

MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., diciembre 01 de 2016

PARA: **Jeaneth Flórez Pardo**
Directora Técnica Administrativa y Financiera

DE: Jefe Oficina de Control Interno

REFERENCIA: Informe final de auditoría de gestión al Proceso Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación

Respetada Doctora. Jeaneth:

La Oficina de Control Interno, como parte de su Plan de Acción para la vigencia 2016, adelantó una evaluación independiente al Proceso Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación.

Como resultado del trabajo realizado adjuntamos el informe final producto de la evaluación, con el fin de que se implementen las acciones correctivas y preventivas, a las recomendaciones y observaciones presentadas, de las cuales destacamos:

- El sistema de seguimiento ZIPA – Gestión de proyectos, como herramienta de seguimiento a los proyectos no refleja la situación real de los proyectos administrados a cargo de la STRT.
- Debilidad en la administración del ciclo de vida de los casos registrados en la mesa de ayuda.
- Bajo nivel de socialización de los Acuerdos de nivel de Servicios de los servicios prestados por la mesa de ayuda al usuario final.
- Bajo nivel de seguimiento a productos generados de las actividades críticas, ver actividad crítica No. 9 Gestión de capacidad y disponibilidad, plan de crecimiento de la infraestructura de TI.

A continuación presentamos el detalle de la evaluación realizada:

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

INFORME DE AUDITORÍA

Proceso	Fecha de corte	Tipo de auditoría
Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	Septiembre 30 de 2016	Gestión

- I. **OBJETIVO:** Evaluar el proceso Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación, de acuerdo con la caracterización y productos establecidos en el proceso “CP-TI-01 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación V3.0” publicado en el mapa de procesos institucional.

- II. **ALCANCE:** La auditoría cubre las actividades desarrolladas por la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos a 30 de septiembre de 2016 y aplica al proceso Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación, caracterizado en el mapa de procesos de la Entidad y publicado en la intranet corporativa, a las siguientes actividades críticas del proceso:
 - Actividad crítica 1. Direccionamiento estratégico.
 - Actividad crítica 3. Gestión de infraestructura de TI.
 - Actividad crítica 7. Gestión de servicios de TI.
 - Actividad crítica 8. Gestión de cambios.
 - Actividad crítica 9. Gestión de Capacidad y Disponibilidad
 - Actividad crítica 11. Seguimiento a la Gestión.
 - Actividad crítica 12. Revisión a la Plataforma de TI.

2

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

- Actividad crítica 13. Gestión de la optimización del proceso.

Adicional a las actividades enunciadas del proceso se tomara en cuenta:

- Mapas de riesgos institucionales del proceso.
- Manual de funciones.
- Normograma asociado al proceso.
- Contratos vigentes asociados con el proceso.
- Indicadores de gestión.

Las siguientes actividades se excluyen del alcance de la auditoría por haberse considerado en la auditoría a otros procesos:

- Gestión de investigación en TI.
- Gestión de Desarrollo de Soluciones.
- Gestión de Sistemas de Información en producción.
- Gestión de licenciamiento y propiedad intelectual y
- Gestión de la Continuidad de servicios de TI (Continuidad del negocio)

III. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:

- Desarrollo del proceso, procedimientos, guías y formatos.
- Normograma IDU vigente para el proceso Tecnologías de Información y Comunicación, publicado en la Intranet.
- Matriz de riesgos para el proceso Tecnologías de Información y Comunicación publicado en la Intranet.
- Planes de tratamientos de riesgos de gestión, publicado en la intranet.

3

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

- Manuales de funciones de la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos.

IV. EQUIPO AUDITOR Y FECHAS:

Auditor Líder Nombre: Héctor Pulido Moreno	Dependencia-Cargo: Profesional Especializado - OCI
Equipo Auditor: Luz Andrea Chaux Quimbaya Fernando Garavito Guerra Wilson Guillermo Herrera Reyes	Dependencia-Cargo: Contratista - OCI Profesional Especializado - OCI Profesional Especializado - OCI
Líder Responsable Proceso: Nombre, Cargo y Dependencias: Dr. Carlos Humberto Moreno Bermúdez , Subdirector General de Gestión Corporativa	Líder operativo: Nombre, cargo y dependencia. <ul style="list-style-type: none"> • Dra. Jeaneth Flórez Pardo, Directora Técnica Administrativa y Financiera • Ing. Gustavo Adolfo Vélez Achury, Subdirector Técnico de Recursos Tecnológicos
Informe Distribuido a: Subdirección General de Gestión Corporativa Dirección Técnica Administrativa y Financiera Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos	

Reunión de Apertura			Ejecución de la Auditoría		Reunión de Cierre		
Día:	Mes:	Año:	Desde:	Hasta:	Día:	Mes:	Año:
19	10	2016	24/10/2016	21/11/2016	22	11	2016

V. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA:

Se realizaron las siguientes actividades:

- Levantamiento de información (soportes) y planeación de la auditoría.

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
 Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
 Bogotá D.C., Colombia
 Código Postal: 110311
 www.idu.gov.co
 Línea: 195



MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

- Reunión de apertura y/o anuncio de auditoría.
- Análisis de información etapa I

Se recolectó la siguiente información:

- Información asociada al proceso publicada en la Intranet Institucional en el mapa de procesos.
- Información contractual registrada en el sistema de Información de Acompañamiento Contractual SIAC.
- Información registrada en el portal del estado colombiano SECOP.
- Información registrada en el sistema OpenERP, Módulo CHIE:Plan de mejoramiento Institucional, para verificar el desempeño de las acciones de mejoramiento programadas por la STRT, en virtud de las auditorías internas realizadas por la Oficina de Control Interno, actividades de autocontrol y Auditorías de la Contraloría de Bogotá.
- Indicadores de Gestión del proceso reportados por la STRT en el formato FO-PE-01 CARACTERIZACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN, periódicamente a la Oficina Asesora de Planeación con copia a la Oficina de control Interno.
- Actividad “In situ” y/o trabajo de campo, consistente en reuniones con funcionarios a cargo de las actividades del proceso y/o funcionarios beneficiarios de los servicios generados del proceso.

Objeto de estas reuniones y con el fin de complementar la información para realizar un análisis más detallado, se solicitó acceso a los siguientes sistemas:

- Sistema de información ARANDA, módulo Aranda Service Desk Express - ASDK en modo de consulta, que registra requerimientos de servicio, incidentes, problemas y cambios, solicitados por los usuarios.
- Sistema de información OpenERP, Módulo ZIPA:Gestión de Proyectos, como herramienta de registro y control de los proyectos administrados y a cargo de la STRT, que se encuentran programados en el PETIC – Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

5

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

- Análisis de la información etapa II, con el fin de verificar observaciones originadas de la información recibida de los auditados.
- Consolidación de recomendaciones, observaciones y hallazgos.
- Elaboración del Informe.
- Socialización del informe con la dependencia auditada.

