministra aprueban todo los relacionado con el Plan de acción.</li> </ul> <p>Por lo tanto, consideramos que no deben</p>	<p>acuerdo con los lineamientos del Manual de planeación estratégica definido en el Ministerio, por lo cual, independiente del proceso que se surtió para definir los indicadores, esta oficina se centra en la validación de los indicadores y si estos cumplen con las directrices definidas en la normativa interna de la entidad.</p> <p>De acuerdo con el Decreto 1064 de 2020, citado en la respuesta, la Oficina de Control Interno tiene, entre otras, las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>3.</b> Constatar que los <u>controles definidos para los procesos</u> y actividades del Ministerio <u>se cumplan por parte de los responsables de su ejecución.</u></li> <li>• <b>5.</b> <u>Vigilar el cumplimiento de las normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas del Ministerio y recomendar los ajustes necesarios.</u></li> <li>• <b>7.</b> <u>Fomentar la cultura del autocontrol</u> que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional.</li> <li>• <b>16.</b> <u>Desarrollar programas de</u></li> </ul>
	<p><b>9. Planeación y Seguimiento a la Estrategia / Indicadores.</b></p> <p><b>Características de un indicador.</b></p> <p>Por la importancia que representa el utilizar un indicador, este debe cumplir con las siguientes características: Claro, Relevante, Económico, Monitoreable y Adecuado.</p>	<p><b>Caso 1:</b> Analizando la hoja de vida del indicador “Nivel de disponibilidad” del proyecto de “Fortalecimiento de los servicios tecnológicos de información de calidad” se identificó que presenta una deficiencia en cuanto a su característica “Claro” dado que no se indica a cuáles sistemas de información, redes, data center o servidores, se está orientando su aplicación de disponibilidad. Es necesario dejar definido, por ejemplo, que es en relación a la infraestructura tecnológica y a cuáles componentes hará referencia.</p> <p><b>Caso 2:</b> Analizando la hoja de vida del indicador “Porcentaje de presentaciones de seguimiento a la estrategia realizadas” del proyecto de “Evolucionar el Plan Estratégico de TI PETI (seguimiento al plan de transformación)” se identificó que presenta una deficiencia en cuanto a las siguientes características: (...).</p>		
	<p><b>9. Planeación y Seguimiento a la Estrategia / Indicadores.</b></p> <p><b>Definición del nombre del indicador.</b></p>	<p><b>Caso 1:</b> Analizando la hoja de vida del indicador “Nivel de disponibilidad” del proyecto de “Fortalecimiento de los servicios tecnológicos de información de calidad” se identificó que presenta una deficiencia en cuanto a la</p>		

Hallazgo	Documento / Lineamiento	Observación	Respuesta OTI	Observación OCI
	<p>Teniendo claro el objeto de la medición y la forma en la que se realizará, se le debe dar un nombre al indicador, que debe estar alineado con el propósito de la medición de un objetivo en particular, para el cual se desea medir el grado de avance o retraso.</p> <p>En este sentido, entre más precisa sea la definición del objeto a cuantificar como la de su característica deseada, el indicador podrá ser más exacto en su definición.</p>	<p>definición del nombre del indicador, dado que con el nombre actual del indicador se desconoce en detalle a qué se le va a realizar el cálculo de disponibilidad y cuál es el propósito de la medición. (...).</p> <p><b>Caso 2:</b> Analizando la hoja de vida del indicador “Porcentaje de presentaciones de seguimiento a la estrategia realizadas” del proyecto de “Evolucionar el Plan Estratégico de TI PETI (seguimiento al plan de transformación)” se identificó que presenta una deficiencia en cuanto a que no está alineado con el propósito de la medición de ninguno de los objetivos del proyecto, por lo cual es necesario ajustar este indicador para que sea consistente con este requisito.</p>	<p>proceder los 2 hallazgos ya que la misma oficina de la OCI había dado su aceptación de los mismo de forma anual y estos son además aprobados por la oficina de Planeación del MinTIC.</p>	<p><u>auditoría y formular las observaciones y recomendaciones pertinentes.</u></p> <p>Dado lo anterior, la Oficina de Control Interno si tiene el alcance de validar y verificar si algún indicador u hoja de vida presenta falencias, aplicando como respaldo técnico, documental y procedimental las directrices y lineamientos que se definen en la normativa interna de la entidad.</p> <p>Dado que no se realizaron observaciones particulares a cada situación y de acuerdo con los argumentos realizados anteriormente, las situaciones identificadas en cada hallazgo se mantienen, dando alcance al cumplimiento normativo definido al interior de la entidad.</p>
	<p><b>9. Planeación y Seguimiento a la Estrategia / Indicadores.</b></p> <p><b>Definición del nombre del indicador.</b> El nombre de un indicador se debe componer de los siguientes elementos (...).</p>	<p>Analizando la hoja de vida del indicador “Nivel de disponibilidad” del proyecto de “Fortalecimiento de los servicios tecnológicos de información de calidad” se identificó que el nombre del indicador no incluye los siguientes elementos:</p> <p>b. El objeto que se desea cuantificar. Ejemplo: ¿Disponibilidad de qué sistemas? c. La condición deseada del objeto. Ejemplo: ¿Disponibilidad en qué porcentaje?</p>		
	<p><b>9. Planeación y Seguimiento a la Estrategia / Indicadores</b> El nombre del indicador debe estar escrito en una secuencia lógica: (...).</p>	<p>Analizando la hoja de vida del indicador “Nivel de disponibilidad” del proyecto de “Fortalecimiento de los servicios tecnológicos de información de calidad” se identificó que el nombre del indicador no tiene una secuencia establecida de acuerdo con el lineamiento: (...).</p>		