VI. CONCLUSIONES:

Para efectos del desarrollo de la auditoría, se analizaron las actividades críticas previstas en el plan de auditoría, evaluando su desempeño de acuerdo con los datos suministrados por la STRT y a los lineamientos de los procedimientos asociados a cada actividad.

Direccionamiento Estratégico:

La actividad de Direccionamiento estratégico funcionalmente está asociada con el procedimiento: PRTI05 – DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DE TIC V1.0.

La Entidad cuenta con un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la actual vigencia, adicionalmente fue remitido a la Alta Consejería Distrital de TIC, el día 18 de marzo de 2016 con radicado IDU No. 20165360225961; se destaca de este documento, en el literal XVII. PROYECTOS DEFINIDOS PARA EL AÑO 2016, la formulación de los proyectos para desarrollar en la presente vigencia.

Para el control de los proyectos registrado en Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la STRT cuenta con el sistema OpenERP, Módulo ZIPA: Gestión de Proyectos, de donde se tomaron los datos con fecha 25 de octubre de 2016.

El detalle de la información es la siguiente:

Proyectos Registrados en el PETIC 2016

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

Número	Nombre	Progreso	Retraso
1.1.1	E.1.A. Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), según plan de acción.	58	29
1.1.2	E.1.B. Plan de Operación que permita la continuidad en la prestación de los servicios de TIC (PCN-TI).	51	49
1.2.1	E.2.A. Transferencia de conocimiento en servicio al cliente (Para el personal de mesa de servicios)	85	15
1.2.2	E.2.B. Sostener la calidad en la prestación de los servicios de T.I	74	1
1.2.3	E.2.C. Transferencia de conocimiento en herramientas de software de uso general (Para la gente IDU)	3	38
1.2.4	E.2.D. Promover la utilización de los puntos únicos de digitalización e impresión en gran formato	0	43
1.3.1	E.3.A. Mantenimiento preventivo, evolutivo y correctivo de los sistemas de información en producción.	38	41
1.3.2	E.3.B. Herramienta tecnológica unificada que soporta el proceso de pago a terceros.	75	25
1.4.1	E.4.A. Fase II de ZIPA (Sistema de Gestión Integral de Proyectos) en producción	40	41
1.4.2	E.4.B. Sistema ZIPA con nuevas funcionalidades	27	56
1.4.3	E.4.C. Sistema BACHUE (Sistema de Gestión Social, Participación Ciudadana y Datos Abiertos) con nuevas funcionalidades	23	52
1.4.4	E.4.D. Sistema CHIE (Sistemas de Apoyo Administrativo y Mejoramiento continuo) actualizado a Odoo ver. 9.0 y nuevas funcionalidades	89	2
1.4.5	E.4.E. Sistema SUE en producción (Sistema de Información para la Gestión de la Plataforma Estratégica y los Indicadores de Gestión)	62	20
1.5.1	E.5.A. Renovación de las UPS (Suministro y respaldo de corriente regulada)	20	62
1.5.2	E.5.B. Servicio de correo electrónico y herramientas de colaboración web	57	17
1.5.3	E.5.C. Servicio de infraestructura de canales de comunicación externos e infraestructura de usuario final por demanda	67	9

7

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

Proyectos Registrados en el PETIC 2016			
Número	Nombre	Progreso	Retraso
1.5.4	E.5.D. Plataforma que soporta dos (2) de los Sistemas de Información unificada, actualizada y migrada.	49	50
1.6	E.6. Fortalecimiento a los procesos de integración e interoperabilidad de sistemas de información. (SOA, BPM, BI)	24	50
1.6.1	E.6.A. Sistema de Información para el apoyo de los procesos de la Dirección Técnica de Administración de Infraestructura - DTAI.	0	75
1.6.2	E.6.B. Completar la implementación del proceso de Gestión Contractual en la disciplina BPM y arquitectura SOA	100	0
1.6.3	E.6.C. Documento de metodología de estándares aplicados para la construcción de soluciones de TI para el IDU.	0	0
1.6.4	E.6.D. Herramientas de software para la implementación de SOA - BPM oficiales para el IDU, actualizadas a la versión oficial del proveedor	100	0
1.6.5	E.6.E. Plataforma ESRI para la gestión de datos Georreferenciados actualizada	52	36
1.7.1	E.7.A. Implementación de la Estrategia GEL en el IDU de acuerdo con el plan de trabajo definido.	46	32
1.7.2	E.7.B. Promoción de los trámites y servicios electrónicos de la entidad hacia el ciudadano	64	17

Fuente: sistema OpenERP, Módulo ZIPA: Gestión de Proyectos

Gestión de Infraestructura de TI

La actividad de Gestión de Infraestructura TI funcionalmente tiene asociados los siguientes procedimientos:

- PRTI01_GESTION_DE_NUEVOS_PROYECTOS_TIC_V_1_0.pdf
- PRTI02_GESTIONAR_USUARIOS_TECNOLOGICOS_V_1_0.pdf
- PRTI07_ADMINISTRACION_INFRAESTRUCTURA_TI_V_1_0.pdf
- PRTI09_CONFIGURACION_ACCESO_RED_WIFI_V_1_0.pdf
- PRTI10_CREACION_CONEXION_SEGURA_VPN_V_1_0.pdf
- PRTI11_GENERACION_DE_COPIAS_DE_SEGURIDAD_V_1_0.pdf

8

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

- PRTI12_RESTAURACION_DE_COPIAS_DE_SEGURIDAD_V_1_0.pdf
- PRTI13_GESTION_DE_ACTIVOS_DE_INFORMACION_V_1.0.pdf
- PRTI17_GESTION_DE_SERVIDORES_V_1.0.pdf
- PRTI19_GESTION_DE_BASE_DE_DATOS_V_1.0.pdf
- PRTI23_GESTION_DE_TELECOMUNICACIONES_V_1.0.pdf

El principal componente de esta actividad corresponde al aseguramiento lógico y físico de las áreas físicas donde se encuentran instalados los componentes de tecnología y los repositorios de información.

La STRT manifiesta que debido a la instalación de la nueva solución de toma de copias de respaldo el manual: MGTI016_PARA_LA_REALIZACION_Y_RESTAURACION_DE_BACK_UP_DE_INFORMACION_V_2.0.pdf, se encuentra en proceso de actualización, con fecha de finalización por definir para dicha actividad.

Gestión de Servicios de TI

La actividad de servicios de TI funcionalmente está asociada con los siguientes procedimientos:

- PRTI06_GESTION_DE_SERVICIOS_DE_TECNOLOGIAS_DE_LA_INFORMACION_V_2.0.pdf
- PRTI22_GESTION_DE_INCIDENTES_DE_SEGURIDAD_DE_LA_INFORMACION_V_1.0.pdf

Esta actividad permite llevar el registro, atención y cierre de las solicitudes de servicios realizados por los usuarios de la mesa de ayuda, tanto de primer como de segundo nivel.

Para realizar el control de esta actividad, el registro es realizado en el Sistema ARANDA, módulo SERVICE DESK.

El ciclo de vida de las solicitudes son realizadas de acuerdo al siguiente diagrama:

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195

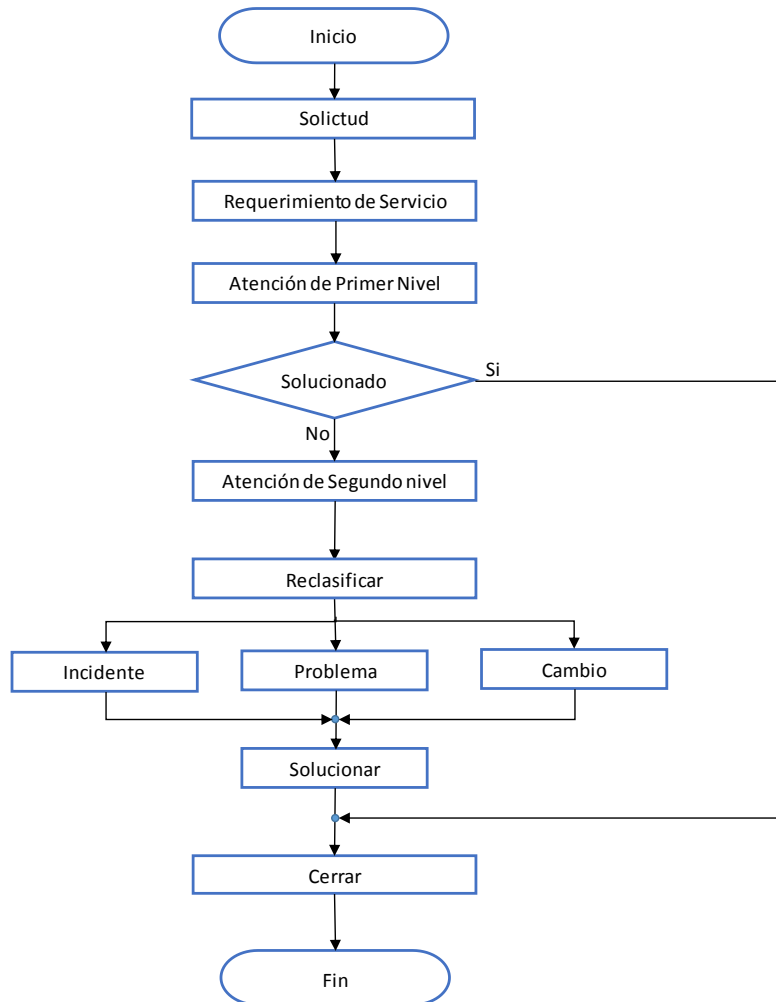


MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI
20161350263343
Al responder cite este número



Elaboró Equipo auditor

En el sistema ARANDA se realiza el registro de solicitudes acuerdo a la siguiente clasificación que controla el ciclo de vida:

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

- Solicitudes: Registro de las llamadas realizadas por los usuarios a la mesa de ayuda y que están en proceso de clasificación.
- Requerimientos de servicio: Una vez las solicitudes son recibidas y clasificadas, son asignadas al solucionador para ejecutar el proceso de ciclo de vida de la solicitud.
- Incidente: Generalmente es una solicitud de segundo nivel y la mesa de ayuda lo define como cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio.
- Problema: Uno o más incidencias que suceden recurrentemente y que afecta a más de una dependencia o a un grupo considerable de usuarios de TI.

Del sistema ARANDA y con base en el alcance definido en el plan de auditoría, se tomó la información del 1 de enero al 30 de septiembre de 2016, presentando las siguientes estadísticas:

Casos por Dependencias		
Dependencia	No. Caso	%
STOP	3.320	11%
STJEF	2.986	9%
STRT	2.944	9%
DTDP	2.887	9%
STRF	2.126	7%
DTD	1.195	4%
(en blanco)	1.128	4%
STESV	1.000	3%
OTC	977	3%
DTGC	946	3%
Otras dependencias	12.034	38%
TOTAL	31.543	100%

MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

Fuente Sistema ARANDA

Los usuarios con más número de solicitudes son los siguientes:

Casos Registrados por Usuario		
Nombre Usuario	No. Caso	%
Malven Jose Carvajal	1.025	3,2%
Katia Gregoria Nunez	645	2,0%
Nora Elizabeth Zamora Santacruz	446	1,4%
Edy Yazmin Quiroga Moncada	267	0,8%
Yeny Paola Benavides Benavides	264	0,8%
Consuelo Mercedes Russi Suarez	263	0,8%
Luz Andrea Chaux Quimbaya	199	0,6%
Ana Lucia Moreno Alvarado	190	0,6%
Carlos Francisco Ramirez Cardenas	189	0,6%
Magda Stella Soto Zapata	174	0,6%
Elvia Rubiela Molina Orjuela	173	0,5%
Jane Alejandra Murcia Sanchez	161	0,5%
Luz Yeimy Cepeda Gomez	157	0,5%
Hernan Dario Diaz Carrion	155	0,5%
Viviana Marcela Nino Maldonado	145	0,5%
Claribelle Velosa Castro	137	0,4%
Diana Milena Vargas Velasco	126	0,4%
Claudia Nayiby Barrera Gutierrez	125	0,4%
Yudy Liseth Rodriguez Hernandez	121	0,4%
Correo Coldelivery	119	0,4%
Claudia Cecilia Alvarez Lugo	117	0,4%
Addy Andrea Rodriguez Andrade	112	0,4%
Ana Patricia Torres Mojica	108	0,3%
Maria Diva Fuentes Meneses	103	0,3%

MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

Casos Registrados por Usuario		
Nombre Usuario	No. Caso	%
Otros Usuarios	26.022	82,5%
TOTAL	31.543	100,0%

Fuente Sistema ARANDA – Tomado textualmente

De los casos registrados en la mesa de ayuda, los siguientes son las categorías más solicitadas por los usuarios:

Tipos de requerimientos más solicitados		
Jerarquía	No. Caso	%
Software.Software Corporativo.ORFEO - Gestión Documental y Correspondencia	8.318	26%
Directorio Activo.Dominio	3.839	12%
Software.Software Corporativo.Valoricemos	2.701	9%
Hardware.Estaciones de Trabajo.Cpu	2.446	8%
Software.Software Corporativo.SIAC	2.043	6%
Hardware.Estaciones de Trabajo.Impresora	1.267	4%
Software.Software Corporativo.STONE	1.039	3%
Software.Software Corporativo.ProntoPago	832	3%
Software.Software Corporativo.Kactus - Self Services	684	2%
Correo.Buzon Interno	567	2%
Peticiones de Servicio.Préstamo Audiovisuales	508	2%
Punto Digitalizacion.Escaneo	493	2%
Software.Software Corporativo.SIGES - Predios	488	2%
Software.Software Comercial.Otros	477	2%
Peticiones de Servicio.Portatil	466	1%
Otras categorías	5.375	17
Totales	31.543	100%

Fuente Sistema ARANDA – tomado textualmente

La siguiente es la estadística por ESTADO de los casos registrados en el sistema

13

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

Casos por estado		
Estado	No. Caso	%
Anulado	1.034	3,3%
Cerrado	30.198	95,7%
En Proceso	247	0,8%
Registrado	24	0,1%
Suspendido	39	0,1%
Suspendido por Garantía	1	0,0%
Total general	31.543	100,0%

Fuente Sistema ARANDA

Gestión de cambios:

La actividad crítica Gestión de cambios está funcionalmente asociada con el procedimiento PRTI08_GESTION_DE_CAMBIOS_V_1_0.pdf.