Hallazgo	Documento / Lineamiento	Observación	Respuesta OTI	Observación OCI
<p>2.2. Algunas de las hojas de vida de los indicadores en ASPA presentan inconsistencias en cuanto a su completitud, integridad, presentación y contenido de la información.</p>	<p>Hojas de vida de los indicadores de la iniciativa "C2-T2-1000-E / Fortalecimiento en la Calidad y disponibilidad de la Información para la toma de decisiones del sector TIC y los Ciudadanos", para los proyectos de "Fortalecimiento de los servicios tecnológicos de información de calidad" y "Evolucionar el Plan Estratégico de TI PETI (seguimiento al plan de transformación)".</p>	<p><b>Proyecto:</b> Fortalecimiento de los servicios tecnológicos de información de calidad. <b>Indicador:</b> Nivel de disponibilidad.</p> <p>Al validar las hojas de vida del indicador cargadas en el ASPA se encontraron las siguientes debilidades:</p> <p><b>Caso 1:</b> Se identifica dentro de las secciones "3.8 Avance de la meta del Cuatrenio", "3.9. Resultados", "3.10. % de cumplimiento anual", "4.4. % de cumplimiento del mes (febrero a noviembre)" y "4.5. de cumplimiento acumulado anual (diciembre)" que el porcentaje es superior al 100%, encontrándose incoherente dado que no es posible tener una disponibilidad superior al 100%, adicionalmente, un indicador no debe superar el tope máximo de medición.</p> <p><b>Caso 2:</b> Se evidencia inconsistencia entre el "4.7 Análisis resultado del indicar" frente a las cifras reportadas en "4.4 % de cumplimiento del mes", dado que en el primero registra "Se cumple con las unidades programadas al obtener un resultado de la disponibilidad correspondiente al 100%, equivalente a cero (0) minutos de indisponibilidad", sin embargo, para 10 meses (febrero a noviembre) la cifra del indicador es superior al 100%.</p> <p><b>Caso 3:</b> No se identifica la gráfica con los resultados del indicador en cada una de las mediciones como si se evidencia en otras hojas de vida de los indicadores de la iniciativa.</p> <p><b>Proyecto:</b> Evolucionar el Plan Estratégico de TI PETI (seguimiento al plan de transformación). <b>Indicador:</b> Porcentaje de presentaciones de seguimiento a la estrategia realizadas.</p>	<p>No se aceptan las situaciones identificadas y por lo tanto ninguno de los 2 hallazgos.</p> <p>Lo anterior, teniendo en cuenta que las situaciones (el aporte en el seguimiento del logro de los objetivos, cantidad de indicadores para visualizar el aporte al logro de los objetivos estratégicos y del proyecto y la deficiencia y debilidad en las hojas de vida de indicadores) fueron aprobadas por la oficina de planeación y estudios sectoriales (OAPES).</p> <p>Además, previa publicación definitiva del acta, la oficina de la OAPES remite para validación y observación a cada área, incluido la Oficina de Control Interno, los indicadores y metas de las iniciativas del Plan de acción con el fin de que se realicen los comentarios pertinentes. Sin embargo, de acuerdo con los correos enviados por el jefe de la oficina de la oficina de control interno no hubo observaciones en cuanto a los indicadores de la iniciativa de la OTI.</p> <p>Igualmente, es importante mencionar que el Decreto 1064 de 2020 establece que dentro de las funciones de dicha área lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Orientar, coordinar, asesorar y promover al interior del Ministerio y en las entidades que conforman el Sector TIC la formulación e implementación de planes y proyectos de inversión que se integren de manera adecuada al Plan Nacional de Desarrollo y a los planes sectoriales.</li> <li>• Definir los lineamientos y criterios básicos para la formulación, evaluación y control de los planes, programas y proyectos de las dependencias del Ministerio y de las entidades del sector.</li> <li>• Diseñar e implementar un modelo de gestión y seguimiento basado en gerencia</li> </ul>	<p><u>Se Mantiene</u> los casos del hallazgo dado que:</p> <p>Las áreas que sirven de apoyo para realizar observaciones y comentarios no tienen el alcance de validar si la OTI está cumpliendo con los lineamientos y directrices definidos en los procedimientos y manuales internos como lo es el Manual de Planeación Estratégica.</p> <p>De acuerdo con las funciones de la OPAES remitidas en la respuesta de la OTI, se identifica que ha definido los lineamientos y criterios para formular los planes, programas y proyectos, en la que el producto de esta función es, entre otros, el Manual de Planeación Estratégica el cual todas las dependencias del Ministerio deben seguir y ejecutar.</p> <p>Adicionalmente, las otras funciones son de orientar y asesorar, sin embargo, el responsable directo de la definición correcta de los indicadores es el área que los diseña, crea e implementa, por lo cual, no debe descargarse esta responsabilidad en otras áreas.</p>

Hallazgo	Documento / Lineamiento	Observación	Respuesta OTI	Observación OCI
		<p><b>Caso 1:</b> El campo “2.12 Verificación de la calidad del dato” se encuentra vacío, por lo cual, no se identifica el responsable para adelantar esta actividad.</p> <p><b>Caso 2:</b> Para el “4.7 Análisis resultado del indicador” correspondiente a julio de 2022, no se indica la fecha en la cual se realizó la socialización de la presentación del PETI, tanto en el comité directivo como en el comité grupo primario. Así mismo, para diciembre de 2022, se indica que “Se cumple con las unidades programadas al realizar la presentación y envió por correo a ser presentada en comité MIG del 28 de diciembre de 2021, se carga como evidencia la presentación y el correo de envío”, sin embargo, no se soporta si se efectuó o no el comité. Se aclara que la evidencia de la presentación y el correo de envío no se adjuntó dentro de los entregables del indicador.</p>	<p>de planes, iniciativas y proyectos, en coordinación con las entidades del sector.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Articular y hacer seguimiento a las actividades e indicadores de la política pública ca donde el sector tenga participación.»</li> </ul> <p>Así mismo, el manual de planeación estratégica establece que «...se debe generar un acta de aprobación del Plan de Acción firmado por el jefe de la Oficina de Planeación y Estudios Sectoriales y el ministro de las TIC o quien ellos designen. ...» Por lo tanto, en los indicadores, objetivos y la hoja de vida no existen debilidades en su definición o ausencia en la falta de los mismos porque de acuerdo con el ejercicio realizada anualmente con la OAPES se cumplen todos los requisitos establecidos de los indicadores de cada hito y por eso existe un acta firmada en la cual se aprueba el plan de acción de cada año y con dicha información se carga el ASPA.</p> <p>Ahora bien, teniendo en cuenta que esta oficina considera que la definición de si algún indicador o hoja de vida presenta falencias debe provenir de la Oficina de Planeación no se encuentra argumento de respaldo técnico donde valide las afirmaciones del informe sobre los dos hallazgos.</p> <p>En conclusión,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) la oficina de planeación aprobó los indicadores y demás del plan de acción que se carga en el ASPA,</li> <li>ii) la Oficina de Control Interno no tuvo reparos en la información de la iniciativa de la OTI,</li> <li>iii) mediante acta la jefe de planeación y la ministra aprueban todo los relacionado con el Plan de acción.</li> </ul>	<p>Las debilidades identificadas en los indicadores y sus hojas de vida se encuentran sustentadas, detalladas y orientadas de acuerdo con los lineamientos del Manual de planeación estratégica definido en el Ministerio, por lo cual, independiente del proceso que se surtió para definir los indicadores, esta oficina se centra en la validación de los indicadores y si estos cumplen con las directrices definidas en la normativa interna de la entidad. De acuerdo con el Decreto 1064 de 2020, citado en la respuesta, la Oficina de Control Interno tiene, entre otras, las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>3.</b> Constatar que los <u>controles definidos para los procesos</u> y actividades del Ministerio <u>se cumplan por parte de los responsables de su ejecución.</u></li> <li>• <b>5.</b> <u>Vigilar el cumplimiento de las normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas del Ministerio y recomendar los ajustes necesarios.</u></li> <li>• <b>7.</b> <u>Fomentar la cultura del autocontrol</u> que contribuya al mejoramiento continuo en el</li> </ul>