Las solicitudes de que generan cambios son registradas en el sistema ARANDA y corresponden a modificaciones de cualquier ítem de configuración que potencialmente esté afectando un servicio de TI; un ítem de configuración puede ser un sistema de información, un equipo de red, un servidor de procesamiento, desde donde se esté prestando un servicio de TI.

La estadística de cambios clasificada por dependencia es la siguiente:

Cambios clasificado por Dependencia		
Dependencia	No. Caso	%
STRT	48	26%
STOP	32	17%
STPC	27	14%
DTAF	24	13%
STJEF	14	7%

14

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

Cambios clasificado por Dependencia		
Dependencia	No. Caso	%
STTR	13	7%
DTDP	12	6%
STRF	6	3%
SGGC	2	1%
(en blanco)	2	1%
STRH	2	1%
DTE	1	1%
OCI	1	1%
DTGC	1	1%
DTAV	1	1%
SIG	1	1%
Total general	187	100%

Fuente Sistema ARANDA

Los tipos de cambios más recurrentes son los siguientes:

Cambios clasificados por Categoría		
Categoría	No. Caso	%
Valoricemos	53	28%
STONE	46	25%
ORFEO - Gestión Documental y Correspondencia	32	17%
Predios	11	6%
SIAC	9	5%
Oracle	4	2%
Chie	3	2%

Fuente Sistema ARANDA

Gestión de capacidad y Disponibilidad

MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

La actividad de Gestión de capacidad y disponibilidad por funcionamiento tiene asociado el procedimiento PRTI16_GESTION_DE_CAPACIDAD_Y_DISPONIBILIDAD_V_1_0.pdf, esta actividad le permite a la STRT realizar el control de recursos de TI para atender las necesidades de procesamiento o almacenamiento en los dispositivos desde donde se prestan servicios de plataforma tecnológica.

Para realizar la gestión de la actividad de capacidad y disponibilidad, la STRT diseño el formato FO-TI-030 CONTROL DE LA CAPACIDAD DE LOS RECURSOS DE TI, el que se encuentra debidamente oficializado y publicado en el mapa de procesos de la Entidad.

Seguimiento a la Gestión

La actividad de Seguimiento a la Gestión, no presenta en el mapa de procesos un procedimiento, que le permita describir operativamente el funcionamiento de la actividad.

La actividad de seguimiento a la gestión tiene dos (2) productos principales:

- Análisis de la evaluación del servicio: Las estadísticas son obtenidas de las encuestas de satisfacción diligenciadas por los usuarios con ocasión de la atención y solución de solicitudes de servicio, registradas en el sistema ARANDA.

Para efectos de analizar la tendencia de la mesa de ayuda se tomaron las siguientes muestras:

Marzo, Abril y Mayo de 2016, el resumen de las estadísticas es el siguiente:

Descripción	No Encuesta	%
Encuestas diligenciadas	682	6%
Encuestas no diligenciadas	10352	94%
Encuestas enviadas	11034	100%

MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

Junio, julio y agosto de 2016, el resumen de las estadísticas es el siguiente:

Descripción	No Encuesta	%
Encuestas diligenciadas	889	10%
Encuestas no diligenciadas	7595	90%
Encuestas enviadas	8484	100%

- Análisis de la percepción de usuario en cuanto a los sistemas de información: La STRT del 3 al 12 de octubre de 2016, realizó una encuesta a los usuarios sobre el grado de satisfacción que percibían sobre la funcionalidad de los sistemas de información.

Los usuarios evaluaron los siguientes tópicos:

- Utilidad del sistema de información
- Facilidad de uso
- Confiabilidad
- Seguridad
- Rendimiento y/o velocidad de respuesta
- Conocimiento para utilizarlo
- Disponibilidad del sistema de información

Al momento del desarrollo de la auditoría, la información se encuentra en proceso de análisis y formulación de las acciones a que haya lugar.

Contratación a cargo de la STRT

Para la vigencia 2016 la STRT tenía a cargo 18 contratos:

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI
20161350263343
Al responder cite este número

Resumen de Contratos STRT					
Etiquetas de fila	VALOR INICIAL Reservas	GIROS	LIBERACIONES	% Ejecución	Estado SIAC
IDU-1354-2015	\$ 462.258.213	\$ 462.258.213	\$ -	100%	Ejecución
IDU-1446-2015	\$ 183.967.297	\$ 100.630.413	\$ -	55%	Ejecución
IDU-1448-2015	\$ 251.513.489	\$ 251.513.489	\$ -	100%	Liquidado
IDU-1516-2015	\$ 5.493.760	\$ 4.104.660	\$ -	75%	Liquidado
IDU-1608-2015	\$ 387.443.071	\$ 191.514.366	\$ -	49%	Ejecución
IDU-1686-2015	\$ 239.948.478	\$ 239.948.478	\$ -	100%	Liquidado
IDU-1718-2015	\$ 62.265.326	\$ 22.386.902	\$ -	36%	Ejecución
IDU-1719-2015	\$ 413.228.780	\$ 413.228.780	\$ -	100%	Liquidado
IDU-1724-2015	\$ 203.380.027	\$ 203.380.026	\$ 1	100%	Liquidado
IDU-1749-2015	\$ 428.919.187	\$ 428.919.187	\$ -	100%	Liquidado
IDU-1752-2015	\$ 295.005.620	\$ 116.199.298	\$ -	39%	Ejecución
IDU-1768-2015	\$ 70.000.000	\$ 70.000.000	\$ -	100%	Liquidado
IDU-1771-2015	\$ 152.922.686	\$ 151.728.000	\$ 1.194.686	99%	Liquidado
IDU-1812-2015	\$ 202.183.071	\$ 202.183.071	\$ -	100%	Liquidado
IDU-1813-2015	\$ 16.746.115	\$ 16.746.115	\$ -	100%	Liquidado
IDU-1814-2015	\$ 384.856.429	\$ 384.856.429	\$ -	100%	Liquidado
IDU-1847-2015	\$ 282.190.300	\$ 282.190.300	\$ -	100%	Liquidado
IDU-762-2015	\$ 3.085.570	\$ 3.085.570	\$ -	100%	Liquidado

Fuente: Sistema de Información SIAC

El resumen por estado de la contratación es el siguiente

Resumen de Contratos Por Estado		
Estado	No de Contratos	%
Ejecución	5	28%
Liquidado	13	72%
Total general	18	100%

MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

Indicadores de Gestión

Frente a la formulación, seguimiento y ejecución de los indicadores de gestión asociados al proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación se identificaron los siguientes aspectos relevantes:

Composición de Indicadores de Gestión.