Hallazgo	Documento / Lineamiento	Observación	Respuesta OTI	Observación OCI
			<p>Por lo tanto, consideramos que no deben proceder los 2 hallazgos ya que la misma oficina de la OCI había dado su aceptación de los mismo de forma anual y estos son además aprobados por la oficina de Planeación del MinTIC.</p>	<p>cumplimiento de la misión institucional.</p> <p>• <u>16. Desarrollar programas de auditoría y formular las observaciones y recomendaciones pertinentes.</u></p> <p>Dado lo anterior, la Oficina de Control Interno si tiene el alcance de validar y verificar si algún indicador u hoja de vida presenta falencias, aplicando como respaldo técnico, documental y procedimental las directrices y lineamientos que se definen en la normativa interna de la entidad.</p> <p>Dado que no se realizaron observaciones particulares a cada situación y de acuerdo con los argumentos realizados anteriormente, las situaciones identificadas en cada hallazgo se mantienen, dando alcance al cumplimiento normativo definido al interior de la entidad.</p>
<p>2.3. Algunos lineamientos de gestión de proyectos definidos en el manual de gobierno digital se encuentran</p>	<p>Manual de gobierno digital versión 7 (vigente desde abril de 2019).</p>	<p>La OTI no cuenta con una metodología definida para la gerencia de proyectos de TI ni dispone de información relacionada con la motivación y justificación del proyecto, incumpliendo con lo definido en el manual de gobierno digital versión 7 (vigente desde abril de 2019).</p>	<p>No se acepta el hallazgo.</p> <p>a) De acuerdo con el informe, «se identificó que la OTI no cuenta con una metodología definida para la gerencia de proyectos de TI ni dispone de información relacionada con la motivación y justificación del proyecto, incumpliendo con lo definido en el manual de gobierno digital versión 7 (vigente desde abril</p>	<p>Se registra la situación en el informe final como una observación, debido a que el Manual de Gobierno Digital establece en la etapa de planeación de la política que <i>“las entidades públicas deberán formular un plan de transformación digital con</i></p>

Hallazgo	Documento / Lineamiento	Observación	Respuesta OTI	Observación OCI
parcialmente cumplidos.			<p>de 2019)» No obstante, es importante recordar que el mismo manual establece que existen momentos a través de los cuales se implantarán acciones para desarrollar las políticas en las entidades del orden nacional (ver página 6 del manual de gobierno). Es decir, el informe asume, sin mostrar el análisis de en qué momento se encuentra la oficina de TI, que la oficina de tecnologías de la información pasó por los 4 momentos y debe tener la implementación del 100% del manual. Por lo tanto, no se acepta la situación dado que la afirmación en el informe está argumenta parcialmente y no tiene en cuenta lo mismo que establece el mismo manual en cuanto a los tiempos para implementarse.</p>	<p><i>horizonte a cinco años, incluyendo el uso de tecnologías emergentes y disruptivas.</i>”, por lo cual, existe un periodo de tiempo para finalizar la implementación de la misma.</p>
2.4. La información del PETI presenta inconsistencias frente a lo registrado en el ASPA y en el Plan de acción 2021.	PETI, ASPA y Plan de acción 2021.	Se presentan las situaciones identificadas producto de la validación realizada a los documentos suministrados en el requerimiento 4/ii/A1, la información registrada en el ASPA de estos proyectos y en el plan de acción 2021 (...)	No hay observaciones.	<p><u>Se Mantiene</u> el caso del hallazgo dado que el proceso no tiene observaciones.</p> <p>Se actualiza en el informe final el numeral del hallazgo a 2.3.</p>
3.1. La documentación suministrada se encuentra incompleta o presenta	<b>3.i.B.2</b> ¿Se tiene establecido una metodología para validar y aprobar las horas de desarrollos y mantenimientos de los proveedores? En caso	<b>Documento Suministrado:</b> "B2. Documento MGGTI.LI.SI.13 Plan de Calidad de los SI(1).pdf", el cual contiene el PLAN DE CALIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN OFICINA DE TI. Este documento es un instrumento guía para establecer y priorizar el correcto funcionamiento de los servicios, aplicaciones	No se acepta el hallazgo en su totalidad. No hay observación.	<u>Se Mantiene</u> el caso del hallazgo dado que el proceso no tiene observaciones.

Hallazgo	Documento / Lineamiento	Observación	Respuesta OTI	Observación OCI
<p data-bbox="159 428 306 505">inconsistencias en su contenido.</p>	<p data-bbox="327 428 609 561">afirmativo, suministrar el documento correspondiente y el capítulo y/o numeral que lo menciona.</p>	<p data-bbox="630 428 1136 808">y/o sistemas de información institucionales y así garantizar la funcionalidad y confiabilidad de las soluciones generadas o adquiridas, que tiene como objetivo, proporcionar a la entidad los lineamientos base y los instrumentos técnicos mínimos que aseguren la calidad de los recursos, entendidos como servicios, aplicaciones y/o sistemas de información institucionales que contribuyen a la mejora y fortalecimiento del MinTIC, sin embargo, este documento no especifica o menciona cómo se validan y aprueban las horas de desarrollo, mantenimiento o consultorías; en su contenido no aparece la palabra "hora".</p>		
	<p data-bbox="327 813 609 1138"><b>4.i.A.3.</b> Documento con el que la OTI validó los criterios de calidad del ciclo de vida de desarrollo de software para verificar las metodologías entregadas por los proveedores, así como el documento con la metodología usada por el proveedor y que fue aprobada por la OTI.</p>	<p data-bbox="630 813 1136 1373"><b>Documento Suministrado:</b> Para Grupo Cubo, se entregó la "METODOLOGÍA PROCESO IMPLEMENTACIÓN TÉCNICA.pdf",  Para Digital Ware, se entregó el soporte de un correo "Metodología Desarrollo Digital Ware 2021.pdf".  Para Grupo Cubo es un documento no definitivo toda vez que contiene 4 hojas (55 palabras), sin fecha de generación y con muchos errores ortográficos para ser un documento formal y aprobado por la OTI (13% del documento).  Para Digital Ware, no se hizo entrega del documento solicitado, toda vez que la OTI le solicitó a este proveedor la metodología DevOps pero el proveedor contestó: "(...) la metodología de desarrollo es un documento interno de Digital Ware que se basa en DevOps que es un conjunto de prácticas que agrupan el</p>	<p data-bbox="1157 813 1644 1114">No se acepta el hallazgo en su totalidad.  En cuanto a cubo se entregó la metodología solicitada. Es decir, se cumplió con lo solicitado. El análisis pertinente que hace el informe a la metodología es válido para seguir mejorando, sin embargo, esta oficina considera que se cumplió con lo solicitado.  En cuanto a Digital Ware se remitió se aclaró que al ellos tener los derechos patrimoniales del software tienen la autonomía de entregarla o no.</p>	<p data-bbox="1665 813 2018 1385"><u>Se Mantiene</u> el caso del hallazgo dado que:  <b>Con relación al Grupo Cubo:</b> Los documentos, soportes y evidencias deben encontrarse completos, íntegros y con la mejor calidad que se espera de los proveedores y con altos controles, validación y verificación de exigibilidad y garantía por parte de la Oficina de TI. No es aceptable el argumento propuesto por la OTI de hacer entrega de un documento de una metodología de desarrollo, con deficientes condiciones de calidad: De 4 hojas con 55 palabras, sin fecha de generación y con muchos errores ortográficos.</p>

Hallazgo	Documento / Lineamiento	Observación	Respuesta OTI	Observación OCI
		desarrollo de software y las operaciones de TI.”.		<p data-bbox="1665 428 2018 537">Se incluyó dentro del informe final una recomendación adicional frente a la validación de entregables.</p> <p data-bbox="1665 565 2018 889">Con relación a Digital Ware, no se remitieron argumentos adicionales para desvirtuar el hallazgo con relación al no cumplimiento del control CGT118 que define dentro de las actividades de control que “Se solicita al proveedor la metodología que está usando” y que se “Valida que cumpla con los puntos mínimos del ciclo de vida del desarrollo de software”.</p>
	<p data-bbox="327 899 411 919"><b>3.i.B.1.</b></p> <p data-bbox="327 924 609 976">B. Aclarar las siguientes inquietudes:</p> <p data-bbox="327 980 609 1385">1. La respuesta de la OTI al requerimiento 3.i.B.1 indicó que los sistemas de información en mención les aplicaba el capítulo “2.4. Implementación debe quedar en TI de MinTIC”, sin embargo, hizo la aclaración de que estos sistemas ya existían en el momento en el que se generó el documento de lineamientos. A este respecto, la auditoría</p>	<p data-bbox="630 899 1136 1149">Teniendo en cuenta que mediante el artículo tercero del Decreto 2618 del 17 de diciembre de 2012, se estableció la estructura interna del Ministerio de tecnologías y Comunicaciones, y se creó Oficina de Tecnologías de la Información como dependencia del Despacho del ministro, los sistemas de información en mención ya estaban en uso al interior de la entidad. Por lo tanto, la oficina de TI a partir de la creación de la misma inició con el soporte y mantenimiento de los sistemas ya existentes.</p> <p data-bbox="630 1170 1136 1312">No se dio respuesta a la solicitud, toda vez que el ciclo de desarrollo de software no solo se aplica solo para la creación de los sistemas de información, sino para todo su proceso de mejora ajustes, mantenimientos, actualizaciones y adaptaciones.</p> <p data-bbox="630 1333 1136 1385">Lo anterior se sustenta en alguna de las normas y estándares de calidad para el desarrollo de</p>	<p data-bbox="1157 899 1591 919">No se acepta el hallazgo en su totalidad.</p> <p data-bbox="1157 940 1644 1219">El requerimiento inicial fue «1. Para cada SI indicar cuál numeral de desarrollo descrito en el documento "Lineamientos para la recepción o desarrollo de Servicios tecnológicos y Sistemas" capítulo 2 le aplica:» Ante la respuesta dada a la Oficina de control interno esta replicó solicitando «cuál fue el documento, lineamiento o buena práctica que utilizó el MinTIC como referencia para garantizar el ciclo de vida de desarrollo» a lo que la oficina respondió y se sostiene en cuanto a la creación de la oficina.</p> <p data-bbox="1157 1240 1644 1385">Ahora bien, la oficina de control interno no considera pertinente la respuesta en su análisis, al cual esta oficina no está de acuerdo. Sin embargo, independiente de la posición de los profesionales en ingeniera, <b>SI se remitió la información solicitada y no se</b></p>	<p data-bbox="1665 899 2011 919"><u>Se excluye el caso del hallazgo.</u></p>