Teniendo en cuenta el enfoque por proceso establecido en los objetivos de la presente auditoría, a continuación se registran los indicadores de las dependencias que gestionan o han formulado indicadores asociados al proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación para la vigencia 2016:

INDICADORES DE LAS ÁREAS QUE GESTIONAN EL PROCESO DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
No.	DEPENDENCIA	CANTIDAD INDICADORES	CÓDIGO DE INDICADORES	INDICADORES ACTIVIDADES CRÍTICAS DE PROCESO	INDICADORES TRANSVERSALES ASOCIADOS AL PROCESO	OTROS INDICADORES ASOCIADOS AL PROCESO
1	Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos	13	(*)	9	3	1
	Dirección Técnica Administrativa y Financiera	2	337, 338	1	-	-
2	Subdirección General de Gestión corporativa	3	320, 323, 480	2	-	-
4	TOTALES	18		12	3	1

Fuente: Caracterización de Indicadores Cuadro de Mando Septiembre de 2016 (*)

Como segundo aspecto analizado, se presenta a continuación el cuadro que contiene los indicadores de proceso que genera el documento Cuadro de Mando

MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

elaborado por la Oficina Asesora de Planeación a partir de las caracterizaciones de indicadores formuladas por las dependencias, clasificando los indicadores conforme a las actividades críticas identificadas en la caracterización del proceso.

No.	PROCESO - DEPENDENCIA	CANTIDAD INDICADORES	INDICADORES ACTIVIDADES CRÍTICAS CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	OTROS INDICADORES
1	Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos	9	8	1
2	Dirección Técnica Administrativa y Financiera	2	2	
3	Subdirección General de Gestión corporativa	2	2	
4	TOTALES	13	12	

Análisis de pertinencia y suficiencia de indicadores de gestión asociados al proceso Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación en las actividades críticas registradas en la caracterización con corte al 30 de septiembre de 2016.

A partir del análisis de los 18 indicadores que formularon la Subdirección General de Gestión corporativa, la Dirección Técnica Administrativa y Financiera y la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos, así como de los indicadores del proceso que genera el Cuadro de Mando en Excel publicado por la Oficina Asesora de Planeación, con fecha de corte 30 de septiembre se identificaron los siguientes indicadores misionales del proceso Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación, para los cuales se registra el análisis de pertinencia, su resultado de cumplimiento y las observaciones derivadas de estos análisis, en los cuadros “Análisis de Indicadores Proceso TICs” y “Cuadro Resultados al 30 de septiembre de 2016.”

MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

Se precisa que para efectos de los rangos de calificación, su interpretación cualitativa y la identificación de colores de dichos rangos de calificación, se aplicará lo especificado en la Guía GU-PE-018 Guía de Seguimiento a la Gestión IDU Versión 3.0, adoptada el pasado 21 de octubre de 2015, conforme se visualiza en el siguiente gráfico:

RANGO, ESCALA Y REPRESENTACIÓN CROMÁTICA DE LOS INDICADORES				
RANGO	DESCRIPCIÓN DEL RANGO	ESCALA	ACCION	VISUALIZACIÓN CROMÁTICA
-	-	> 100 %	Revisar la planeación del indicador _ mantenerse _ establecer acción de mejora	Morado
Sobresaliente	Excelente	Ejecución >95% y <= 100%	Mantenerse	Azul
Normal	Bueno	Ejecución = >80 % y <=95 %	Mantenerse o acción preventiva	Verde
Riesgo	Aceptable	Ejecución: <= 80 % y >= 70 %	Acción Preventiva	Amarillo
Problema	Deficiente	Ejecución: < 70 %	Acción Correctiva	Rojo

Fuente: Guía GU-PE-018 Guía de Seguimiento a la Gestión IDU Versión 3.0. Página 50.

Análisis de Indicadores Proceso Gestión de TICs

ID INDICADOR	INDICADOR	OBJETIVO INDICADOR	ANÁLISIS OFICINA DE CONTROL INTERNO	ÁREA QUE REPORTA EL INDICADOR
--------------	-----------	--------------------	-------------------------------------	-------------------------------

MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

Análisis de Indicadores Proceso Gestión de TICs				
ID INDICADOR	INDICADOR	OBJETIVO INDICADOR	ANÁLISIS OFICINA DE CONTROL INTERNO	ÁREA QUE REPORTA EL INDICADOR
SGGC323	Ejecución SGSI	Medir el grado cumplimiento en la implementación del Subsistema SGSI a 31 de Diciembre de 2016, Para el fortalecimiento de la función administrativa y desarrollo institucional.	Las acciones que mide este indicador dan alcance a lo planificado para la vigencia. Sin embargo podría considerarse la formulación de un indicador contextualizado en el marco general de un plan de acción para implementar todo el Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información. El indicador está asociado al proyecto PETIC "E.1.A. Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), según plan de acción."	SGGC
SGGC480	Modernización de la infraestructura Tecnológica del IDU	Medir el cumplimiento en la implementación del plan de acción del proyecto de modernización tecnológica 2016, para mejora en el soporte tecnológico de los procesos.	Indicador pertinente y que se alinea directamente con el objetivo de proceso. La meta establecida se determinó a partir de la planificación formulada.	SGGC
DTAF337	Seguimiento a la implementación del SGSI.	Realizar seguimiento eficaz sobre el avance de ejecución y desarrollo de la meta estratégica	Es un indicador operativo que está inmerso en el objetivo del indicador de implementación del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información con Código SGGC323, es decir que no mide actividades críticas del proceso, por lo tanto no debería considerarse como indicador del proceso.	DTAF
DTAF338	Seguimiento a la implementación del Modelo de gestión "Cero Papel".	Realizar seguimiento eficaz sobre el avance de ejecución y desarrollo de la meta estratégica de	Es un indicador operativo que debería estar asociado a la ejecución de los productos y actividades del proceso TICs en el marco de la implementación de la meta estratégica 3.6 registrada como "Desarrollar una estrategia que articule la implementación de los subsistemas SGSI, SIGA y S&SO."	DTAF
STRT607	Porcentaje de avance en la implementación del SGSI	Medir el avance en la implementación del Subsistema	Es un indicador operativo que está inmerso en el objetivo del indicador de implementación del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información con Código 323, es decir que no mide actividades críticas del proceso, pues ya están contempladas en el indicador 323.	STRT