Hallazgo	Documento / Lineamiento	Observación	Respuesta OTI	Observación OCI
	<p>solicita confirmar cual fue el documento, lineamiento o buena práctica que utilizó el MinTIC como referencia para garantizar el ciclo de vida de desarrollo de software de estos sistemas de información creados en su momento.</p>	<p>Software en las cuales, por ejemplo, la “ISO 12207 – Modelos de Ciclos de Vida del Software” tiene su primera versión desde 1995, en donde agrupa las actividades que se pueden llevar a cabo durante el ciclo de vida del software en procesos principales, de apoyo y organizativos. Uno de estos procesos es el “Mantenimiento”.</p>	<p><b>incumplió</b> en cuanto a que la documentación suministrada se encuentra incompleta o presenta inconsistencias en su contenido.</p>	
	<p><b>4.i.A.4</b> Documento de requerimientos versión final (conforme al modelo de cada proveedor) aprobados por la OTI junto con las aclaraciones (si aplica) que se hayan realizado de acuerdo con lo mencionado en el procedimiento de Especificación de Requerimientos GTI-TIC-PR-016.</p>	<p><b>Documento Suministrado:</b> Se entregaron 44 archivos así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo Cubo: 9 archivos en 8 carpetas.</li> <li>• Digital Ware: 35 archivos en 20 carpetas.</li> </ul> <p><b>Situación 1:</b> Para algunos documentos entregados se desconoce la fecha de los mismos, dado que solo aparece el año. Lo anterior para todos los soportes de Grupo Cubo. Se relacionan algunos ejemplos: (...).</p> <p><b>Situación 2:</b> Se entregaron soportes y documentos de años anteriores y no del periodo evaluado. Por ejemplo: (...).</p>	<p>No se acepta el hallazgo en su totalidad.</p> <p><b>Situación 1:</b> se entregó la información de acuerdo con lo solicitado, en algunos informes se coloca el año. Es un tema de presentación y no implica el no cumplimiento en cuanto a que la documentación suministrada se encuentra incompleta o presenta inconsistencias en su contenido.</p> <p><b>Situación 2:</b> No hay observaciones</p>	<p><u>Se Mantiene</u> el segundo caso del hallazgo dado que no se presentaron observaciones que desvirtúen el hallazgo. Se actualiza la numeración.</p> <p>Para la situación 1 se excluye el caso del hallazgo.</p>
	<p><b>4.i.B.2.</b> De acuerdo con lo especificado en el capítulo 10. Tiempos del Proceso del Manual de Cambios, el cual indica en la tabla que la actividad “Evaluación y Cierre” se adelanta a los 5 días hábiles, para lo cual se solicita se aclare a partir</p>	<p>La respuesta de la OTI indicó <i>“De acuerdo con el Manual Gestión de cambios «GTI-TIC-MA-017» vigente, en la versión 2 publicado en el SIMIG el 22 de octubre de 2021, se eliminó el numeral tiempos del proceso. Motivo por el cual, no es posible aclarar la inquietud solicitada y la actividad no procede.”</i></p> <p>Dado lo anterior, no se realizó respuesta a la solicitud, toda vez que el alcance de la auditoría es del 2021 y era requerida la misma para identificar puntualmente los días hábiles en los cuales se dieron cierre a los cambios durante el</p>	<p>No se acepta el hallazgo en su totalidad.</p> <p>La oficina de tecnologías dio respuesta a lo solicitado a través de los repositorios creados para tal fin. Cumpliendo así con lo solicitado.</p> <p>Por lo tanto, la afirmación del hallazgo «La documentación suministrada se encuentra incompleta o presenta inconsistencias en su contenido.» no es coherente ni aplica en este caso ya que el mismo informe cita las respuestas dadas.</p>	<p><u>Se Mantiene</u> el caso del hallazgo dado que no se presentaron observaciones que desvirtúen el mismo.</p> <p>Se solicitó se aclarara a partir de qué evento o actividad comenzaba a correr los 5 días hábiles, sin embargo, la respuesta dada consistió en indicar que la versión siguiente</p>

 <p data-bbox="510 191 688 237">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="730 188 846 240">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<p data-bbox="978 167 1329 224"><b>INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO</b></p>	
---	---	---

Hallazgo	Documento / Lineamiento	Observación	Respuesta OTI	Observación OCI
	de que evento o actividad comienza a correr este tiempo.	periodo que la versión del documento estaba aplicando.		del documento ya no incluían estos tiempos y no dando respuesta a la solicitud de la OCI, impactando poder realizar la validación planeada.
	<p data-bbox="331 565 426 586"><b>3.i.A.4.E</b></p> <p data-bbox="331 594 611 672">Documentación referente a los contratos 688-2021 y 752-2021:</p> <p data-bbox="331 680 611 758">e. Aprobación de los pagos con los soportes correspondientes.</p>	<p data-bbox="636 565 961 586"><b>Documentos Suministrados:</b></p> <p data-bbox="636 594 1136 639">Se entregaron 12 archivos con los soportes respectivos.</p> <p data-bbox="636 659 1136 818">Al revisar la documentación de todos los pagos suministrada por la OTI, se identificó que el soporte en donde se garantice y especifique el aseguramiento de las pruebas de calidad del software por cada requerimiento solicitado para aprobar el pago por bolsa de horas no fueron entregados.</p>	<p data-bbox="1161 565 1591 586">No se acepta el hallazgo en su totalidad.</p> <p data-bbox="1161 610 1640 862">Tal como se informó con anterioridad en la carpeta denominada <b>alcance requere</b> se puede observar la documentación en las que se anexó el aseguramiento de las pruebas de calidad del software por cada requerimiento solicitado. Dicho documento es el informe de actividades de bolsas de horas, específicamente anexo 4, Informe final consolidado de ejecución de pruebas, página 220 del informe. Por lo tanto, si entregó lo solicitado.</p>	<p data-bbox="1669 565 2011 586"><u>Se excluye</u> el caso del hallazgo.</p>
	<p data-bbox="331 868 426 889"><b>3.ii.A.2.</b></p> <p data-bbox="331 898 611 1192">Documentación de los proyectos relacionados con la definición, objetivos, alcance, motivación o justificación del proyecto, costos asociados, planes de trabajo y/o cronogramas de ejecución, entregables, acta de constitución, entre otros.</p>	<p data-bbox="636 868 940 889"><b>Documento Suministrado:</b></p> <p data-bbox="636 898 1136 1029">A.1. A.3.pdf A.2 OTI - Formato PES v4.xlsx Dentro de los archivos suministrados por el proceso, no se evidencia la entrega de la documentación en relación con el acta de constitución.</p> <p data-bbox="636 1049 1136 1256">Lo anterior, de acuerdo con lo definido en el MGPTI.G.GEN.01 "7.4.4. MGPTI.LI.CON.04 – Bitácora de proyecto" que indica "(...) deberá implementar una bitácora por cada proyecto en el que se lleve el registro de los hechos importantes que se presentan en su ejecución, por ejemplo: adjudicación, acta de inicio, cumplimiento de hitos, cambios de gerente, generación de otro sí, cesión de contratos, etc."</p>	<p data-bbox="1161 868 1591 889">No se acepta el hallazgo en su totalidad.</p> <p data-bbox="1161 914 1640 959">La Oficina de TI se mantiene en las respuestas dadas en su momento.</p> <p data-bbox="1161 984 1640 1053">Es decir, se cumplió con lo establecido en el manual y demás procesos establecidos por el área de planeación del Ministerio.</p> <p data-bbox="1161 1078 1640 1237">Además, el informe está cita el «MGPTI.G.GEN.01 "7.4.4. MGPTI.LI.CON.04 – Bitácora de proyecto» la cual es una obligación de la oficina de gestión de proyectos, la cual no existe en el MinTIC, y en este caso quien lidera los proyectos como entidad es la oficina de planeación.</p>	<p data-bbox="1669 868 2011 914"><u>Se Mantiene</u> el caso del hallazgo dado que:</p> <p data-bbox="1669 951 2018 1383">El MGPTI.G.GEN.01 en el 7.4.4. MGPTI.LI.CON.04 indica que "<b>Bitácora de proyecto. La Oficina de Gestión de Proyectos junto con la dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información_o quien haga sus veces, deberá implementar una bitácora por cada proyecto (...)</b>", es decir, que estos entregables son de responsabilidad compartida, por lo cual, no es procedente indicar que únicamente "es una obligación de la oficina de gestión de proyectos".</p>
	<p data-bbox="331 1260 405 1281"><b>6.C.2.</b></p> <p data-bbox="331 1289 611 1367">Teniendo en cuenta el segundo objetivo específico, suministrar:</p>	<p data-bbox="636 1260 940 1281"><b>Documento Suministrado:</b></p> <p data-bbox="636 1289 762 1310">Punto C.pdf</p> <p data-bbox="636 1334 1136 1378">El proceso indico que: "(...) como no existe una oficina de gestión de proyectos, es la OAPES la</p>	<p data-bbox="1161 1260 1640 1378">Es decir, el informe no tiene en cuenta el Decreto 1064 de 2020 y genera confusión al decir «por lo tanto, la OTI debería tener la documentación.» sin un análisis de la normatividad interna del Ministerio.</p>	