22

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

Análisis de Indicadores Proceso Gestión de TICs				
ID INDICADOR	INDICADOR	OBJETIVO INDICADOR	ANÁLISIS OFICINA DE CONTROL INTERNO	ÁREA QUE REPORTA EL INDICADOR
STRT385	Satisfacción con la calidad del servicio de soporte	Medir la satisfacción del usuario final sobre el servicio de soporte	Indicador pertinente y que se alinea directamente con el objetivo de proceso y mide el impacto en la prestación de servicio de soporte.	STRT
STRT608	Estabilidad de los sistemas de información	Medir el porcentaje de eventos solucionados respecto al funcionamiento de los sistemas de información	Indicador pertinente y que se alinea directamente con el objetivo de proceso en relación con la actividad crítica 5 "Gestión de sistemas de información en producción" y el proyecto E.3.A de PETIC de la vigencia 2016 "Mantenimiento preventivo, evolutivo y correctivo de los sistemas de información en producción."	STRT
STRT609	Entrega de nuevas funcionalidades del sistema Zipa	Medir el avance en la entrega de las nuevas funcionalidades del sistema Zipa	Indicador pertinente y que se alinea directamente con el objetivo de proceso en relación con la actividad crítica 4 "Gestión de desarrollo de soluciones" y los proyectos E.4.A "Fase II de ZIPA (Sistema de Gestión Integral de Proyectos) en producción. y E.4.B "Sistema ZIPA con nuevas funcionalidades en los módulos: Gestión EDT, Portafolio de Proyectos, Tablero de Seguimiento, Seguimiento a Obras y Gestión Ambiental en Obras" del PETIC de la vigencia 2016	STRT
STRT610	Modernización del parque de UPS	Medir el nivel de avance del proyecto de modernización del parque de UPS Las fases del proyecto están expresadas así:- Proceso de Contratación (4 meses)- Fase de diseño (1 mes)- Fase de implementación (2 meses)- Integración con el esquema de suministro de energía existente (2 meses)- Pruebas (0,5 meses)- Inicio al seguimiento operativo (0,5 meses)	Indicador pertinente y que se alinea directamente con el objetivo de proceso en relación con la actividad crítica 3 "Gestión de Infraestructura de TI." y el proyecto E.5.A "Renovación de las UPS (Suministro y respaldo de corriente regulada)." del PETIC de la vigencia 2016	STRT

23

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

Análisis de Indicadores Proceso Gestión de TICs				
ID INDICADOR	INDICADOR	OBJETIVO INDICADOR	ANÁLISIS OFICINA DE CONTROL INTERNO	ÁREA QUE REPORTA EL INDICADOR
STR611	Modernización de la plataforma de base de datos (MS) para sistemas de información en producción	Medir el nivel de avance del proyecto de Modernización de la plataforma de base de datos (MS) para sistemas de información en producción. FASES: - Diseño y reordenamiento (1 meses) - Pruebas técnicas (0,5 meses) - Migración para pruebas (0,5 meses) - Pruebas funcionales y ajustes (2 meses) - Paso a producción (0,2 meses)	Indicador pertinente y que se alinea directamente con el objetivo de proceso en relación con la actividades críticas 3 "Gestión de Infraestructura de TI.", 5 "Gestión de Sistemas de Información en Producción", 6 "Gestión de licenciamiento y propiedad Intelectual" y la actividad crítica 8 "Gestión de Cambios" en consonancia con el proyecto E.5.D "Plataforma que soporta dos (2) de los Sistemas de Información unificada, actualizada y migrada." del PETIC de la vigencia 2016.	STRT
STR612	Puesta en producción del subproceso apropiación de recursos del proceso de gestión contractual	Medir el avance de la implementación de un proceso en BPM	Indicador pertinente y que se alinea directamente con el objetivo de proceso en relación con la actividades crítica 4 "Gestión de Desarrollo de Soluciones" en consonancia con el proyecto E.6.B "Completar la implementación del proceso de Gestión Contractual en la disciplina BPM y arquitectura SOA." del PETIC de la vigencia 2016.	STRT
STR515	Implementación estrategia GEL	Medir el nivel de avance en la Implementación de la estrategia GEL en el IDU	Las acciones que mide este indicador dan alcance a lo planificado para la vigencia 2016 frente a la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea. Sin embargo podría considerarse la formulación de un indicador contextualizado en el marco general de un plan de acción para implementar toda la Estrategia de Gobierno en Línea, de acuerdo con la normatividad y planes de acción emitidos por el Ministerio de las TICs. El indicador está asociado al proyecto PETIC "E.7.A. Implementación de la Estrategia GEL en el IDU de acuerdo con el plan de trabajo definido.	STRT

MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

Análisis de Indicadores Proceso Gestión de TICs				
ID INDICADOR	INDICADOR	OBJETIVO INDICADOR	ANÁLISIS OFICINA DE CONTROL INTERNO	ÁREA QUE REPORTA EL INDICADOR
STRT613	Cumplimiento de actividades de promoción de los servicios y trámites electrónicos de la Entidad	Medir el cumplimiento de las actividades del plan de comunicaciones para la promoción de los servicios y trámites de la Entidad. Actividades:- Formalizar plan vs trámites y servicios- Campaña trámites y servicios valorización- Campaña trámites espacio público.- Campaña trámites predios.- Campaña trámites liquidación compensaciones- Campaña otros servicios de la Entidad	Indicador que no está alineado directamente con ninguna de las actividades críticas de proceso, pero que sin embargo cumple una importante función de comunicación para promocionar los servicios y trámites electrónicos de la entidad. Está asociado al proyecto E.7.B Promoción de los trámites y servicios electrónicos de la entidad hacia el ciudadano del PETIC de la vigencia 2016.	STRT

Fuente: Cuadro de Mando en Excel publicado por la Oficina Asesor de Planeación Corte Septiembre de 2016

Análisis de Resultados de avance y cumplimiento de los indicadores de gestión asociados al proceso Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación en las actividades críticas registradas en la caracterización con corte al 30 de septiembre de 2016.

Cuadro Resultados Indicadores de Proceso Gestión TICs al 30 de septiembre de 2016					
ID	INDICADOR	META ANUAL DEFINITIVA	SEMÁFORO ACUMULADO SEPTIEMBRE	META EJECUTADA	CUMPLIMIENTO CON CORTE AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016
323	Ejecución SGSI	100%	150.00%	60.00%	100%

MEMORANDO



OCI
20161350263343
 Al responder cite este número

Cuadro Resultados Indicadores de Proceso Gestión TICs al 30 de septiembre de 2016					
ID	INDICADOR	META ANUAL DEFINITIVA	SEMÁFORO ACUMULADO SEPTIEMBRE	META EJECUTADA	CUMPLIMIENTO CON CORTE AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016
480	Modernización de la infraestructura Tecnológica del IDU	100%	91.67%	55.00%	91.67%
337	Seguimiento a la implementación del SGSI.	100%	100.00%	75.00%	100%
338	Seguimiento a la implementación del Modelo de gestión "Cero Papel".	100%	100.00%	75.00%	100%
607	Porcentaje de avance en la implementación del SGSI	12	100.00%	41.67%	100%
385	Satisfacción con la calidad del servicio de soporte	4	107.94%	80.95%	100%
608	Estabilidad de los sistemas de información	1	106.96%	80.22%	100%
609	Entrega de nuevas funcionalidades del sistema ZIPA	500%	80.00%	32.00%	80%
610	Modernización del parque de UPS	6	22.67%	11.33%	22.67%
611	Modernización de la plataforma de base de datos (MS) para sistemas de información en producción	5	100.00%	60.00%	100%
612	Puesta en producción del subproceso apropiación de recursos del proceso de gestión contractual	3	100.00%	66.67%	100%
613	Cumplimiento de actividades de promoción de los servicios y trámites electrónicos de la Entidad	6	125.00%	83.33%	100%