 <p data-bbox="510 191 688 237">El futuro digital es de todos</p> <p data-bbox="730 188 846 240">Gobierno de Colombia MinTIC</p>	<p data-bbox="978 167 1329 224"><b>INFORME DE AUDITORÍA CONTROL INTERNO</b></p>	
---	---	---

Hallazgo	Documento / Lineamiento	Observación	Respuesta OTI	Observación OCI
	<p data-bbox="331 431 611 946">Documento donde se registraron las lecciones aprendidas en la ejecución de los proyectos, así como los criterios de éxito o fracaso de las decisiones tomadas de acuerdo con lo definido en MGPTI.G.GEN.01 – Documento Maestro del Modelo de Gestión de Proyectos TI. Lo anterior para los proyectos “Fortalecimiento de los servicios tecnológicos de información de calidad” y “Evolucionar el plan estratégico de TI – PETI” vigencia 2021.</p> <p data-bbox="331 951 611 1166"><b>6.C.4.</b> Teniendo en cuenta el segundo objetivo específico, suministrar: Mapa de ruta el cual se encuentra definido en los objetivos específicos del PETI.</p>	<p data-bbox="636 431 1136 589"><i>que está liderando las iniciativas. Sin embargo, a la fecha dicha área no ha expedido ninguna circular u orientación que permita a esta oficina realizar el documento solicitado. Por lo tanto, esta oficina no puede entregar algo que no esté dentro de sus funciones o que no existe en un proceso”.</i></p> <p data-bbox="636 610 1136 865">Según lo indicado en el lineamiento 7.2.2. del Documento Maestro del Modelo de Gestión de Proyectos TI indica “La Oficina de Gestión de Proyectos junto con la dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces, debe liderar todas las iniciativas y proyectos de TI de la entidad, utilizando una metodología formal de gestión de proyectos que incorpore el uso de lecciones aprendidas y un esquema de gestión de cambio”, por lo tanto, la OTI debería tener la documentación.</p> <p data-bbox="636 951 1136 995"><b>Documento Suministrado:</b> Punto C.pdf</p> <p data-bbox="636 1016 1136 1109">No se identificó dentro del documento suministrado, el mapa de ruta que se encuentra establecido como uno de los objetivos específicos del PETI.</p>	<p data-bbox="1161 448 1640 516">Finalmente, y tal como se planteó la respuesta inicial la Arquitectura Empresarial de la entidad está liderado por la OAPES.</p> <p data-bbox="1161 540 1640 678">Teniendo en cuenta que no se han establecido lineamientos, procesos o procedimientos no es posible entregar un mapa de ruta...hasta que no esté definido por la OAPES el procedimiento o lineamientos de la AE.</p> <p data-bbox="1161 686 1640 841">Así las cosas, no se ha incumplido con la entrega de la solicitud de la información ya que lo remitido está acorde a las funciones y establecidas a la oficina. Además, esta oficina no puede remitir información que no haga parte de sus procesos y que pueda generar acciones en contra de la misma.</p>	<p data-bbox="1669 951 2018 1219"><u>Se Mantiene</u> el caso del hallazgo dado que la respuesta no desvirtúa el mismo. Se está indicando en la situación que no se entregó el mapa de ruta definido dentro de los objetivos específicos del PETI, por lo cual, no corresponde con la respuesta dada por la OTI que se orienta al MAE.</p>

# REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

## INFORME

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones  
gestionado por: [azsign.com.co](https://azsign.com.co)

Id Acuerdo: 20220706-103216-03b524-95114548

Creación: 2022-07-06 10:32:16

Estado: Finalizado

Finalización: 2022-07-06 10:33:40



Escanee el código  
para verificación

Firma: FIRMA

[jleon@mintic.gov.co](mailto:jleon@mintic.gov.co)

# REPORTE DE TRAZABILIDAD

## INFORME

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones  
gestionado por: [azsign.com.co](https://azsign.com.co)

Id Acuerdo: 20220706-103216-03b524-95114548

Creación: 2022-07-06 10:32:16

Estado: Finalizado

Finalización: 2022-07-06 10:33:40



Escanee el código  
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	JOSE IGNACIO LEON FLOREZ jleon@mintic.gov.co	Aprobado	Env.: 2022-07-06 10:32:17 Lec.: 2022-07-06 10:33:28 Res.: 2022-07-06 10:33:40 IP Res.: 181.49.95.120