Fuente: Cuadro de Mando en Excel publicado por la Oficina Asesor de Planeación Corte Septiembre de 2016

MEMORANDO



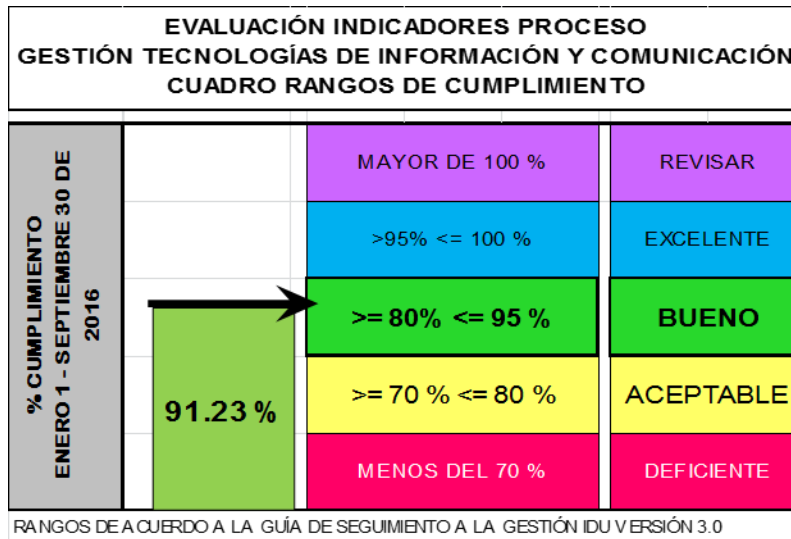
OCI

20161350263343

Al responder cite este número

A partir de los resultados obtenidos para los diferentes indicadores del proceso y teniendo en cuenta las observaciones específicas, se asignaron ponderaciones iguales para cada indicador, dado que el instrumento de caracterización no estableció la asignación de ningún peso porcentual, por lo tanto el proceso de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación, alcanza un porcentaje de **cumplimiento** respecto a los compromisos adquiridos con corte al 30 de septiembre de 2016 del **91.23%** lo que ubica a este proceso en el rango de calificación **BUENO**, teniendo como referencia lo establecido en la Guía GU-PE-018 de Seguimiento a la Gestión IDU Versión 3.0, adoptada el pasado 21 de octubre de 2015.

Gráficamente se puede observar el avance en el cumplimiento de las **metas del proceso** frente a las metas formuladas durante la vigencia, para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2016 y el 31 de agosto de 2016, así:



MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

VII. RECOMENDACIONES Y HALLAZGOS / OBSERVACIONES

HALLAZGOS

N°	Ref.	RECOMENDACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO / OBSERVACIÓN
ASPECTO			
1	H/1	Revisar la caracterización del proceso CP-TI-01 Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación, Actividad Citica No. 11 Seguimiento a la Gestión, debido a que en el mapa de procesos institucional no tiene asociado un procedimiento que establezca la funcionalidad de dicha actividad.	Realizada una matriz de referencia cruzada para verificar la asociación de actividades del proceso con los procedimientos publicados en el mapa de procesos institucional se evidencia que la actividad crítica Número 11 "Seguimiento a la Gestión" no tiene un procedimiento asociado.
2	H/2	Establecer y registrar en el sistema CHIE - Planes de Mejoramiento, las acciones necesarias, a fin de corregir el retraso que se presenta en al menos una de las acciones registradas en el sistema.	Realizada consulta en el aplicativo CHIE de Planes de Mejoramiento, que para la acción correctiva No. 328 formulada como "Actualizar el documento MGTI016 Manual para la realización y restauración de backup de información" venció el plazo de ejecución sin haberse registrado en dicho aplicativo o haberse enviado el correspondiente soporte a la Oficina de Control Interno sobre la ejecución

28

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
 Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
 Bogotá D.C., Colombia
 Código Postal: 110311
 www.idu.gov.co
 Línea: 195



MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano



MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

			de las actividades que permitan evidenciar el cumplimiento total de dicha acción, cuya fecha de vencimiento era el 29 de septiembre de 2016. Como atenuante se observa que la STRT registró un avance sobre dicho producto el 4 de octubre de 2016, pero no adjuntó un registro como evidencia de dicho avance.
3	H/3	Formular acciones para corregir las desviaciones que se presentan en los indicadores de gestión asociados al proceso, dando aplicación a la Guía GU-PE-018 Guía de Seguimiento a la Gestión IDU Versión 3.0. Página 50.	Verificada la información publicada en el mapa de procesos, en el proceso de Planeación estratégica, sección de indicadores de gestión, el documento cuadro de mando a 30 de septiembre de 2016, se observan desviaciones en el desempeño del indicador por debajo del 70% (indicador 610) para lo que se deben formular acciones correctivas, o acciones preventivas para los indicadores que se encuentran en el rango \geq a 80% y \leq a 95% (indicadores 480, 609) de acuerdo con los criterios establecidos en la Guía GU-PE-018 de Seguimiento a la Gestión IDU Versión 3.0. Página 50.

MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

OBSERVACIONES

N°	Ref.	RECOMENDACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO / OBSERVACIÓN Y / O NO CONFORMIDAD
ASPECTO			
1	O/1	Adecuar el sistema de forma que permita la lectura adecuada del desempeño de los proyectos frente a los registros realizados por los responsables de los proyectos	Realizada la verificación del desempeño de los proyectos registrados en el en el sistema OpenERP módulo ZIPA: Gestión de Proyectos, se evidencia retrasos notorios en proyectos, que al ser consultados con el administrador informa que algunos son postergados para la próxima vigencia debido a que están vinculados con el PIC 2016 y en otros casos por que no contaron con asignación de recursos.
2	O/2	Diseñar controles periódicos en el sistema ARANDA, a fin de verificar que los solucionadores de la mesa de ayuda gestionen de forma oportuna el ciclo de vida de los casos que son asignados por la mesa de ayuda.	Durante la verificación de información de los casos registrados en la mesa de ayuda, se evidenciaron casos en estado proceso pero al verificar la situación real del caso se encontraba solucionado.
3	O/3	Aplicar acciones que se requieran a casos	Analizada muestra de datos tomados del sistema ARANDA, se verificó con

30

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
 Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
 Bogotá D.C., Colombia
 Código Postal: 110311
 www.idu.gov.co
 Línea: 195



MOVILIDAD
 Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

		registrados en el sistema ARANDA, que presentan la misma afectación de forma reiterada.	el usuario Magda Stella Soto Zapata, es uno de los usuarios con más requerimientos (267), los últimos casos revisados tiene como solicitud <i>“Podrían por favor modificar la SCRP 3751, respecto del año 1899”</i> , situación que se presenta de forma reiterada en la interfaz SIAC – STONE, se aplican correcciones pero no acciones correctivas.
4	O/4	Reclasificar casos de requerimientos de servicio que presentan estado EN PROCESO (247) y se encuentran por encima de los acuerdos de niveles de servicio establecidos.	Se evidenció que en la mesa de ayuda se encuentran casos tipo requerimientos de servicios (206341 - 15/02/2016, 206970 - 17/02/2016, 211800 - 02/04/2016, 211885 - 04/04/2016, 217990 - 23/05/2016) en estado EN PROCESO sin cerrar, la justificación de la STRT es que algunos de estos casos están relacionados con actividades complejas que requieren más tiempo para la solución.
5	O/5	Verificar la consistencia de la información del sistema SIAC y STONE para el contrato IDU-1516-2015.	Consultada la información del contrato en el sistema SIAC, se presentan las siguientes inconsistencias: <ul style="list-style-type: none"> • En el contrato el nombre del



MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

			<p>contratista es SEGELEC S.A.S, en el sistema SEGELEC LTDA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contrato es de tipo prestación de servicios y en el SIAC es tipo orden de servicios. • Confrontada la información del estado del SIAC liquidado, con la información de las CRP de STONE la ejecución es del 75%, por lo que se solicita y ajustar el proceso de STONE para liberar presupuesto o ajustar la información del SIAC.
6	O/6	<p>Depurar los indicadores del proceso, teniendo en cuenta los objetivos y la participación de tres dependencias en las actividades críticas descritas en la caracterización de mismo.</p>	<p>Como se observa en el análisis de indicadores del proceso, para la actividad crítica de implementación de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información se han formulado tres indicadores, uno que gestiona la Subdirección General de Gestión Corporativa, otro que registra la Dirección Técnica Administrativa y Financiera y otro a cargo de la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos, lo cual desde el enfoque por procesos no resulta coherente, dado que se formulan actividades por dependencias</p>

MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

7	O/7	Registrar la información pertinente en el formato FO-TI-30 CONTROL DE CAPACIDAD DE LOS RECURSOS DE TI V 1.0, a fin de servir de insumo para seguimiento y formulación de necesidades de crecimiento de recursos de TI.	Durante la auditoria se evidenció que en el proceso se tiene el formato FO-TI-30 CONTROL DE CAPACIDAD DE LOS RECURSOS DE TI V 1.0, pero no se tiene diligenciado con registro de información periódica.
8	O/8	Definir estrategias para que los usuarios de la mesa de ayuda, diligencien las encuestas de satisfacción del servicio y así obtener un espectro de evaluación más amplio para el servicio prestado	Verificados los informes de satisfacción del servicio se evidencia que para el trimestre de marzo a mayo de 11034 encuestas enviadas, fueron respondidas 682 que corresponden al 6%, para el trimestre julio a agosto de 8484 enviadas, fueron respondidas 889 que corresponden 10.1%, siendo esta información la que permite medir la satisfacción del servicio, el número de encuestas respondidas y la calificación asignada, genera incertidumbre y desviaciones de la medición al indicador de gestión asignado.

Convenciones:

H: Hallazgo (requiere acción correctiva y/o corrección)

O: Observación (requiere acción Preventiva).

MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

NC (No conformidad): Requiere Acción correctiva/o corrección para los casos de auditorías del SIG.

VIII. BALANCE AUDITORÍA

BALANCE DE AUDITORÍA		
Proceso, proyecto, Procedimiento Evaluado	Total Hallazgos	Total observaciones
Proceso Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	Tres (3) Hallazgos	Ocho (8) observaciones

IX. FORTALEZAS:

De parte del grupo auditor, se encontró receptividad en los líderes del proceso para atender la auditoría, la disposición por parte de los funcionarios de la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos en el acompañamiento cuando fue requerido, la disponibilidad en el suministro de información, la oportunidad para responder las inquietudes formuladas.

En general de lo observado durante la Auditoría, se evidenció que el proceso “GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN”, es un proceso en el que las actividades críticas cuentan con registros adecuados, instrumentos de control (sistemas de información, documentación disponible), que permiten hacer trazabilidad de la gestión de las actividades del proceso.

Es importante destacar que el resultado de la evaluación corresponde al análisis de una muestra por tal motivo es responsabilidad del área encargada, efectuar una revisión de carácter general sobre el tema en mención.

El presente informe fue socializado el 22 de noviembre de 2016 en la DIRECCIÓN TÉCNICA Y FINANCIERA, con los líderes operativos del proceso y los funcionarios asignados para atender la auditoría, para lo cual se elaboró el acta correspondiente.

34

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

Es necesario que la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos, formule a partir de los hallazgos evidenciados, un plan de mejoramiento que contenga las correcciones, las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora para subsanar la raíz de las deficiencias encontradas, conforme a lo establecido en el procedimiento PR-MC-01 FORMULACIÓN, MONITOREO Y SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNO Y POR PROCESOS V_2.0.pdf, ubicado en la intranet, en la siguiente ruta:

[http://intranet/manualProcesos/Mejoramiento Continuo/03 Procedimientos/PRMC01 FORMULACION %20MONITOREO %20Y SEGUIMIENTO %200A %20PLANES %20DE %20MEJORAMIENTO %20INTERNO %20Y %200 %20POR%20 PROCESOS %20V 2.0.pdf](http://intranet/manualProcesos/Mejoramiento%20Continuo/03%20Procedimientos/PRMC01%20FORMULACION%20MONITOREO%20Y%20SEGUIMIENTO%200A%20PLANES%20DE%20MEJORAMIENTO%20INTERNO%20Y%200%20POR%20PROCESOS%20V%202.0.pdf)

Para diligenciar el formato de Plan de Mejoramiento, es necesario diligenciar previamente uno de los instrumentos de análisis de causas que se encuentran en la intranet tales como: lluvia de ideas, diagrama causa efecto y los cinco porqués, los cuales pueden ubicarse en la siguiente ruta:

http://intranet/Mapa_procesos/IntenasMain/evaluacionMejora/MejoraContinuo.asp

De acuerdo con lo establecido en el flujograma del Procedimiento Evaluación Independiente código PR-EC-01, versión 3.0, se cuenta con cinco (5) días calendario para la presentación del plan de mejoramiento resultado de la evaluación.

Cualquier aclaración al respecto con gusto será suministrada.

Cordialmente,



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20161350263343

Al responder cite este número

Luis Antonio Rodriguez Orozco

Jefe Oficina de Control Interno

Firma mecánica generada en 01-12-2016 02:33 PM

cc Gustavo Adolfo Vélez Achury - Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos

cc Carlos Humberto Moreno Bermudez - Subdirección General de Gestión Corporativa

Elaboró: Oficina De Control Interno

36

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano